



Canadian  
Transportation  
Agency

Office  
des transports  
du Canada

# Office des transports du Canada

2019-2020

## **Rapport sur les résultats ministériels**

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

Canada 



© Sa Majesté la reine du Chef du Canada, représentée par le ministre des Transports,  
2020.

N° de catalogue TT2-9E-PDF  
ISSN 2561-281



---

## Table des matières

Message du président et premier dirigeant .....	1
Aperçu de nos résultats et contexte opérationnel .....	3
Résultats : ce que nous avons accompli .....	5
Responsabilité essentielle .....	5
Description .....	5
Résultats.....	5
Services internes .....	13
Description .....	13
Résultats .....	13
Analyse des tendances en matière de dépenses et de ressources humaines ....	15
Dépenses réelles .....	15
Ressources humaines réelles .....	18
Dépenses par crédit voté .....	18
Dépenses et activités du gouvernement du Canada.....	18
Renseignements supplémentaires .....	21
Profil de l'organisation.....	21
Cadre de présentation de rapports .....	22
Renseignements connexes sur le Répertoire des programmes.....	23
Tableaux de renseignements supplémentaires.....	23
Dépenses fiscales fédérales .....	23
Coordonnées des personnes-ressources de l'organisation .....	23
Annexe : définitions .....	24
Notes de fin de document .....	28

---



## Message du président et premier dirigeant

J'écris ce message d'introduction en cette période où la pandémie de COVID-19 et ses répercussions généralisées occupent toutes nos pensées. La pandémie a gravement perturbé nos vies personnelles et de grands pans de notre économie, en particulier le secteur des transports.

De tout le dernier siècle depuis le premier vol commercial, il n'y a jamais eu un tel effondrement de la demande en transport aérien. À mesure que la pandémie s'intensifiait, des passagers en voyage un peu partout dans le monde s'empressaient de revenir à la maison – et n'ont plus bougé de là, une fois rendus – tandis que de nombreuses compagnies aériennes retenaient leur souffle devant la possibilité d'une faillite.

En mars 2020, l'Office des transports du Canada (OTC) a réagi en prenant certaines mesures temporaires afin de donner aux compagnies aériennes une plus grande marge de manœuvre pour modifier leurs horaires et leur permettre de se concentrer sur les demandes opérationnelles urgentes, à mesure que cette situation extraordinaire et imprévisible évoluait, et en veillant à ce que les passagers ne fassent pas les frais des annulations de vol annoncées par les compagnies aériennes pour des motifs liés à la pandémie.

Mais aussi préoccupantes que soient la COVID-19 et ses répercussions, la période couverte par le présent rapport précède presque entièrement l'arrivée du virus et a été marquée par des résultats exceptionnels à l'OTC.

Le plus important a été l'achèvement de l'Initiative de modernisation de la réglementation. L'objectif de cette initiative lancée en 2016 était d'examiner en profondeur et de réviser tous les règlements pris et appliqués par l'OTC. Cet ambitieux objectif a été atteint en juillet 2019 grâce au travail incroyable de l'équipe de l'OTC et à la forte participation des intervenants et du public. Dans le cadre de l'Initiative, nous avons modernisé le *Règlement sur les transports aériens* et la réglementation en matière ferroviaire – tout en éliminant ou allégeant, pour l'industrie, certains fardeaux relatifs à la production de rapports et à l'administration, mais en rehaussant les exigences concernant les polices d'assurance – et nous avons innové avec le *Règlement sur la protection des passagers aériens* (RPPA) et le *Règlement sur les transports accessibles aux personnes handicapées*.

Alors que l'initiative était presque terminée, l'OTC a commencé à concevoir des documents d'orientation, publiant des guides, nouveaux ou mis à jour, dans lesquels on explique la réglementation et les processus de l'OTC en langage clair. Il a en outre mis la dernière main à un site Web convivial, à savoir [ProtectionPassagersAeriens.ca](http://ProtectionPassagersAeriens.ca), sur le régime de protection du consommateur, à l'intention des passagers du transport aérien.

Une autre grande réalisation pour l’OTC en 2019-2020 a été le fait qu’il a traité un nombre record de plaintes. Elles ont été déposées par des voyageurs canadiens concernant les services des compagnies aériennes, ou des obstacles à l’accessibilité dans le réseau de transport fédéral; par des expéditeurs préoccupés par les services de transport ferroviaire de marchandises; ou encore par des collectivités ou des résidents locaux préoccupés par le bruit et les vibrations ferroviaires. En tout, 19 400 plaintes ont été déposées, la grande majorité étant des plaintes relatives au transport aérien présentées après l’entrée en vigueur du RPPA. Il y a tout juste cinq ans, ce nombre n’était que de 800. L’OTC continue de régler presque 99 pour cent des plaintes par l’intermédiaire de ses processus informels de facilitation et de médiation, et le reste par son processus décisionnel formel, semblable à celui d’une cour de justice.

Finalement, l’OTC a beaucoup avancé dans la modernisation de son programme d’assurance de la conformité, y compris par la finalisation et la publication d’une Politique de surveillance de la conformité et d’application de la loi revue qui repose sur des décennies d’expérience de l’OTC et des pratiques exemplaires puisées de partout au Canada et d’ailleurs dans le monde.

Ces résultats et bien d’autres tout aussi impressionnants qu’a obtenus l’OTC en 2019-2020 témoignent du dévouement, de l’expertise et du professionnalisme remarquables de ses membres et de son personnel. C’est un privilège pour moi d’être aux commandes d’une telle organisation, et de pouvoir dresser, à l’intention des parlementaires et des Canadiens, ce rapport sur tout ce qu’elle a accompli en 2019-2020.

## Aperçu de nos résultats et contexte opérationnel

En 2019-2020, l'OTC a :

- achevé son [Initiative de modernisation de la réglementation](#) (IMR), le plus vaste examen et la mise à jour la plus approfondie de tous les règlements de l'OTC depuis plus de 30 ans;
  - mis au point une série de nouveaux documents d'orientation afin de fournir des renseignements clairs et pertinents concernant les nouvelles exigences réglementaires;
  - géré un nombre record de plaintes déposées par des passagers aériens – ayant reçu près de 19 400 et traité 9 143, nombre sans précédent – en mettant l'accent sur les processus informels pour régler rapidement les différends;
  - poursuivi ses efforts afin de rehausser le profil de l'accessibilité des transports à l'échelle internationale;
  - publié une nouvelle [politique moderne de surveillance de la conformité et d'application de la loi](#).
- 
- L'OTC a trois mandats fondamentaux : Veiller à ce que le réseau de transport national fonctionne efficacement et harmonieusement, dans l'intérêt de tous les Canadiens : à partir de ceux qui y travaillent et y investissent, en passant par les producteurs, les expéditeurs, les voyageurs et les entreprises qui l'utilisent, jusqu'aux collectivités où il est exploité.
  - Protéger le droit fondamental des personnes handicapées à un réseau de transport accessible.
  - Offrir aux passagers aériens un régime de protection du consommateur.

Pour accomplir ces mandats, l'OTC dispose de trois outils :

**Prise de règlements :** L'OTC élabore et applique des règles de base pour encadrer les droits et les responsabilités des fournisseurs et des utilisateurs de services de transport et faire en sorte que les règles du jeu soient les mêmes pour tous les concurrents.

**Règlement des différends :** L'OTC règle 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, la médiation, l'arbitrage et le processus décisionnel formel.

**Information :** L'OTC fournit de l'information concernant le réseau de transport, les droits et les responsabilités des fournisseurs et des utilisateurs de services de transport, et la législation et les services qu'il offre.

Vers la fin du présent exercice, les Canadiens et les gens de partout dans le monde ont vu apparaître la pandémie mondiale de la COVID-19. La pandémie est responsable du décès de milliers de Canadiens et d'un million de personnes dans le monde, ce qui a

considérablement perturbé le quotidien des gens et entraîné des répercussions importantes dans la plupart des secteurs de l'économie. Étant donné les conséquences directes et considérables de cette situation extraordinaire sur les déplacements et les échanges commerciaux, le secteur des transports est parmi les plus touchés.

Comme il est indiqué plus loin dans le présent rapport, l'OTC a réagi rapidement à cette crise historique en adoptant de nouvelles mesures, en fournissant des renseignements et en prodiguant des conseils, et ses employés ont continué d'offrir notre vaste gamme de services aux Canadiens grâce au télétravail. Bien que plusieurs de ces activités se soient produites après le mois de mars 2020, elles figurent dans le rapport de cette année en raison des répercussions de la pandémie de la COVID-19 partout au pays.

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.

## Résultats : ce que nous avons accompli

### Responsabilité essentielle

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

**Description :** Établir et mettre en application des règles liées à l'économie, à l'accessibilité et à la protection des passagers aériens visant le réseau de transport national; régler les différends entre les fournisseurs et les utilisateurs de services de transport au moyen de la facilitation, de la médiation, de l'arbitrage et du processus décisionnel formel, et fournir des renseignements aux intervenants et aux Canadiens en général sur le réseau de transport et sur leurs droits et leurs responsabilités en matière de transport.

#### Résultats :

En 2019-2020, l'OTC a achevé l'IMR. Dans le cadre de cette initiative lancée en 2016, nous avons examiné tous les règlements pris et administrés par l'OTC, mené des consultations concernant ces règlements, puis nous les avons mis à jour. En modernisant ses règlements, l'OTC a consulté des milliers de personnes dans la population, des défenseurs des droits des consommateurs, des organisations de défense des droits des personnes handicapées, de l'industrie, des experts et d'autres parties intéressées. L'IMR comprenait quatre volets : accessibilité, transport aérien, protection des passagers aériens et transport ferroviaire.

- Le *Règlement sur les transports accessibles aux personnes handicapées* (RTAPH) a été publié en juillet 2019. Le RTAPH prend appui sur divers instruments en matière d'accessibilité – six codes de pratiques volontaires et deux règlements – ainsi que sur des pratiques exemplaires puisées de partout au Canada et d'ailleurs dans le monde, afin de créer un seul règlement sur les transports accessibles qui soit à la fois rigoureux et juridiquement contraignant. Le RTAPH traite de tous les modes de transport qui relèvent de la compétence fédérale – soit le transport aérien, et le transport interprovincial et international de passagers par train, autobus et traversier – de même que les contrôles de sûreté et les contrôles frontaliers.

Le RTAPH oblige les fournisseurs de services de transport à faire ce qui suit : répondre aux besoins des voyageurs handicapés en matière de communication; former les travailleurs dans le domaine du transport à offrir une aide aux voyageurs handicapés; respecter les exigences techniques concernant les aéronefs, les trains, les traversiers, les autobus et les gares (comme les aéroports); fournir des services accessibles; et rendre accessibles les contrôles de sûreté et les contrôles frontaliers. La plupart des dispositions du RTAPH sont

entrées en vigueur le 25 juin 2020. La mise en œuvre de quelques dispositions a été reportée au 1<sup>er</sup> janvier 2021 en raison des graves perturbations opérationnelles et financières causées par la pandémie de la COVID-19.

Le [Règlement sur la protection des passagers aériens](#) (RPPA), publié en mai 2019, fait en sorte que les droits des passagers aériens sont plus clairs et plus uniformes en imposant aux compagnies aériennes certaines exigences minimales à respecter relativement au transport aérien. Le règlement a été mis en place en deux étapes. Le 15 juillet 2019 sont entrées en vigueur les exigences visant le respect par les compagnies aériennes de nouvelles obligations concernant la communication, le refus d'embarquement, les retards sur l'aire de trafic, les bagages et le transport d'instruments de musique. Le 15 décembre 2019, les autres obligations concernant les interruptions de vols et l'attribution de sièges aux enfants sont entrées en vigueur.

Des modifications au Règlement sur les transports aériens ont été publiées en mai 2019. Ces modifications ont été apportées pour tenir compte des changements survenus dans l'industrie à l'échelle nationale et internationale, éliminer les fardeaux administratifs inutiles et appuyer la concurrence et l'efficacité de l'industrie. Elles comprennent des exigences accrues en matière d'assurance pour les transporteurs aériens, la réduction du nombre de catégories pour les vols affrétés, et l'actualisation des dispositions liées au partage de codes et à la location d'aéronefs avec équipage – il s'agit notamment de faire la distinction entre le partage de codes et la location avec équipage; d'exiger que les compagnies aériennes déposent un avis de partage de codes plutôt qu'une demande de partage de codes; et de faire passer le délai pour les demandes de location d'aéronef avec équipage de 45 à 15 jours ouvrables à l'avance. La plupart des modifications sont entrées en vigueur le 1<sup>er</sup> juillet 2019, alors que les exigences accrues en matière d'assurance seront mises en œuvre le 1<sup>er</sup> juillet 2021.

- Finalement, l'OTC a apporté des modifications à la réglementation sur le transport ferroviaire afin de moderniser les exigences visant le dépôt des preuves d'assurance, de mettre à jour les dispositions relatives à l'interconnexion et de prévoir la capacité d'imposer des sanctions administratives pécuniaires (SAP) en cas de non-conformité aux exigences réglementaires et aux ordonnances relatives au transport ferroviaire. Le règlement définitif a été publié et est entré en vigueur le 25 juin 2019.

En 2019-2020, plus précisément le 15 juillet 2019, l'OTC a aussi lancé un site Web spécialement dédié à la [protection des passagers aériens](#) afin de s'assurer que les passagers connaissent leurs droits et disposent d'un moyen convivial pour accéder aux services de règlement des différends de l'OTC. De plus, l'OTC a entamé une refonte

globale de ses documents d'orientation et a publié une série de guides en langage simple. Bon nombre de ces guides portaient sur les nouvelles exigences du RPPA et du RTAPH. Plusieurs guides sont disponibles en *American Sign Language* (ASL) et en Langue des signes québécoise (LSQ).

Pendant l'exercice 2019-2020, l'OTC a aidé les passagers et les compagnies aériennes en traitant 9 143 plaintes, nombre sans précédent marquant la quatrième année consécutive d'augmentation des plaintes. En effet, le nombre de plaintes présentées à l'OTC a augmenté, passant d'environ 800 en 2015-2016 à plus de 3 000 en 2016-2017, à 5 500 en 2017-2018 et à 7 650 en 2018-2019. En 2019-2020, ce nombre a grimpé à près de 19 400; plus de 12 700 de ces plaintes ayant été reçues entre l'entrée en vigueur de la deuxième série de dispositions du RPPA le 15 décembre 2019 et le 31 mars 2020. L'OTC a utilisé du financement supplémentaire temporaire et a mis l'accent sur le règlement informel des différends pour gérer la charge de travail beaucoup plus importante. De l'ensemble des cas traités, 99 % ont été réglés au moyen des services informels de facilitation et de médiation, et 1 % au moyen du processus décisionnel formel.

En 2019-2020, l'OTC a travaillé étroitement avec d'autres organismes fédéraux dans le cadre de l'Organisation de l'aviation civile internationale (OACI) afin d'attirer davantage l'attention sur la nécessité d'assurer l'accessibilité du transport aérien pour les personnes handicapées. L'OTC a également dirigé un groupe de travail de l'OACI sur l'accessibilité, constitué d'experts en matière d'accessibilité de divers pays et groupes d'intervenants, dans le but de concevoir un recueil de règlements, de lois et de politiques sur l'accessibilité dans le domaine de l'aviation, recueil pouvant servir à établir des pratiques exemplaires.

En 2019-2020, l'OTC a également publié une nouvelle politique de surveillance de la conformité et d'application de la loi. La politique décrit les outils utilisés par l'OTC et la façon dont elle cible des ressources pour voir à ce que les entités réglementées respectent leurs obligations légales. Dans cette politique, certaines priorités sont définies, notamment le respect des ordonnances de l'OTC, le suivi de renseignements crédibles concernant des cas d'infraction possible aux obligations légales, et la vérification que les compagnies de chemin de fer détiennent la police d'assurance responsabilité obligatoire. L'OTC applique une approche fondée sur le risque, au-delà des priorités énumérées précédemment, pour faire en sorte que les ressources de surveillance de la conformité et d'application de la loi soient affectées à des secteurs, à des sujets de l'OTC ou encore à des entités présentant un profil de risque élevé de non-conformité.

L'OTC a également obtenu d'autres résultats importants en 2019-2020 en ce qui concerne son mandat, notamment dans les secteurs suivants : la délivrance de licences et l'émission d'autres déterminations; le soutien dans le cadre de négociations internationales en vue de conclure des ententes relatives au transport aérien; le

règlement des différends; et la surveillance de la conformité et de l'application de la loi. Par exemple, l'OTC :

- a délivré 63 licences à des compagnies aériennes;
- a participé, à titre d'autorité aéronautique désignée pour le Canada, aux négociations qui ont donné lieu à des ententes élargies en matière de transport aérien avec le Chili, la Polynésie française, l'Équateur et la Turquie;
- a émis deux déterminations différentes de la qualité de Canadien pour des fusions proposées dans le secteur du transport aérien : l'une concernait l'acquisition proposée par Onex de Swoop et de WestJet (décembre 2019) et l'autre visait la fusion proposée de Canadian North et de First Air (avril 2019);
- a mis en œuvre des dispositions de la *Loi canadienne sur l'accessibilité*, qui est entrée en vigueur en juillet 2019, notamment la création d'un programme de financement pour appuyer la participation des personnes handicapées, de leur personne de soutien ou d'un intervenant, aux audiences par comparution en personne;
- a tenu de vastes consultations avec des intervenants clés sur la méthode utilisée pour établir les prix d'interconnexion dans le domaine ferroviaire. Les consultations portaient sur des thèmes importants, y compris : l'établissement des prix d'interconnexion pour les compagnies de chemin de fer d'intérêt local de compétence fédérale; les prix d'interconnexion en fonction des régions et des marchandises; les zones d'interconnexion jusqu'à 30 km; les catégories de prix fondés sur l'escompte de volume; et les besoins d'investissement à long terme des compagnies de chemin de fer (méthode d'établissement du coût du capital). L'OTC a mené ces consultations pour veiller à ce que les déterminations portant sur les prix réglementés d'interconnexion soient compensatoires, qu'elles tiennent compte des besoins d'investissement à long terme des compagnies de chemin de fer, et qu'elles soient commercialement équitables et raisonnables pour toutes les parties. Les résultats des consultations ont donné lieu à la détermination de 2020 sur les prix d'interconnexion;
- a émis une détermination en avril 2019 concernant son enquête sur les retards sur l'aire de trafic, les retards et les annulations de vol, et les bagages perdus, endommagés ou retardés touchant les vols de Sunwing. La détermination ordonnait à Sunwing de verser des indemnités aux passagers pour les dépenses courantes qu'ils avaient engagées, du fait que la compagnie aérienne n'avait pas correctement appliqué les conditions énoncées dans son tarif international régulier;
- grâce à son programme de surveillance de la conformité et d'application de la loi, a relevé 192 violations et émis des procès-verbaux de violation assortis de SAP totalisant 849 700 \$, ainsi que 16 lettres d'avertissement ou mises en garde.

## COVID-19

Dans le contexte de l'effondrement sans précédent des transports aériens à l'échelle internationale, et des annulations de vol en masse découlant de la COVID-19, l'OTC a rapidement pris des mesures pour atténuer les importantes répercussions sur les compagnies aériennes et les passagers.

Reconnaissant l'importance d'une communication claire dans ce genre de situation, l'OTC a publié l'article intitulé « Information importante pour les voyageurs pour la période de la COVID-19 », afin que le public et l'industrie reçoivent des mises à jour et des directives cohérentes durant la pandémie.

À mesure que des restrictions de voyage étaient établies rapidement et de façon imprévisible partout dans le monde, et que des dizaines de milliers de Canadiens annulaient leur vol ou se dépêchaient de revenir à la maison plus tôt que prévu, l'OTC a apporté des modifications ciblées et temporaires à certaines exigences réglementaires afin de donner une souplesse accrue aux compagnies aériennes pour modifier leurs horaires de vol à mesure que les choses évoluaient. Pour permettre aux compagnies aériennes de se concentrer sur des demandes opérationnelles urgentes, comme de rapatrier des Canadiens coincés à l'étranger, l'OTC a temporairement suspendu ses interactions avec elles à l'égard des instances de règlement de différends, mais a continué d'accepter de recevoir des plaintes de passagers.

Finalement, l'OTC a pris des mesures pour combler l'écart dans le cadre canadien de protection des passagers aériens qui avait été mis en évidence par les annulations de vol en masse causées par la COVID-19. Selon le cadre législatif, lorsque des vols sont perturbés pour des raisons indépendantes de la volonté des compagnies aériennes, celles-ci doivent veiller à ce que les passagers puissent effectuer leur itinéraire au complet. L'OTC n'est pas autorisé, selon ce cadre législatif, à élaborer un règlement prévoyant un remboursement ou un bon de transport si un changement de réservation en temps opportun n'est pas envisageable. Cette situation entraînait le risque que certains passagers ne récupèrent rien de leur vol perturbé, particulièrement alors que les compagnies aériennes étaient confrontées à des crises de liquidité du fait de la baisse vertigineuse des volumes de vols et de passagers. Devant un tel risque, l'OTC a publié un énoncé non contraignant laissant entendre que les bons pour de futurs voyages pourraient être une solution appropriée, à condition qu'ils n'expiront pas dans un délai déraisonnablement court. Il a toutefois précisé que, si un passager estimait avoir droit à un remboursement et refusait d'accepter un bon de voyage, il pouvait déposer une plainte auprès de l'OTC, qui en étudierait bien entendu le bien-fondé.

## Analyse comparative entre les sexes plus

Capacité organisationnelle en matière d'ACS+	
L'OTC continue de favoriser et de maintenir un milieu de travail sain et respectueux dans lequel chaque personne est traitée avec courtoisie et dignité; le harcèlement et la discrimination ne sont pas tolérés et les besoins différents de chacun sont pris en compte. Ces valeurs fondamentales font partie des processus de prise de décisions.	
Faits saillants des résultats de l'ACS+ par programme	
Services internes	En 2019-2020, l'ACS+ a été appliquée et surveillée dans le contexte des présentations au Conseil du trésor et des mémoires au Cabinet. Des données portant sur l'équité en matière d'emploi, la diversité et l'inclusion ont été recueillies et ont fait l'objet d'un suivi.

## Résultats atteints

Résultats ministériels	Indicateurs de rendement	Objectif	Date d'atteinte de la cible	Résultats réels en 2017-2018	Résultats réels en 2018-2019	Résultats réels en 2019-2020
Un réseau de transport national efficace et concurrentiel	Indice de fluidité des transports	Obtenir les données de référence (2021)	À DÉTERMINER	Non disponible	Non disponible	Non disponible
	Pourcentage d'autorisations réglementaires délivrées, ainsi que de différends et de cas de déterminations contestées qui ont été réglés en conformité avec les normes de service	Au moins 85 %	Mars 2020	90 %	90 %	93 %
	Pourcentage de fournisseurs de services de transport qui se conforment aux exigences législatives et réglementaires	Au moins 80 %	Mars 2020	Non disponible	61 %	80 %

Des services de transports accessibles pour les personnes handicapées	Pourcentage de transporteurs aériens, ferroviaires et maritimes et d'exploitants d'installations qui se conforment aux exigences législatives et réglementaires et aux codes de pratiques en matière d'accessibilité	Au moins 80 %	Mars 2020	Non disponible	74 %	69 %
	Pourcentage de différends relatifs au transport accessible qui ont été réglés en conformité avec les normes de services	Au moins 80 %	Mars 2020	62 %	79 %	84 %
Protection des voyageurs aériens en tant que consommateurs	Pourcentage de transporteurs aériens qui se conforment aux exigences législatives et réglementaires en matière de protection des consommateurs	Obtenir les données de référence (2020)	À DÉTERMINER	Non disponible	Non disponible	Non disponible
	Pourcentage de différends relatifs à la protection des consommateurs dans le domaine du transport aérien qui ont été réglés en conformité avec les normes de services	Au moins 85 %	Mars 2020	Non disponible	29 %	50 % (note 2)

Note 1) Les activités de surveillance de la conformité ont révélé qu'à la fin des inspections, 69 % des transporteurs aériens, ferroviaires et maritimes et des exploitants d'installations satisfaisaient aux exigences en matière d'accessibilité des transports, nombre moins élevé que la cible désignée de 80 %. Un processus de suivi a permis de déterminer que 100 % des fournisseurs de services de transport non conformes satisfaisaient aux exigences à la fin de la période de suivi de 70 jours.

Note 2) Les différends liés à la protection des passagers aériens en tant que consommateurs ont été résolus en conformité avec les normes établies dans une proportion de 50 %, proportion moins élevée que la cible de 85 %. Un volume sans précédent de plaintes relatives au transport aérien a occasionné une pression sur le budget de l'OTC et un nombre plus élevé de plaintes réglées hors normes de services.

Ressources financières budgétaires (en dollars)

Budget principal des dépenses 2019-2020	Dépenses prévues en 2019-2020	Total des autorisations pouvant être utilisées en 2019-2020	Dépenses réelles en 2019-2020 (autorisations utilisées)	Écart en 2019-2020 (dépenses réelles moins dépenses prévues)
23 176 780	23 176 780	27 246 423	26 431 544	3 254 764

En 2019-2020, les dépenses réelles ont été plus élevées de 14,0 % que les dépenses prévues. Cette augmentation est principalement attribuable au financement temporaire reçu par l'OTC pour gérer les plaintes déposées par les passagers aériens et pour mettre en œuvre le RPPA, comme il avait été annoncé dans la Mise à jour économique et budgétaire 2019.

Ressources humaines (équivalents temps plein)

Nombre prévu d'équivalents temps plein en 2019-2020	Nombre réel d'équivalents temps plein en 2019-2020	Écart en 2019-2020 (nombre réel d'équivalents temps plein moins nombre prévu d'équivalents temps plein)
198	223	25

Le nombre réel d'équivalents temps plein a été plus élevé de 12,6 % que le nombre prévu d'équivalents temps plein pour 2019-2020. Cette augmentation des ressources humaines est principalement attribuable au financement temporaire reçu par l'OTC afin de gérer les plaintes déposées par les passagers aériens et de mettre en œuvre le RPPA, comme il avait été annoncé dans la Mise à jour économique et budgétaire 2019.

Il est à noter que les ressources financières budgétaires et les tableaux des Ressources humaines ci-dessus sont uniquement liés aux programmes et ne tiennent pas compte des Services internes.

Les renseignements sur les ressources financières, les ressources humaines et le rendement liés au Répertoire des programmes de l'OTC se trouvent dans l'[InfoBase du GC](#).<sup>i</sup>

## Services internes

### Description

Les Services internes comprennent ces groupes d'activités et de ressources connexes que le gouvernement fédéral considère comme étant des services à l'appui de programmes ou nécessaires pour permettre à une organisation de s'acquitter de ses obligations générales. Les Services internes renvoient aux activités et aux ressources de 10 catégories distinctes de services qui permettent l'exécution des programmes au sein de l'organisation, quel que soit le modèle de prestation des Services internes d'un ministère. Les 10 catégories de services sont les suivantes :

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

### Résultats

#### Ressources financières budgétaires (en dollars)

Budget principal des dépenses 2019-2020	Dépenses prévues 2019-2020	Total des autorisations pouvant être utilisées en 2019-2020	Dépenses réelles en 2019-2020 (autorisations utilisées)	Écart en 2019-2020 (dépenses réelles moins dépenses prévues)
11 792 835	11 792 835	12 971 795	8 846 242	(2 946 593)

Les dépenses réelles dans les Services internes ont été moins élevées de 25,0 % que les dépenses prévues pour 2019-2020. Les dépenses prévues en 2019-2020 comprenaient le financement de 3,5 millions de dollars approuvé dans le budget

principal des dépenses afin d'assumer les coûts liés aux Normes d'aménagement du gouvernement du Canada relatives à l'initiative Milieu de travail 2.0, mais on prévoit que ces fonds seront reportés à l'exercice 2020-2021.

### Ressources humaines (équivalents temps plein)

Nombre prévu d'équivalents temps plein en 2019-2020	Nombre réel d'équivalents temps plein en 2019-2020	Écart en 2019-2020 (nombre réel d'équivalents temps plein moins nombre prévu d'équivalents temps plein)
72	63	(9)

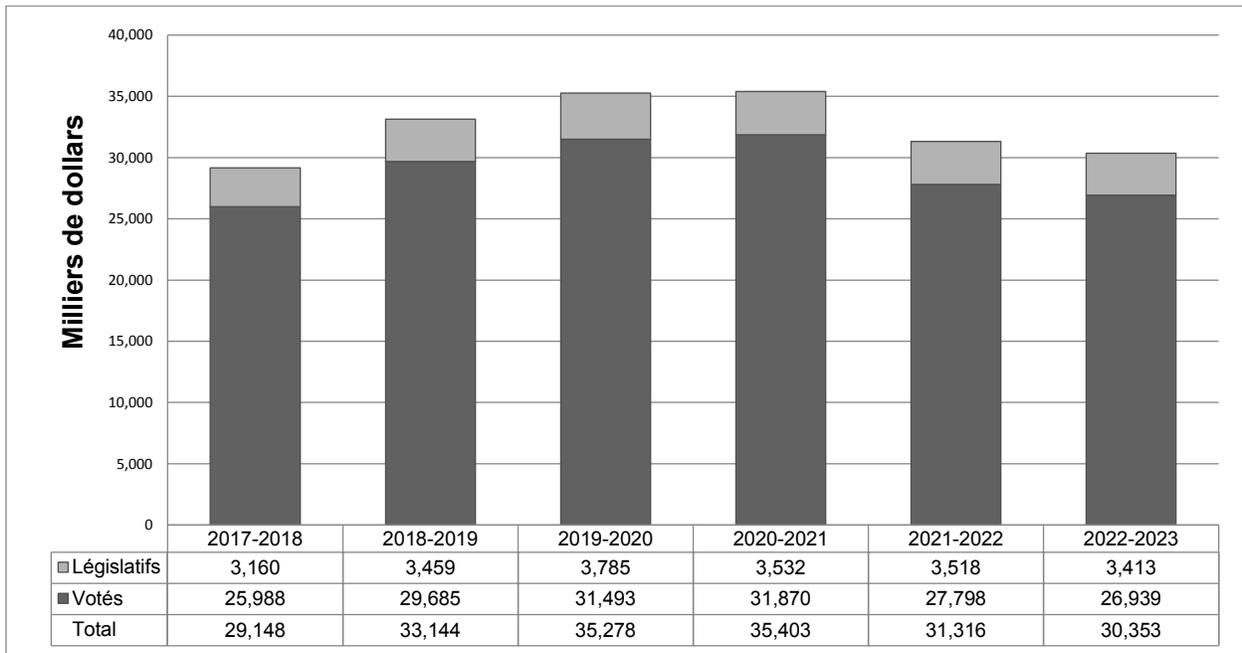
Le nombre réel d'équivalents temps plein était moins élevé de 12,5 % que le nombre prévu d'équivalents temps plein pour 2019-2020 dans les Services internes. L'écart s'explique du fait que l'OTC a accordé la priorité à la dotation de ressources de programmes pour gérer le nombre accru de plaintes reçues des passagers aériens et pour mettre en œuvre le RPPA. L'écart s'explique aussi par la difficulté de doter des ressources à l'aide de financement temporaire; l'OTC ne pouvait offrir que des postes occasionnels ou de durée déterminée. Même si les équivalents temps plein de 2019-2020 étaient moins nombreux que prévu, l'OTC a enregistré une hausse des équivalents temps plein par rapport à leur nombre réel en 2018-2019.

## Analyse des tendances en matière de dépenses et de ressources humaines

### Dépenses réelles

#### Graphique des tendances relatives aux dépenses de l'organisme

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



Pour les exercices 2017-2018, 2018-2019 et 2019-2020, les montants indiqués représentent les dépenses réelles qui figurent dans les Comptes publics.

Pour l'exercice 2020-2021, on note une certaine cohérence entre les dépenses prévues et les dépenses réelles de 2019-2020, même si deux éléments importants méritent d'être soulignés pour l'exercice 2020-2021. Tout d'abord, les dépenses prévues en 2020-2021 tiennent compte du report de fonds prévu de 3,5 millions de dollars de 2019-2020 pour assumer les coûts liés aux Normes d'aménagement du gouvernement du Canada relatives à l'initiative Milieu de travail 2.0. Deuxièmement, le report de fonds est compensé par le financement temporaire reçu en 2019-2020 (3,6 millions de dollars) pour gérer les plaintes déposées par des passagers aériens et pour mettre en œuvre le RPPA, comme il avait été annoncé dans la Mise à jour économique et budgétaire 2019. Les dépenses prévues n'englobent pas le remboursement des dépenses admissibles en matière de rémunération, non plus que les reports du budget de fonctionnement, puisque ceux-ci ne peuvent être estimés de façon certaine.

Pour la période de 2021-2022 à 2022-2023, les dépenses prévues reflètent le financement approuvé par le Conseil du Trésor en vue d'appuyer le résultat stratégique et les programmes de l'OTC. Ces dépenses prévues sont inférieures à celles des années précédentes en raison du financement temporaire visant à soutenir l'IMR de l'OTC, annoncée dans le budget de 2018, et du financement temporaire en vue d'appuyer l'Initiative pour un Canada accessible, après l'entrée en vigueur de la *Loi canadienne sur l'accessibilité* le 21 juin 2019. Les dépenses prévues n'englobent pas le remboursement des dépenses admissibles en matière de rémunération, non plus que les reports du budget de fonctionnement, puisque ceux-ci ne peuvent être estimés de façon certaine.

### Sommaire du rendement budgétaire pour les responsabilités essentielles et les Services internes (en dollars)

Responsabilités essentielles et Services internes	Budget principal des dépenses 2019-2020	Dépenses prévues en 2019-2020	Dépenses prévues en 2020-2021	Dépenses prévues en 2021-2022	Total des autorisations pouvant être utilisées en 2019-2020	Dépenses réelles en 2019-2020 (autorisations utilisées)	Dépenses réelles en 2018-2019 (autorisations utilisées)	Dépenses réelles en 2017-2018 (autorisations utilisées)
Des services indépendants de réglementation et de règlement des différends pour les fournisseurs et les utilisateurs de services de transport	23 176 780	23 176 780	24 646 232	21 801 237	27 246 423	26 431 544	23 846 783	21 161 225
Services internes	11 792 835	11 792 835	10 756 686	9 515 006	12 971 795	8 846 242	9 297 407	7 986 592
Totaux	34 969 615	34 969 615	34 402 918	31 316 243	40 218 218	35 277 786	33 144 190	29 147 817

Les écarts observés en 2019-2020 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. Les autorisations totales pouvant être utilisées en 2019-2020 (40,2 millions de dollars) représentent le budget principal des dépenses (35,0 millions de dollars), ce qui comprend le financement de 3,5 millions de dollars pour assumer les coûts liés aux Normes d'aménagement du gouvernement du Canada relatives à l'initiative Milieu de travail 2.0, le financement temporaire de 1,7 million de

dollars pour appuyer l'IMR de l'OTC et le financement de 1,8 million de dollars pour mettre en œuvre des modifications législatives et réglementaires liées au réseau de transport ferroviaire de marchandises du Canada, comme il avait été annoncé dans l'Énoncé économique de l'automne 2017. Le budget principal des dépenses comprend en outre des rajustements aux autorisations, comme le nouveau financement temporaire de 3,6 millions de dollars pour gérer les plaintes de passagers aériens et mettre en œuvre le RPPA, le nouveau financement de 446 000 \$ pour appuyer l'Initiative pour un Canada accessible, le report du budget de fonctionnement et les rajustements à la rémunération découlant du renouvellement des conventions collectives.

Le total des autorisations pouvant être utilisées en 2019-2020 (40,2 millions de dollars) était supérieur aux dépenses réelles en 2019-2020 (35,3 millions de dollars). L'écart de 4,9 millions de dollars est principalement attribuable aux retards dans le projet des Normes d'aménagement du gouvernement du Canada relatives à l'initiative Milieu de travail 2.0. Par conséquent, les dépenses relatives à ce projet n'ont pas été engagées en 2019-2020 et le financement de 3,5 millions de dollars devrait être reporté de 2019-2020 à 2020-2021.

Le total des dépenses de l'OTC pour 2019-2020 (35,3 millions de dollars) est supérieur à celui de 2018-2019 (33,1 millions de dollars). Cet écart est principalement attribuable aux taux de rémunération plus élevés qui découlent du renouvellement des conventions collectives, ainsi qu'à l'augmentation des ressources pour gérer la charge de travail associée à la hausse du nombre de plaintes provenant de passagers aériens et à la mise en œuvre du RPPA.

Finalement, les dépenses prévues de 2020-2021 sont assez cohérentes avec les dépenses prévues de 2019-2020, même si, comme nous l'avons noté plus haut, deux éléments importants méritent d'être soulignés pour l'exercice 2020-2021. Tout d'abord, les dépenses prévues en 2020-2021 reflètent le report prévu de 3,5 millions de dollars de l'exercice 2019-2020 afin d'assumer les coûts liés aux Normes d'aménagement du gouvernement du Canada relatives à l'initiative Milieu de travail 2.0. Deuxièmement, le report est compensé par le financement temporaire reçu en 2019-2020 (3,6 millions de dollars) pour gérer les plaintes déposées par des passagers aériens et pour mettre en œuvre le RPPA.

## Ressources humaines réelles

### Sommaire des ressources humaines pour les responsabilités essentielles et les Services internes

Responsabilités essentielles et Services internes	Nombre réel d'équivalents temps plein en 2017-2018	Nombre réel d'équivalents temps plein en 2018-2019	Nombre prévu d'équivalents temps plein en 2019-2020	Nombre réel d'équivalents temps plein en 2019-2020	Nombre d'équivalents temps plein prévus en 2020-2021	Nombre d'équivalents temps plein prévus en 2021-2022
Des services indépendants de réglementation et de règlement des différends pour les fournisseurs et les utilisateurs de services de transport	171	198	198	223	205	192
Services internes	55	60	72	63	57	53
Totaux	226	258	270	286	262	245

En moyenne, le nombre d'équivalents temps plein est demeuré constant jusqu'à l'exercice 2018-2019. La hausse en 2018-2019 est principalement attribuable à l'augmentation des ressources pour gérer la charge de travail associée au nombre accru de plaintes déposées par des passagers aériens et pour mettre en œuvre les nouvelles responsabilités de l'OTC suivant l'entrée en vigueur de la *Loi sur la modernisation des transports* le 23 mai 2018. Le nombre plus élevé en 2019-2020 est principalement attribuable à l'augmentation continue dans les ressources pour gérer la charge de travail associée au nombre toujours plus important de plaintes de passagers aériens et pour mettre en œuvre le RPPA.

### Dépenses par crédit voté

Pour obtenir des renseignements sur les crédits votés et les dépenses législatives de l'OTC, veuillez consulter les [Comptes publics du Canada de 2019-2020](#).<sup>ii</sup>

### 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 se trouvent dans l'[InfoBase du GC](#).<sup>iii</sup>

## États financiers et faits saillants des états financiers

### États financiers

Les états financiers (non vérifiés) de l'OTC pour l'exercice se terminant le 31 mars 2019 se trouvent sur le site Web de l'OTC.

### Faits saillants des états financiers

#### État condensé des opérations (non vérifié) pour l'exercice se terminant le 31 mars 2020 (en dollars)

Renseignements financiers	Résultats prévus en 2019-2020	Résultats réels en 2019-2020	Résultats réels en 2018-2019	Écart (résultats réels en 2019-2020 moins résultats prévus en 2019-2020)	Écart (résultats réels en 2018-2019 moins résultats réels en 2018-2019)
Total des dépenses	35 665 196	40 505 470	37 062 339	4 840 274	3 443 131
Total des recettes	-	35	326	35	(291)
Coût de fonctionnement net avant le financement du gouvernement et les transferts	35 665 196	40 505 435	37 062 013	4 840 239	3 443 422

Le total des dépenses de l'OTC a atteint 40,5 millions de dollars en 2019-2020, une augmentation de 3,4 millions de dollars (9,3 %) par rapport au total des dépenses rapportées dans l'exercice précédent. Cet écart est principalement attribuable aux taux de rémunération plus élevés découlant du renouvellement des conventions collectives, ainsi qu'à l'augmentation des ressources pour gérer la charge de travail associée à la hausse du nombre de plaintes provenant de passagers aériens et pour mettre en œuvre le RPPA. La plus grande part du financement, soit 34,0 millions de dollars (83,9 %), a été affectée aux salaires et aux avantages sociaux des employés; 5,2 % a été consacrée aux locaux, 4,0 % aux services professionnels et spéciaux, 2,0 % aux locations, et le reste aux transports et aux télécommunications, à la machinerie et à l'équipement, à l'information, à l'amortissement des immobilisations tangibles, aux services publics, aux fournitures et aux approvisionnements, ainsi qu'aux réparations et à l'entretien.

## État condensé de la situation financière (non vérifié) au 31 mars 2020 (en dollars)

Renseignements financiers	2019-2020	2018-2019	Écart (2019-2020 moins 2018-2019)
Total net des passifs	6 543 472	7 105 994	(562 522)
Total des actifs financiers nets	3 874 190	4 911 410	(1 037 220)
Dette nette de l'organisme	2 669 282	2 194 584	474 698
Total des actifs non financiers	862 054	1 131 719	(269 665)
Situation financière nette de l'organisme	(1 807 228)	(1 062 865)	(744 363)

Le total des passifs était de 6,5 millions de dollars au terme de l'exercice 2019-2020, ce qui représente une diminution de 563 000 dollars (7,9%) par rapport au total du passif de l'exercice précédent, qui se chiffrait à 7,1 millions de dollars. L'éclosion de la maladie du coronavirus (COVID-19) a causé des perturbations matérielles aux entreprises partout dans le monde. Par conséquent, plusieurs ordonnances n'ont pu être émises avant la fin de l'exercice, entraînant du coup une diminution des comptes créditeurs et de charges à payer au 31 mars 2020. Les comptes créditeurs et les charges à payer ainsi que les indemnités de vacances et les congés compensatoires représentent la majeure partie du total des passifs, soit 3,8 millions de dollars et 1,7 million de dollars respectivement.

Le total des actifs financiers et non financiers était de 4,7 millions de dollars au terme de l'exercice 2019-2020, ce qui représente une augmentation de 1,3 million de dollars (21,6 %) par rapport au total des actifs financiers et non financiers de l'exercice précédent, qui se chiffrait à 6,0 millions de dollars. Cette diminution est principalement attribuable à une réduction des sommes à recevoir du Trésor (le résultat de la diminution des passifs) indiquées dans la catégorie « Actifs financiers », ainsi qu'à une diminution des comptes débiteurs d'autres ministères et organismes gouvernementaux ayant surtout trait aux recouvrements de salaires. Les actifs financiers représentaient 3,9 millions de dollars (81,8 %), les immobilisations tangibles, 696 000 dollars (14,7 %), et les dépenses prépayées et les stocks, 3,5 % du total des actifs.

## Renseignements supplémentaires

### Profil de l'organisation

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

**Premier dirigeant :** Scott Streiner, président et premier dirigeant

**Portefeuille ministériel :** Transports

**Instrument habilitant :** *Loi sur les transports au Canada*, LC 1996, c 10

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

#### **Autre :**

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

*Loi maritime du Canada*

*Loi canadienne sur l'évaluation environnementale (2012)*

*Loi sur la commercialisation des services de navigation aérienne civile*

*Loi sur le cabotage*

*Loi d'urgence sur les approvisionnements d'énergie*

*Loi sur le pilotage*

*Loi sur le déplacement des lignes de chemin de fer et les croisements de chemin de fer*

*Loi sur la sécurité ferroviaire*

*Loi dérogatoire de 1987 sur les conférences maritimes*

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

*Règlement sur les transports aériens, DORS/88-58*

*Règlement sur les textes désignés (Office des transports du Canada), DORS/99-244*

*Règlement sur les conditions d'exploitation visées par l'arbitrage ferroviaire portant sur le niveau de services, DORS/2014-192*

*Règlement sur la formation du personnel en matière d'aide aux personnes ayant une déficience, DORS/94-42*

*Règlement sur le calcul des frais ferroviaires, DORS/80-310*

*Règlement sur l'interconnexion du trafic ferroviaire, DORS/88-41*

*Règlement sur l'assurance responsabilité civile relative aux chemins de fer, DORS/96-337*

*Règlement sur les tarifs de transport ferroviaire des marchandises et des passagers, DORS/96-338*

*Règlement sur la responsabilité à l'égard du transport ferroviaire des marchandises, DORS/91-488*

L'OTC partage la responsabilité pour ce qui est de l'application des règlements suivants :

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

L'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*

Vous pouvez consulter ces lois et règlements sur le site Web du ministère de la Justice et dans la section « Lois et règlements » du site Web de l'OTC.

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

La section « Raison d'être, mandat et rôle : composition et responsabilités » se trouve à l'adresse <https://www.otc-cta.gc.ca/fra/lorganisme-et-mandat>.<sup>iv</sup>

## **Cadre de présentation de rapports**

Le Cadre des résultats organisationnels et le Répertoire des programmes officiels de l'OTC pour 2019-2020 sont présentés [ci-dessous](#).

## Renseignements connexes sur le Répertoire des programmes

Les renseignements sur les ressources financières, les ressources humaines et le rendement liés au Répertoire des programmes de l'OTC sont présentés dans l'[InfoBase du GC](#).<sup>v</sup>

## Tableaux de renseignements supplémentaires

Les tableaux de renseignements supplémentaires ci-dessous se trouvent sur le [site Web de l'OTC](#).<sup>vi</sup>

- ▶ [Stratégie ministérielle de développement durable](#)
- ▶ [Analyse comparative entre les sexes plus](#)

## 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](#).<sup>vii</sup> Ce rapport donne aussi des renseignements généraux détaillés sur les dépenses fiscales, y compris des descriptions, des objectifs, des données historiques et des renvois aux programmes fédéraux de dépenses connexes. Les mesures fiscales présentées dans ce rapport relèvent de la responsabilité du ministre des Finances.

## Coordonnées des personnes-ressources de l'organisation

Pour plus de renseignements, veuillez visiter le [site Web de l'OTC](#) ou communiquer avec l'OTC à l'adresse suivante :<sup>viii</sup>

### 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](mailto: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 et des services sur divers groupes de femmes, d'hommes et de personnes de divers genres. Cette évaluation repose sur une multitude de facteurs, y compris la race, l'origine ethnique, la religion, l'âge ou le fait de vivre avec un handicap de nature physique ou intellectuelle.

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

Cadre qui relie les responsabilités essentielles d'un ministère à ses résultats ministériels et indicateurs de résultat ministériel.

### **cible** (target)

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

### **crédit** (appropriation)

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

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

Les dépenses budgétaires comprennent les dépenses de fonctionnement et en capital; les paiements de transfert à d'autres ordres de gouvernement, à des organisations ou à des particuliers; et les paiements à des sociétés d'État.

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

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

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

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

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

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

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

**dépenses votées** (voted expenditures)

Dépenses approuvées annuellement par le Parlement au moyen d'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)

Un indicateur de la mesure dans laquelle un employé représente une charge complète de personne-année dans le budget ministériel. Pour un poste en particulier, la représentation d'équivalent temps plein est établie selon un ratio entre le nombre d'heures de travail réelles d'une personne et les heures normales de travail prévues dans sa convention collective.

**expérimentation** (experimentation)

Conduite d'activités visant d'abord à explorer, puis à mettre à l'essai et à comparer les effets et les répercussions de politiques et d'interventions afin d'étayer la prise de décision fondée sur des éléments probants et d'améliorer les résultats pour les Canadiens en examinant ce qui fonctionne, pour qui et dans quelles circonstances. L'expérimentation est liée à l'innovation (l'essai de nouvelles choses), mais est distincte de celle-ci, car elle suppose une comparaison rigoureuse des résultats. Par exemple, l'utilisation d'un nouveau site Web pour communiquer avec les Canadiens peut constituer une innovation; tester systématiquement le nouveau site Web par rapport aux outils de sensibilisation existants ou à un ancien site Web pour voir lequel favorise un engagement accru constitue une expérimentation.

**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.

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

Une mesure quantitative des progrès dans l'atteinte d'un résultat ministériel.

**initiative horizontale** (horizontal initiatives)

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

**plan (plan)**

Exposé des choix stratégiques qui montre comment 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 sur une période de 3 ans. Les plans ministériels sont présentés au Parlement chaque printemps.

**priorité ministérielle** (departmental priority)

Plan ou projet sur lequel un ministère a choisi de se concentrer et de faire rapport au cours de la période de planification. Les priorités représentent les éléments qui revêtent le plus d'importance et qui doivent être achevées en premier afin d'appuyer l'atteinte des résultats ministériels souhaités.

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

Aux fins du Plan ministériel 2019-2020, les priorités pangouvernementales renvoient aux thèmes de haut niveau qui décrivent le programme du gouvernement énoncé dans le discours du Trône de 2019 : lutter contre les changements climatiques; renforcer la classe moyenne; parcourir le chemin de la réconciliation; assurer la santé et la sécurité des Canadiens; placer le Canada en position favorable pour assurer sa réussite dans un monde incertain.

**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)

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

**rapport sur les résultats ministériels** (departmental results report)

Présente de l'information sur les réalisations réelles d'un ministère par rapport aux plans, aux priorités et aux résultats attendus énoncés dans le plan ministériel correspondant.

**rendement** (performance)

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

**répertoire des programmes** (program inventory)

Compilation de l'ensemble des programmes du ministère et description de la manière dont les ressources sont organisées pour contribuer aux responsabilités essentielles et aux résultats du ministère.

**responsabilité essentielle** (core responsibility)

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

**résultat** (result)

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

**résultat ministériel** (departmental result)

Une conséquence ou une issue qu'un ministère cherche à atteindre. Un résultat ministériel échappe généralement au contrôle direct des ministères, mais il devrait être influencé par les résultats des programmes.

## Notes de fin de document

- 
- <sup>i</sup> InfoBase du GC, <https://www.tbs-sct.gc.ca/ems-sgd/edb-bdd/index-fra.html#start>
- <sup>ii</sup> Comptes publics du Canada, <https://www.tpsgc-pwgsc.gc.ca/recgen/cpc-pac/index-fra.html>
- <sup>iii</sup> InfoBase du GC, <https://www.tbs-sct.gc.ca/ems-sgd/edb-bdd/index-fra.html#start>
- <sup>iv</sup> Organisme et mandat, <https://www.otc-cta.gc.ca/fra/lorganisme-et-mandat>
- <sup>v</sup> InfoBase du GC, <https://www.tbs-sct.gc.ca/ems-sgd/edb-bdd/index-fra.html#start>
- <sup>vi</sup> Site Web de l'OTC, <https://www.otc-cta.gc.ca/fra>
- <sup>vii</sup> Rapport sur les dépenses fiscales fédérales, <https://www.canada.ca/fr/ministere-finances/services/publications/depenses-fiscales.html>
- <sup>viii</sup> Site Web de l'OTC, <https://www.otc-cta.gc.ca/fra>