



Office  
des transports  
du Canada

Canadian  
Transportation  
Agency

# Rapport sur les résultats ministériels 2020-2021

**Office des transports du Canada**

L'honorable Omar Alghabra, C.P., député  
Ministre des Transports

Canada 

© Sa Majesté la reine du Chef du Canada, représentée par le ministre des Transports, 2021.

N° de catalogue TT2-9F-PDF

ISSN 2561-2824

---

## Table des matières

Message de la présidente et première dirigeante.....	1
Aperçu de nos résultats .....	3
Résultats : ce que nous avons accompli.....	5
Responsabilité essentielle.....	5
Services internes .....	12
Analyse des tendances en matière de dépenses et de ressources humaines .....	15
Dépenses réelles.....	15
Ressources humaines réelles.....	17
Dépenses par crédit voté .....	18
Dépenses et activités du gouvernement du Canada.....	18
États financiers et faits saillants des états financiers .....	18
Renseignements sur l'organisme .....	21
Profil de l'organisation .....	21
Raison d'être, mandat et rôle : composition et responsabilités .....	22
Contexte opérationnel.....	22
Cadre de présentation de rapports.....	24
Renseignements connexes sur le Répertoire des programmes .....	24
Tableaux de renseignements supplémentaires.....	25
Dépenses fiscales fédérales .....	25
Coordonnées des personnes-ressources de l'organisation.....	25
Annexe : définitions.....	27
Notes de fin de document .....	31

---

---

---

## Message de la présidente et première dirigeante

Le 1<sup>er</sup> juin 2021, j'ai été nommée présidente et première dirigeante de l'Office des transports du Canada (OTC). Je me sens honorée d'être à la tête de cette institution nationale, compte tenu de son histoire et du rôle essentiel qu'elle joue dans le système de transport.

Comme pour toutes les organisations et tous les particuliers, 2020-2021 a été une année sans précédent pour l'OTC en raison de la pandémie de COVID-19. Très rapidement, le personnel s'est débrouillé pour travailler à distance et relever les nombreux défis que la pandémie a entraînés pour l'organisation.

Le personnel de l'OTC a démontré son expertise, son professionnalisme et son dévouement, et s'est tout de suite mis à l'œuvre pour donner aux compagnies aériennes la souplesse opérationnelle nécessaire au début de la pandémie et ainsi leur permettre de composer avec les restrictions de voyage. Le personnel a également veillé à délivrer le plus rapidement possible les licences et les permis exigés pour les vols d'urgence afin de rapatrier des Canadiens et de transporter l'équipement de protection personnel dont le Canada avait un urgent besoin. En même temps, le personnel a réussi à traiter un nouveau sommet de plaintes, soit plus de 10 200, dont un grand nombre portaient sur la protection des passagers et l'accessibilité des transports.

Un important jalon en matière de réglementation a également été atteint en 2021-2022 pour donner un coup d'accélérateur aux transports accessibles au Canada. La plupart des dispositions du [\*Règlement modifiant le Règlement sur les transports accessibles aux personnes handicapées et le Règlement sur les textes désignés \(Office des transports du Canada\)\*](#)<sup>1</sup> sont entrées en vigueur le 25 juin 2020, et l'OTC a publié une gamme de nouveaux guides d'information. Ce sont là des réalisations importantes qui contribueront à éliminer les obstacles aux déplacements des personnes handicapées.

Pour l'avenir, la priorité de l'OTC sera d'être une organisation moderne et axée sur les résultats – en s'engageant dans la collaboration avec les industries réglementées et d'autres parties prenantes pour atteindre ses objectifs de réglementation, en innovant et en mettant à jour ses processus et ses services, et en utilisant davantage la technologie et les données dans toute l'organisation. Comme je reconnais que les gens sont les artisans du grand succès de l'OTC à s'acquitter de son mandat, je travaillerai auprès de tous les employés pour faire en sorte qu'ils préservent leur expertise et leur agilité à faire face aux défis d'aujourd'hui, et aussi pour préparer l'organisation aux défis à venir. Je veux également continuer de maintenir un effectif diversifié, de même qu'un milieu de travail inclusif et équitable où les gens tirent de la satisfaction de leur travail et de leur contribution au Canada.

Les réalisations de l'OTC décrites dans le présent rapport ont été possibles grâce au leadership de mon prédécesseur, Scott Streiner, qui a pris sa retraite le 31 mai 2021. Je tiens à le féliciter et à le remercier pour ses nombreuses années au service de notre pays à titre de fonctionnaire et, particulièrement durant les six dernières années, à titre de président et de premier dirigeant de l'OTC.



## Aperçu de nos résultats

En 2020-2021, l'Office des transports du Canada (OTC) a :

- lancé des consultations sur une nouvelle exigence de remboursement à imposer aux compagnies aériennes pour combler une lacune dans le [Règlement sur la protection des passagers aériens<sup>ii</sup>](#) (RPPA) qu'a mise en lumière la pandémie;
- élaboré un projet de [Règlement sur l'établissement des plans et des rapports en matière de transports accessibles<sup>iii</sup>](#) pour les fournisseurs de services de transport;
- délivré des licences et permis aériens requis pour des vols de rapatriement d'urgence de Canadiens et vols de fret aux fins de transport d'équipement de protection individuelle requis d'urgence au Canada;
- traité un nouveau nombre record de plaintes relatives au transport aérien – s'élevant à 10 227 – ce qui marque la cinquième année consécutive où le nombre des plaintes a connu une hausse;
- élaboré une série de nouveaux documents d'orientation pour fournir des renseignements clairs et pertinents au sujet des nouvelles exigences réglementaires.

L'OTC a trois mandats principaux :

- veiller à ce que le réseau national de transport fonctionne efficacement et harmonieusement, dans l'intérêt de tous les Canadiens : incluant ceux qui y travaillent et y investissent, en passant par les producteurs, les expéditeurs, les usagers 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** : Élaborer et appliquer 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 parmi les concurrents.

**Règlement des différends** : Régler 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** : Fournir de l'information concernant le réseau de transport, les droits et responsabilités des fournisseurs de services de transport et des usagers, et la législation et les services de l'OTC.

Les Canadiens et les gens de partout dans le monde ont continué de subir les effets très étendus de la pandémie mondiale de la COVID-19, qui a coûté des dizaines de milliers de vies au Canada et des millions de vies dans le monde, ce qui a considérablement perturbé le quotidien des gens

et entraîné des répercussions importantes pour 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 compte parmi les plus touchés.

Comme il est indiqué plus loin dans le présent rapport, l'OTC a rempli son mandat tout au long de cette crise historique, et son personnel a fourni toute sa gamme de services aux Canadiens, notamment en continuant de traiter un nombre accru de plaintes, tout en travaillant à distance.

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

### Services indépendants de réglementation et de règlement des différends pour les fournisseurs de services de transport et les usagers

**Description :** Établir et mettre en application des règles liées à l'économie, à l'accessibilité et à la protection des passagers aériens pour le réseau de transport national; régler les différends entre les fournisseurs de services de transport et les usagers 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 :

##### Réponse de l'OTC à la pandémie de COVID-19

En 2020-2021, l'OTC a pris plusieurs mesures pour faire face aux impacts de la COVID-19 dans l'ensemble du réseau de transport fédéral. Nous avons mené de vastes consultations auprès du public, des fournisseurs de services de transport et d'autres intervenants afin de mieux comprendre ces impacts. L'OTC a agi rapidement et avec agilité pour mettre en place un certain nombre de mesures visant à gérer les répercussions de la pandémie sur les fournisseurs de services de transport, les usagers et le public qui voyage. Il a notamment :

- à la demande du ministre des Transports, élaboré le *Règlement modifiant le Règlement sur la protection des passagers aériens*. Le projet de règlement exigerait des compagnies aériennes qu'elles fournissent aux passagers – voyageant par avion à destination, en provenance ou à l'intérieur du Canada – des remboursements en cas d'annulation de vol ou de longs retards, dans des situations indépendantes de la volonté de la compagnie aérienne, qui l'empêchent de s'assurer que les passagers effectuent leur itinéraire au complet dans un délai raisonnable. L'OTC a mené des consultations sur ce projet de règlement du 21 décembre 2020 au 1<sup>er</sup> mars 2021, et le projet de règlement a été publié dans la Partie I de la *Gazette du Canada* le 2 juillet 2021 à des fins de consultations officielles;
- au début de la pandémie, accordé un répit temporaire à l'industrie en accordant des exemptions à certaines dispositions du RPPA. Les exemptions ont été accordées au début de la pandémie, mais quand les phases critiques de la pandémie se sont achevées et que l'industrie planifiait sa reprise, ces exemptions n'ont pas été prolongées;
- publié le document intitulé [\*Les transports accessibles dans le contexte de la COVID-19\*](#)<sup>iv</sup> afin que les fournisseurs de services de transport répondent aux besoins des personnes handicapées;

- collaboré avec le Conseil national de recherches du Canada et Transports Canada pour publier des directives supplémentaires, [Pratiques exemplaires en matière de transports accessibles dans le contexte de la COVID-19](#)<sup>v</sup>. Ce document renferme les meilleures pratiques concernant la distanciation physique et les déplacements, le port du masque, la désinfection et le lavage des mains, ainsi que la communication de l'information;
- traité plus de 130 demandes d'affrètement de vols pour le transport de plus de 25 000 passagers et la livraison de fournitures médicales et de marchandises urgentes au Canada;
- émis un arrêté accordant aux transporteurs canadiens une exemption temporaire des exigences de l'article 64 de la *Loi sur les transports au Canada*, pour leur permettre d'ajuster rapidement leurs activités en réponse aux restrictions de voyage et de faire face à la baisse rapide du nombre de passagers causée par la pandémie de COVID-19. L'OTC a prolongé cette exemption quatre fois et, au moment de la rédaction du présent rapport, elle devait prendre fin le 31 août 2021;
- informé le public des changements survenus pendant la pandémie :
  - en créant une page Web, [Information importante pour les voyageurs pour la période de la COVID-19](#)<sup>vi</sup>,
  - en publiant de l'information précisant [comment l'OTC traitera les plaintes liées à des remboursements en raison de la pandémie](#)<sup>vii</sup>,
  - en publiant un résumé des mesures liées à la pandémie, [Comment l'OTC s'adapte à une réalité sans précédent](#)<sup>viii</sup>;
- organisé un forum en ligne sur la réglementation des transports pendant et après la COVID-19, en collaboration avec l'Organisation de coopération et de développement économiques (OCDE).

En 2020-2021, l'OTC a aidé les passagers et les transporteurs aériens en traitant 10 227 plaintes, un nombre sans précédent durant cette cinquième année consécutive de hausse du volume des plaintes. L'OTC a continué de recevoir un volume élevé de plaintes relatives au transport aérien en 2020-2021 – soit 13 275 – principalement en raison des perturbations du transport aérien de passagers à l'échelle du réseau déclenchées par la pandémie mondiale. Compte tenu de la quantité record de plaintes reçues immédiatement avant la pandémie, le nombre total de plaintes relatives au transport aérien que doit traiter l'OTC a dépassé les 17 000 durant l'année, soit le nombre le plus élevé jamais enregistré. Au cours de la période visée par le rapport, 99 % des plaintes ont été réglées au moyen de la facilitation informelle et de la médiation, le reste ayant été réglé au moyen du processus décisionnel formel semblable à celui des cours de justice.

Parmi les résultats liés à son mandat en matière d'accessibilité, l'OTC a par exemple :

- élaboré de [nouveaux règlements](#)<sup>ix</sup> pour que les ordonnances en matière d'accessibilité puissent être appliquées par l'imposition de sanctions pécuniaires pouvant atteindre 250 000 \$, et que des corrections mineures puissent être apportées au [Règlement sur les](#)

[transports accessibles aux personnes handicapées](#)<sup>x</sup> (RTAPH) afin qu'il soit aussi clair que possible;

- élaboré un projet de [Règlement sur l'établissement des plans et des rapports en matière de transports accessibles](#)<sup>xi</sup>, qui imposera aux fournisseurs de services de transport des obligations d'établissement de plans et de production de rapports ayant trait aux transports accessibles sous le régime de la [Loi canadienne sur l'accessibilité](#)<sup>xii</sup>;
- tenu des consultations sur les lignes directrices touchant l'application du [RTAPH aux petits et aux moyens fournisseurs de services de transport](#)<sup>xiii</sup> pour les aider à respecter leurs obligations en matière de droits de la personne sous le régime de la partie V de la [Loi sur les transports au Canada](#)<sup>xiv</sup>. Ces lignes directrices jetteront les bases d'un règlement contraignant;
- publié [13 guides](#)<sup>xv</sup> à l'appui de l'entrée en vigueur du RTAPH et traitant de [nouvelles obligations au titre de ce règlement](#)<sup>xvi</sup>;
- réglé 174 plaintes ayant trait à l'accessibilité;
- traité 48 demandes de renseignements par l'entremise de la ligne d'aide sur les plaintes relatives au transport accessible.

L'OTC a obtenu d'autres résultats importants en 2020-2021 relativement à son mandat dans des domaines tels que la délivrance de licences et d'autres déterminations; le soutien dans le cadre de négociations internationales relatives à des accords sur le transport aérien; le règlement de différends; et la surveillance de la conformité et l'application de la loi. Par exemple, l'OTC a :

- délivré 94 nouveaux permis<sup>1</sup>;
- émis l'[arrêté n° 2021-A-3](#)<sup>xvii</sup>, qui exemptait les entreprises de transport aérien exploitant un service international des exigences énoncées dans le [Règlement sur les transports aériens](#)<sup>xviii</sup> relativement au dépôt de leurs tarifs auprès de l'OTC au moins 45 jours avant leur date d'entrée en vigueur, et au dépôt de leurs indicateurs au moins dix jours avant leur date d'entrée en vigueur;
- participé à des négociations qui ont abouti à un nouvel accord et à trois accords élargis sur le transport aérien;
- délivré le premier permis au Canada pour l'exploitation commerciale d'un service aérien utilisant des drones;
- lancé des consultations sur d'éventuelles modifications au [Règlement sur l'interconnexion du trafic ferroviaire](#)<sup>xix</sup>. L'OTC a examiné les commentaires des intervenants et continuera de surveiller l'efficacité du règlement. Aucune modification du règlement n'est envisagée pour le moment;
- lancé une [consultation sur le coût du capital](#)<sup>xx</sup>;
- réglé 61 différends dans le domaine ferroviaire;
- répondu à 143 demandes de renseignements par l'entremise du service d'assistance téléphonique pour les compagnies et expéditeurs ferroviaires et les communautés;
- terminé son [examen de la méthode utilisée pour établir les prix d'interconnexion réglementés](#)<sup>xxi</sup>. Cette détermination portait sur :
  - les méthodes pour évaluer la productivité,

<sup>1</sup> Pour d'autres statistiques sur les licences aériennes, consultez nos [Statistiques 2020-2021](#).

- la contribution appropriée aux coûts fixes,
  - les prix pour 2021;
- traité 36 demandes de cabotage;
- publié des guides révisés sur :
  - [les ententes de transport aérien \(partage de codes, locations d'aéronefs avec équipage\) et les exigences en matière d'assurance](#)<sup>xxii</sup>,
  - les [services d'affrètement aérien internationaux](#)<sup>xxiii</sup>,
  - le [revenu admissible maximal](#)<sup>xxiv</sup> pour les compagnies de chemin de fer de compétence fédérale,
  - [les services de transport ferroviaire de marchandises et les prix applicables](#)<sup>xxv</sup>,
  - [les croisements de chemin de fer](#)<sup>xxvi</sup>;
- ouvert une enquête après avoir reçu de nombreuses plaintes de passagers alléguant que les transporteurs aériens n'avaient pas communiqué avec exactitude les raisons des retards ou des annulations de vol. Le [rapport de l'enquêteur](#)<sup>xxvii</sup> a fait état de multiples problèmes de communication qui ont causé de la frustration chez les passagers. L'OTC devait incessamment rendre sa décision au moment de la rédaction du présent document;
- procédé à une révision majeure de son [modèle de tarif](#)<sup>xxviii</sup> pour aider les compagnies aériennes à satisfaire aux principales exigences du RPPA et du RTAPH;
- publié le [cadre de consultation des Autochtones](#)<sup>xxix</sup> après avoir consulté des organisations autochtones représentatives et d'autres intervenants clés;
- achevé un projet de modernisation du programme de surveillance de la conformité et de l'application de la loi;
- examiné les certificats d'aptitude de toutes les compagnies de chemin de fer qui transportent des marchandises ou en autorisent le transport sur leurs voies.

## Analyse comparative entre les sexes plus

### Capacité organisationnelle en matière d'ACS+

L'OTC a continué de favoriser et de maintenir un milieu de travail sain et respectueux dans lequel chaque personne est traitée avec courtoisie et dignité, où le harcèlement et la discrimination ne sont pas tolérés, et les besoins différents de chacun sont pris en compte. Ces valeurs fondamentales sont intégrées dans les processus décisionnels.

### Incidence du point de vue des genres et de la diversité, par programme

#### Services internes

En 2020-2021, l'ACS+ a été appliquée et surveillée dans le contexte des présentations au Conseil du Trésor, de l'élaboration des règlements 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.

## Expérimentation

L'OTC a continué de mettre à l'essai des approches novatrices dans la façon dont il établit des liens avec les Canadiens et mène ses activités, comme suit :

**Consultation du public :** L'OTC a consulté les Canadiens en utilisant une variété d'approches novatrices, comme des questionnaires en ligne, des présentations par écrit et des séances de consultation par vidéo partout au pays. Grâce à ces activités, l'OTC comprend maintenant mieux les points de vue d'un grand nombre de citoyens, de parties prenantes et d'experts, et est mieux outillé pour concevoir des politiques et des programmes plus efficaces qui reposent sur des informations fiables.

**Audiences par vidéoconférence :** Il peut être utile de tenir une audience, par exemple si un dossier est particulièrement complexe, ou si l'intérêt du public est particulièrement grand. L'OTC envisage les options de vidéoconférence, pour la totalité ou une partie de l'audience, dans les circonstances appropriées, pendant la pandémie et par la suite.

**Conformité et application de la loi :** L'OTC a adopté de nombreuses approches novatrices et conçoit des outils pour son programme visant à moderniser la surveillance de la conformité et l'application de la loi (p. ex. analyses des habitudes et des tendances, outils pour l'évaluation des risques, analyse de données), afin d'amener le plus possible les entités réglementées à se conformer de manière proactive. Ces mesures reflètent les leçons tirées durant la pandémie et l'évolution des pratiques exemplaires, plus généralement dans le domaine de la réglementation, notamment grâce à des avancées technologiques.

## Programme de développement durable à l'horizon 2030

Même si l'OTC n'est pas assujéti à la *Loi fédérale sur le développement durable* et n'est pas tenu d'élaborer une stratégie complète de développement durable, il souscrit tout de même aux principes de la Stratégie fédérale de développement durable (SFDD) en respectant la Politique d'achats écologiques.

Cette politique s'inscrit dans les mesures que prend le gouvernement du Canada pour promouvoir la bonne intendance environnementale. Conformément aux objectifs de la politique, l'OTC appuie le développement durable en intégrant des facteurs de rendement environnemental dans le processus décisionnel lié aux achats, au moyen des actions décrites dans l'objectif d'écologisation du gouvernement de la SFDD de 2019 à 2022.

## Rapport sur l'intégration du développement durable

L'OTC continuera de s'assurer que son processus décisionnel tient compte des objectifs et des cibles de la SFDD par l'entremise de son processus d'évaluation environnementale stratégique (EES). Une EES relative aux propositions de politiques, de plans et de programmes comprend une analyse des incidences de la proposition sur l'environnement, y compris sur les objectifs et les cibles de la SFDD.

Une déclaration sur les résultats des évaluations de l’OTC est rendue publique lorsqu’une initiative ayant fait l’objet d’une EES détaillée est annoncée sur son [site Web](#)<sup>xxx</sup>. Au moyen de la déclaration publique, l’OTC montre qu’il a tenu compte des incidences environnementales (notamment sur l’atteinte des objectifs et des cibles de la SFDD) que pourrait avoir la politique, le plan ou le programme approuvé, lorsqu’il élabore une proposition et prend des décisions.

Durant la période visée par le présent rapport, aucune EES détaillée n’a été effectuée.

## Résultats atteints

Résultats ministériels	Indicateurs de rendement	Objectif	Date d’atteinte de la cible	Résultats réels en 2018-2019	Résultats réels en 2019-2020	Résultats réels en 2020-2021
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 2021	90 %	93 %	93 %
	Pourcentage de fournisseurs de services de transport qui se conforment aux exigences législatives et réglementaires	Au moins 80 %	Mars 2021	61 %	80 %	Non disponible (note 1)
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 2021	74 %	69 %	Non disponible (note 1)

Résultats ministériels	Indicateurs de rendement	Objectif	Date d'atteinte de la cible	Résultats réels en 2018-2019	Résultats réels en 2019-2020	Résultats réels en 2020-2021
	Pourcentage de différends relatifs au transport accessible qui ont été réglés en conformité avec les normes de service	Au moins 80 %	Mars 2021	79 %	84 %	82 %
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 (2021)	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 service	Au moins 85 %	Mars 2021	29 %	50 %	33 % (note 2)

Note 1) En raison de la COVID-19, l'OTC n'a pas été en mesure d'entreprendre les activités de surveillance de la conformité requises pour recueillir des données adéquates pour cet indicateur. De plus, l'OTC est en train de mettre à jour ses activités de conformité et d'application et évaluera si cela nécessitera une modification de la méthodologie pour cet indicateur dans les années à venir.

Note 2) Les différends liés à la protection des passagers aériens en tant que consommateurs ont été réglés en conformité avec les normes établies dans une proportion de 33 %, 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 2020-2021	Dépenses prévues 2020-2021	Total des autorisations pouvant être utilisées en 2020-2021	Dépenses réelles en 2020-2021 (autorisations utilisées)	Écart en 2020-2021 (dépenses réelles moins dépenses prévues)
24 646 232	24 646 232	31 660 358	30 404 751	5 758 519

En 2020-2021, les dépenses réelles ont été plus élevées de 23,4 % que les dépenses prévues. Cette augmentation est principalement attribuable au financement temporaire reçu par l'OTC afin de répondre à un plus grand nombre de plaintes liées aux services et à l'accessibilité, comme il a été annoncé dans le Portrait économique et budgétaire 2020.

### Ressources humaines (équivalents temps plein)

Nombre prévu d'équivalents temps plein en 2020-2021	Nombre réel d'équivalents temps plein en 2020-2021	Écart en 2020-2021 (nombre réel moins nombre prévu d'équivalents temps plein)
205	253	48

Le nombre réel d'équivalents temps plein a été plus élevé de 23,4 % que le nombre prévu pour 2020-2021. Cette augmentation des ressources humaines est principalement attribuable au financement temporaire reçu par l'OTC afin de répondre à un plus grand nombre de plaintes liées aux services et à l'accessibilité, comme il a été annoncé dans le Portrait économique et budgétaire 2020.

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>xxxi</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 qu'il estime 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
- service de gestion du matériel
- service de gestion et de surveillance
- services de gestion des biens immobiliers

**Ressources financières budgétaires (en dollars)**

Budget principal des dépenses 2020-2021	Dépenses prévues 2020-2021	Total des autorisations pouvant être utilisées en 2020-2021	Dépenses réelles en 2020-2021 (autorisations utilisées)	Écart en 2020-2021 (dépenses réelles moins dépenses prévues)
7 548 758	10 756 686	14 407 166	10 992 478	235 792

Les dépenses réelles dans les Services internes correspondaient à peu près aux dépenses prévues pour 2020-2021. Toutefois, les dépenses prévues pour 2020-2021 comprenaient le financement de 3,5 millions de dollars afin d'assumer les coûts liés au projet des *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 2021-2022. Malgré ce report, les dépenses réelles comprenaient des coûts d'environ 1,0 million de dollars liés à ce projet, ainsi que des coûts liés à la portion du financement temporaire reçu par l'OTC consacrée aux Services internes afin de répondre à un plus grand nombre de plaintes liées aux services et à l'accessibilité, comme il a été annoncé dans le Portrait économique et budgétaire 2020.

**Ressources humaines (équivalents temps plein)**

Nombre prévu d'équivalents temps plein en 2020-2021	Nombre réel d'équivalents temps plein en 2020-2021	Écart en 2020-2021 (nombre réel moins nombre prévu d'équivalents temps plein)
57	66	9

Le nombre réel d'équivalents temps plein était plus élevé de 15,8 % que le nombre prévu pour 2020-2021 dans les Services internes. Cet écart correspond à la portion du financement temporaire reçu par l'OTC consacrée aux Services internes afin de répondre à un plus grand nombre de plaintes liées aux services et à l'accessibilité, comme il a été annoncé dans le Portrait économique et budgétaire 2020.

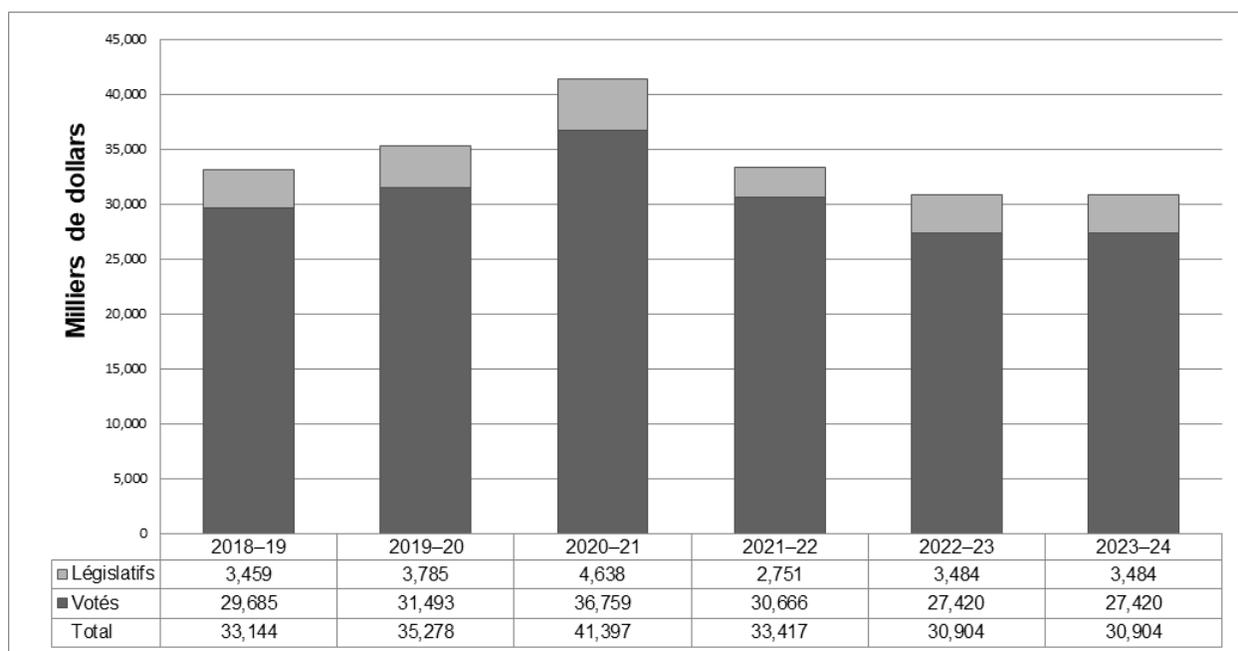


# Analyse des tendances en matière de dépenses et de ressources humaines

## 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 2018-2019, 2019-2020 et 2020-2021, les montants indiqués représentent les dépenses réelles déclarées dans les Comptes publics.

Pour l'exercice 2021-2022, les dépenses prévues présentées dans le Plan ministériel 2021-2022 montrent une baisse d'environ 8,0 millions de dollars par rapport aux dépenses réelles de l'exercice précédent. Toutefois, depuis le dépôt du Plan ministériel le 25 février 2021, l'OTC a reçu une approbation autorisant un financement temporaire de 9,4 millions de dollars pour qu'il continue de répondre à un plus grand nombre de plaintes liées aux services et à l'accessibilité, comme il a été annoncé dans le Portrait économique et budgétaire 2020, ce qui porte le total des dépenses prévues pour 2021-2022 à 42,8 millions de dollars. Il y a donc une augmentation réelle d'environ 1,4 million de dollars par rapport aux dépenses réelles de l'exercice précédent. Cette hausse est principalement attribuable aux 9,4 millions de dollars mentionnés ci-dessus, qui sont compensés par les fonds temporaires reçus en 2020-2021 qui arrivent à échéance (7,6 millions de dollars), comme il a été annoncé dans le Portrait économique et budgétaire 2020, et les fonds reçus à l'appui de l'initiative de modernisation de l'OTC et qui arrivent aussi à échéance (1,2 million de dollars), comme il a été annoncé dans le Budget de 2018. 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 2022-2023 à 2023-2024, 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 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 2020-2021	Dépenses prévues en 2020-2021	Dépenses prévues en 2021-2022*	Dépenses prévues en 2022-2023	Total des autorisations pouvant être utilisées en 2020-2021	Dépenses réelles en 2018-2019 (autorisations utilisées)	Dépenses réelles en 2019-2020 (autorisations utilisées)	Dépenses réelles en 2020-2021 (autorisations utilisées)
Services indépendants de réglementation et de règlement des différends pour les fournisseurs de services de transport et les usagers	24 646 232	24 646 232	23 524 771	21 755 639	31 660 358	23 846 783	26 431 544	30 404 751
Services internes	7 548 758	10 756 686	9 891 939	9 148 036	14 407 166	9 297 407	8 846 242	10 992 478
Total	32 194 990	35 402 918	33 416 710	30 903 675	46 067 524	33 144 190	35 277 786	41 397 229

Les écarts observés en 2020-2021 entre le budget principal des dépenses, les dépenses prévues, le total des autorisations 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 2020-2021 (46,1 millions de dollars) représente le budget principal des dépenses (32,2 millions de dollars), qui inclut le financement temporaire de 1,2 million de dollars pour appuyer l'initiative de modernisation de l'OTC, comme il avait été annoncé dans le budget de 2018, 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 au Canada, comme il avait été annoncé dans l'Énoncé économique de l'automne 2017. Le total des autorisations pouvant être utilisées en 2020-2021 représente en outre des rajustements aux autorisations, comme le nouveau financement temporaire de 7,6 millions de dollars pour répondre à un plus grand nombre de plaintes liées aux services et à l'accessibilité, comme il a été annoncé dans le Portrait économique et budgétaire 2020,

l'enveloppe de 3,5 millions de dollars pour assumer les coûts liés au projet des *Normes d'aménagement du gouvernement du Canada relatives à l'initiative Milieu de travail 2.0* reporté de 2019-2020, un nouveau financement de 828 000 \$ pour appuyer l'Initiative pour un Canada accessible, le report du budget de fonctionnement et les rajustements à la rémunération découlant du renouvellement de certaines conventions collectives.

Le total des autorisations pouvant être utilisées en 2020-2021 (46,1 millions de dollars) était supérieur aux dépenses réelles en 2020-2021 (41,4 millions de dollars). L'écart de 4,7 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, environ 1,0 million de dollars seulement ont été engagés pour ce projet en 2020-2021 et le financement de 3,5 millions de dollars devrait être reporté de 2020-2021 à 2021-2022.

Le total des dépenses réelles pour 2020-2021 (41,4 millions de dollars) est supérieur à celui de 2019-2020 (35,3 millions de dollars). Cet écart est principalement attribuable au financement temporaire reçu par l'OTC afin de répondre à un plus grand nombre de plaintes liées aux services et à l'accessibilité, comme il a été annoncé dans le Portrait économique et budgétaire 2020.

\*Les dépenses prévues de (33,4 millions de dollars) pour 2021-2022 découlent du Plan ministériel 2021-2022. Toutefois, depuis le dépôt du Plan ministériel le 25 février 2021, l'OTC a reçu une approbation autorisant un financement temporaire de 9,4 millions de dollars pour qu'il continue de répondre à un plus grand nombre de plaintes liées aux services et à l'accessibilité, comme il a été annoncé dans le Portrait économique et budgétaire 2020, ce qui porte le total des dépenses prévues pour 2021-2022 à 42,8 millions de dollars.

## 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 2018-2019	Nombre réel d'équiv. temps plein en 2019-2020	Nombre prévu d'équiv. temps plein en 2020-2021	Nombre réel d'équiv. temps plein en 2020-2021	Nombre prévu d'équiv. temps plein en 2021-2022	Nombre prévu d'équiv. temps plein en 2022-2023
Services indépendants de réglementation et de règlement des différends pour les fournisseurs de services de transport et les usagers	198	223	205	253	194	187
Services internes	72	63	57	66	58	54
Total	270	286	262	319	252	241

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 relatives au transport aérien 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 et en 2020-2021 s'explique principalement par l'augmentation continue des ressources pour gérer la charge de travail associée au nombre toujours plus important de plaintes liées aux services et à l'accessibilité et pour mettre en œuvre le *Règlement sur la protection des passagers aériens*. Le nombre d'équivalents temps plein prévu devrait baisser au cours des deux prochaines années en raison de la diminution des fonds alloués pour répondre à un nombre plus élevé de plaintes liées aux services et à l'accessibilité, ainsi que pour soutenir l'initiative de modernisation de l'OTC et l'Initiative pour un Canada accessible.

## Dépenses par crédit voté

Pour obtenir des renseignements sur les crédits votés et les dépenses législatives de l'Office, veuillez consulter les [Comptes publics du Canada 2020-2021](#)<sup>xxxii</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>xxxiii</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 2021 se trouvent sur le site [Web de l'OTC](#).<sup>xxxiv</sup>

## Faits saillants des états financiers

### État condensé des opérations (non vérifié) pour l'exercice se terminant le 31 mars 2021 (en dollars)

Renseignements financiers	Résultats prévus en 2020-2021	Résultats réels en 2020-2021	Résultats réels en 2019-2020	Écart (résultats réels en 2020-2021 moins résultats prévus en 2020-2021)	Écart (résultats réels en 2020-2021 moins résultats réels en 2019-2020)
Total des dépenses	36 413 993	46 806 415	40 505 470	10 392 422	6 300 945
Total des revenus	-	7 220	35	7 220	7 185
Coût de fonctionnement net avant l'attribution du financement et les transferts du gouvernement	36 413 993	46 799 195	40 505 435	10 385 202	6 293 760

Le total des dépenses de l'OTC a atteint 46,8 millions de dollars en 2020-2021, une augmentation de 6,3 millions de dollars (15,5 %) par rapport au total des dépenses déclarées dans l'exercice précédent. Cet écart est principalement attribuable au financement temporaire reçu par l'OTC afin de répondre à un plus grand nombre de plaintes liées aux services et à l'accessibilité, comme il a été annoncé dans le Portrait économique et budgétaire 2020. La plus grande part du financement, soit 39,7 millions de dollars (84,8 %), a été affectée aux salaires et aux avantages sociaux; 4,7 % a été consacré aux locaux, 4,5 % aux services professionnels et spéciaux, 2,2 % aux locations et les 4 % restants ont servi aux dépenses liées 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 2021 (en dollars)**

Renseignements financiers	2020-2021	2019-2020	Différence (2020-2021 moins) 2019-2020)
Total net des passifs	8 312 079	6 543 472	1 768 607
Total des actifs financiers nets	4 954 423	3 874 190	1 080 233
Dette nette de l'organisme	3 357 656	2 669 282	688 374
Total des actifs non financiers	1 111 823	862 054	249 769
Situation financière nette de l'organisme	(2 245 833)	(1 807 228)	(438 605)

Le total des passifs était de 8,3 millions de dollars au terme de l'exercice 2020-2021, ce qui représente une augmentation de 1,8 million de dollars (27,0 %) par rapport au total des passifs de l'exercice précédent, qui se chiffrait à 6,5 millions de dollars. En 2019-2020, l'écllosion de la maladie à coronavirus (COVID-19) a causé des perturbations importantes aux entreprises partout dans le monde. Par conséquent, plusieurs demandes n'ont pas pu être satisfaites avant la fin de l'exercice, entraînant du coup une diminution des comptes créditeurs et des 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 4,8 millions de dollars et 2,6 millions de dollars respectivement.

Le total des actifs financiers et non financiers était de 6,1 millions de dollars au terme de l'exercice 2020-2021, ce qui représente une augmentation de 1,4 million de dollars (28,1 %) par rapport au total des actifs financiers et non financiers de l'exercice précédent, qui se chiffrait à 4,7 millions de dollars. Cette augmentation est principalement attribuable à une augmentation des montants à recevoir du Trésor (le résultat de l'augmentation des passifs) déclarés dans la catégorie « Actifs financiers ». Les actifs financiers représentaient 4,9 millions de dollars (81,7 %), les immobilisations tangibles, 779 000 \$ (12,8 %), et les dépenses prépayées et les stocks représentaient 5,5 % du total des actifs.

# Renseignements sur l'organisme

## Profil de l'organisation

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

**Première dirigeante :** France Pégeot, présidente et première dirigeante

**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 canadienne sur l'accessibilité \(2019\)](#)<sup>xxxv</sup>
- [Loi maritime du Canada](#)<sup>xxxvi</sup>
- [Loi canadienne sur l'évaluation environnementale \(2012\)](#)<sup>xxxvii</sup>
- [Loi sur la commercialisation des services de navigation aérienne civile](#)<sup>xxxviii</sup>
- [Loi sur le cabotage](#)<sup>xxxix</sup>
- [Loi d'urgence sur les approvisionnements d'énergie](#)<sup>xl</sup>
- [Loi sur le pilotage](#)<sup>xli</sup>
- [Loi sur le déplacement des lignes de chemin de fer et les croisements de chemin de fer](#)<sup>xlii</sup>
- [Loi sur la sécurité ferroviaire](#)<sup>xliii</sup>
- [Loi dérogatoire de 1987 sur les conférences maritimes](#)<sup>xliv</sup>

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

- [Règlement sur les transports accessibles aux personnes handicapées, DORS/2019-244](#)<sup>xlv</sup>
- [Règlement sur la protection des passagers aériens, DORS/2019-150](#)<sup>xlvi</sup>
- [Règlement sur les transports aériens, DORS/88-58](#)<sup>xlvii</sup>
- [Règlement sur les textes désignés \(Office des transports du Canada\), DORS/99-244](#)<sup>xlviii</sup>
- [Règlement sur les conditions d'exploitation visées par l'arbitrage ferroviaire portant sur le niveau de services, DORS/2014-192](#)<sup>xlix</sup>
- [Règlement sur la formation du personnel en matière d'aide aux personnes ayant une déficience, DORS/94-42](#)<sup>l</sup>
- [Règlement sur le calcul des frais ferroviaires, DORS/80-310](#)<sup>li</sup>
- [Règlement sur l'interconnexion du trafic ferroviaire, DORS/88-41](#)<sup>lii</sup>

- [Règlement sur l'assurance responsabilité civile relative aux chemins de fer, DORS/96-337](#)<sup>liii</sup>
- [Règlement sur les tarifs de transport ferroviaire des marchandises et des passagers, DORS/96-338](#)<sup>liv</sup>
- [Règlement sur la responsabilité à l'égard du transport ferroviaire des marchandises, DORS/91-488](#)<sup>lv</sup>

L'OTC partage la responsabilité de l'application des règlements suivants :

- [Règlement sur les renseignements relatifs au transport, DORS/96-334](#)<sup>lvi</sup>
- [Règlement sur le versement par les compagnies de chemin de fer de l'excédent de revenu pour le mouvement du grain, DORS/2001-207](#)<sup>lvii</sup>
- [Règlement sur les Ponts Jacques-Cartier et Champlain Inc., DORS/98-568](#)<sup>lviii</sup>
- [Règlement sur La Corporation du Pont international de la voie maritime, Ltée, DORS/98-569](#)<sup>lix</sup>

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](#)<sup>lx</sup>
- [Règles de procédure applicables à l'arbitrage ferroviaire portant sur le niveau de service, DORS/2014-94](#)<sup>lxi</sup>

Vous pouvez consulter ces lois et règlements sur le site Web du ministère de la Justice et dans la section [Lois et règlements](#)<sup>lxii</sup> du [site Web de l'OTC](#)<sup>lxiii</sup>.

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

La section « Raison d'être, mandat et rôle : composition et responsabilités » se trouve sur le [site Web de l'OTC](#)<sup>lxiv</sup>.

## Contexte opérationnel

Des renseignements sur le contexte opérationnel se trouvent sur le [site Web de l'OTC](#)<sup>lxv</sup>.



## Cadre de présentation de rapports

Le Cadre ministériel des résultats et le Répertoire des programmes officiels de l'OTC pour 2020-2021 sont présentés ci-dessous :

Présentation graphique du Cadre ministériel des résultats et du Répertoire des programmes

Cadre ministériel des résultats	Responsabilité essentielle : Des services indépendants de réglementation et de règlement des différends pour les fournisseurs de services de transport et les usagers		Services internes	
	Résultat ministériel : Un réseau de transport national efficace et concurrentiel	Indice de fluidité des transports		
		Pourcentage d'autorisations réglementaires délivrées, ainsi que de différends et de cas de déterminations contestées qui ont été réglés en conformité avec les normes		
		Pourcentage de fournisseurs de services de transport qui se conforment aux exigences législatives et réglementaires		
	Résultat ministériel : Services de transport accessible 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		
		Pourcentage de différends relatifs au transport accessible qui ont été réglés en conformité avec les normes de services		
	Résultat ministériel : 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		
		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		
	Répertoire des programmes	Programme: Analyse et liaison		
		Programme: Règlement des différends		
Programme: Déterminations et conformité				

## 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>lxvi</sup>.

## Tableaux de renseignements supplémentaires

L'information de l'OTC concernant les rapports sur les achats écologiques et l'analyse comparative entre les sexes plus sont incluses dans le présent rapport.

### 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 du Canada publie chaque année des estimations et des projections du coût de ces mesures dans le [Rapport sur les dépenses fiscales fédérales](#)<sup>lxviii</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, ainsi que sur des évaluations et des analyses comparatives entre les sexes+ au titre des dépenses fiscales.

---

## Coordonnées des personnes-ressources de l'organisation

### Adresse postale

#### Office des transports du Canada

15, rue Eddy  
Gatineau (Québec)  
K1A 0N9

**Téléphone :** 1-888-222-2592

**Télécopieur :** 819-997-6727

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

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



## **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*)**

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 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*)

Indicateur de la mesure dans laquelle un employé représente une charge pour une année-personne complète 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 initiative*)

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

**plan** (*plan*)

Exposé des choix stratégiques qui montre comment 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 achevés 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, soit : 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 qui sont 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 ministère. 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 attribuable en partie à une organisation, à une politique, à un programme ou à 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> Règlement modifiant de Règlement sur les transports accessibles aux personnes handicapées et le règlement sur les textes désignés (Office des transports du Canada), <https://gazette.gc.ca/rp-pr/p2/2021/2021-02-17/html/sor-dors9-fra.html>

<sup>ii</sup> Règlement sur la protection des passagers aériens, <https://laws-lois.justice.gc.ca/fra/reglements/DORS-2019-150/index.html>

<sup>iii</sup> Projet de Règlement sur l'établissement des plans et des rapports en matière de transports accessibles, <https://www.otc-cta.gc.ca/fra/consultation/projet-reglement-sur-letablissement-des-plans-et-des-rapports-matiere-transports>

<sup>iv</sup> Les transports accessibles dans le contexte de la COVID-19, <https://otc-cta.gc.ca/fra/transports-accessibles-dans-contexte-covid-19>

<sup>v</sup> Pratiques exemplaires en matière de transports accessibles dans le contexte de la COVID-19, <https://otc-cta.gc.ca/fra/pratiques-exemplaires-matiere-transports-accessibles-dans-contexte-covid-19>

<sup>vi</sup> Information importante pour les voyageurs pour la période de la COVID-19, <https://rppa-appr.ca/fra/notice/information-importante-pour-les-voyageurs-pour-la-periode-de-la-covid-19>

<sup>vii</sup> Comment l'OTC traitera les plaintes liées à des remboursements en raison de la pandémie, <https://otc-cta.gc.ca/fra/content/comment-lotc-traitera-plaintes-liees-a-des-remboursements-raison-pandemie>

<sup>viii</sup> Comment l'OTC s'adapte à une réalité sans précédent, <https://www.otc-cta.gc.ca/fra/content/comment-lotc-sadapte-a-une-realite-sans-precedent>

<sup>ix</sup> Guide sur les transports accessibles, <https://otc-cta.gc.ca/fra/guides-transports-accessibles>

<sup>x</sup> Règlement sur les transports accessibles aux personnes handicapées, <https://gazette.gc.ca/rp-pr/p2/2019/2019-07-10/html/sor-dors244-fra.html>

<sup>xi</sup> Projet de Règlement sur l'établissement des plans et des rapports en matière de transports accessibles, <https://www.otc-cta.gc.ca/fra/consultation/projet-reglement-sur-letablissement-des-plans-et-des-rapports-matiere-transports>

<sup>xii</sup> Loi canadienne sur l'accessibilité, <https://laws-lois.justice.gc.ca/fra/lois/a-0.6/>

<sup>xiii</sup> Consultation sur les lignes directrices relatives aux transports accessibles à l'intention des petits et moyens fournisseurs de service de transport, <https://otc-cta.gc.ca/fra/consultation/consultation-sur-lignes-directrices-relatives-aux-transports-accessibles-a-lintention>

<sup>xiv</sup> Loi sur les transports au Canada, <https://laws.justice.gc.ca/fra/lois/c-10.4/index.html>

<sup>xv</sup> Guides sur les transports accessibles, <https://otc-cta.gc.ca/fra/guides-transports-accessibles>

<sup>xvi</sup> Règlement modifiant le Règlement sur les transports accessibles aux personnes handicapées et le Règlement sur les textes désignés (Office des transports du Canada), <https://gazette.gc.ca/rp-pr/p2/2021/2021-02-17/html/sor-dors9-fra.html>

<sup>xvii</sup> Arrêté n° 2021-A-3, <https://www.otc-cta.gc.ca/fra/decision/2021-a-3>

<sup>xviii</sup> Règlement sur les transports aériens, <https://laws.justice.gc.ca/fra/reglements/DORS-88-58/>

<sup>xix</sup> Interconnexion réglementée : changements proposés à la méthode d'établissement des prix et de la facturation, <https://otc-cta.gc.ca/fra/consultation/interconnexion-reglementee-changements-proposees-a-methode-detablissement-des-prix-et-facturation>

<sup>xx</sup> Consultation sur le coût du capital, <https://otc-cta.gc.ca/fra/consultation/consultation-sur-cout-capital>

<sup>xxi</sup> Consultation sur la méthode utilisée de l'OTC pour établir les prix d'interconnexion réglementés, <https://otc-cta.gc.ca/fra/consultation/consultation-sur-methode-utilisee-lotc-pour-etablir-prix-dinterconnexion-reglementes>

<sup>xxii</sup> Guide sur les exigences en matière d'assurance responsabilité pour les ententes de location d'aéronefs avec équipage et de partage de codes, <https://otc-cta.gc.ca/fra/publication/guide-sur-exigences-matiere-dassurance-responsabilite-pour-ententes-location-daeronefs>

<sup>xxiii</sup> Guide sur les services d'affrètement aérien internationaux, <https://otc-cta.gc.ca/fra/publication/guide-sur-services-daffretement-aerien-internationaux>

<sup>xxiv</sup> Guide sur le revenu admissible maximal, <https://otc-cta.gc.ca/fra/publication/guide-sur-revenu-admissible-maximal>

- <sup>xxv</sup> Guide sur les services de transport ferroviaire de marchandises et les prix applicables, <https://otc-cta.gc.ca/fra/publication/guide-sur-services-transport-ferroviaire-marchandises-et-prix-applicables>
- <sup>xxvi</sup> Guide sur les croisements de chemin de fer, <https://otc-cta.gc.ca/fra/publication/guide-sur-croisements-chemin-fer>
- <sup>xxvii</sup> Rapport de l'enquêteur sur les plaintes selon lesquelles les compagnies aériennes n'ont pas respecté leurs obligations en matière de communication prévues dans le Règlement sur la protection des passagers aériens, <https://otc-cta.gc.ca/fra/rapport-lenqueteur-sur-plaintes-selon-lesquelles-compagnies-aeriennes-nont-pas-respecte-leurs>
- <sup>xxviii</sup> Modèle de tarif – avis aux lecteurs, <https://otc-cta.gc.ca/fra/modele-tarif-avis-aux-lecteurs>
- <sup>xxix</sup> Consultation auprès des peuples autochtones et respect de leurs droits et de leurs intérêts dans le contexte des déterminations de l'Office des transports du Canada, <https://www.otc-cta.gc.ca/fra/publication/consultation-aupres-des-peuples-autochtones-et-respect-leurs-droits-et-leurs-interets>
- <sup>xxx</sup> Site web de l'OTC, <https://www.otc-cta.gc.ca/eng/splashify-splash>
- <sup>xxxi</sup> InfoBase du GC, <https://www.tbs-sct.gc.ca/ems-sgd/edb-bdd/index-fra.html#start>
- <sup>xxxii</sup> Comptes publics du Canada 2020-2021, <https://www.tpsgc-pwgsc.gc.ca/recgen/cpc-pac/index-fra.html>
- <sup>xxxiii</sup> InfoBase du GC, <https://www.tbs-sct.gc.ca/ems-sgd/edb-bdd/index-fra.html#start>
- <sup>xxxiv</sup> Site Web de l'OTC, <https://otc-cta.gc.ca/fra/rapports-administratifs>
- <sup>xxxv</sup> Loi canadienne sur l'accessibilité (L.C. 2019 ch.10), <https://laws-lois.justice.gc.ca/fra/lois/a-0.6/>
- <sup>xxxvi</sup> Loi maritime du Canada (L.C. 1998, ch. 10), <https://laws-lois.justice.gc.ca/fra/lois/c-6.7/index.html>
- <sup>xxxvii</sup> Loi canadienne sur l'évaluation environnementale (2012) (L.C. 2012, ch. 19, art. 52), <https://laws-lois.justice.gc.ca/fra/lois/c-15.21/index.html>
- <sup>xxxviii</sup> Loi sur la commercialisation des services de navigation aérienne civile (L.C. 1996, ch. 20), <https://laws-lois.justice.gc.ca/fra/lois/c-29.7/index.html>
- <sup>xxxix</sup> Loi sur le cabotage (L.C. 1992, ch. 31), <https://laws-lois.justice.gc.ca/fra/lois/c-33.3/index.html>
- <sup>xl</sup> Loi d'urgence sur les approvisionnements d'énergie (L.R.C. (1985), ch. E-9), <https://laws.justice.gc.ca/fra/lois/e-9/index.html>
- <sup>xli</sup> Loi sur le pilotage (L.R.C. (1985), ch. P-14), <https://laws.justice.gc.ca/fra/lois/p-14/index.html>
- <sup>xlii</sup> Loi sur le déplacement des lignes de chemin de fer et les croisements de chemin de fer (L.R.C. (1985), ch. R-4), <https://laws.justice.gc.ca/fra/lois/r-4/index.html>
- <sup>xliiii</sup> Loi sur la sécurité ferroviaire (L.R.C. (1985), ch. 32 (4<sup>e</sup> suppl.)), <https://laws.justice.gc.ca/fra/lois/r-4.2/index.html>
- <sup>xliv</sup> Loi dérogatoire de 1987 sur les conférences maritimes (L.R.C. (1985), ch. 17 (3<sup>e</sup> suppl.)), <https://laws.justice.gc.ca/fra/lois/s-10.01/index.html>
- <sup>xlv</sup> Règlement sur les transports accessibles aux personnes handicapées (DORS/2019-244, <https://laws-lois.justice.gc.ca/fra/reglements/DORS-2019-244/index.html>)
- <sup>xlvi</sup> Règlement sur la protection des passagers aériens (DORS/2019-150), <https://laws.justice.gc.ca/fra/reglements/DORS-2019-150/index.html>
- <sup>xlvii</sup> Règlement sur les transports aériens (DORS/88-58), <https://laws-lois.justice.gc.ca/fra/reglements/DORS-88-58/index.html>
- <sup>xlviii</sup> Règlement sur les textes désignés (Office des transports du Canada) (DORS/99-244), <https://laws-lois.justice.gc.ca/fra/reglements/DORS-99-244/index.html>
- <sup>xlix</sup> Règlement sur les conditions d'exploitation visées par l'arbitrage ferroviaire portant sur le niveau de services (DORS/2014-192), <https://laws-lois.justice.gc.ca/fra/reglements/DORS-2014-192/>
- <sup>l</sup> Règlement sur la formation du personnel en matière d'aide aux personnes ayant une déficience, <https://laws.justice.gc.ca/fra/reglements/DORS-94-42/index.html>
- <sup>li</sup> Règlement sur le calcul des frais ferroviaire (DORS/80-310), <https://laws.justice.gc.ca/fra/reglements/DORS-80-310/index.html>
- <sup>lii</sup> Règlement sur l'interconnexion du trafic ferroviaire (DORS/22-41), <https://laws.justice.gc.ca/fra/reglements/DORS-88-41/index.html>
- <sup>liiii</sup> Règlement sur l'assurance responsabilité civile relative aux chemins de fer (DORS/96-337), <https://laws.justice.gc.ca/fra/reglements/DORS-96-337/index.html>
- <sup>liv</sup> Règlement sur les tarifs de transport ferroviaire des marchandises et des passagers (DORS/96-338), <https://laws.justice.gc.ca/fra/reglements/DORS-96-338/index.html>
- <sup>lv</sup> Règlement sur la responsabilité à l'égard du transport ferroviaire des marchandises (DORS/91-488), <https://laws.justice.gc.ca/fra/reglements/DORS-91-488/index.html>
- <sup>lvi</sup> Règlement sur les renseignements relatifs au transport (DORS/96-334), <https://laws.justice.gc.ca/fra/reglements/DORS-96-334/index.html>

- <sup>lvii</sup> Règlement sur le versement par les compagnies de chemin de fer de l'excédent de revenu pour le mouvement du grain (DORS/2001-207), <https://laws-lois.justice.gc.ca/fra/reglements/DORS-2001-207/?showtoc=&instrumentnumber=DORS-2001-207>
- <sup>lviii</sup> Règlement sur les Ponts Jacques-Cartier et Champlain Inc. (DROS/98-568), <https://laws.justice.gc.ca/fra/reglements/DORS-98-568/index.html>
- <sup>lix</sup> Règlement sur La Corporation du Pont international de la voie maritime, Ltée (DORS/98-569), <https://laws.justice.gc.ca/fra/reglements/DORS-98-569/index.html>
- <sup>lx</sup> Règle de l'Office des transports du Canada (Instances de règlement des différends et certaines règles applicables à toutes les instances) (DROS/2014-104), <https://laws-lois.justice.gc.ca/fra/reglements/DORS-2014-104/>
- <sup>lxi</sup> Règles et procédure applicables à l'arbitrage ferroviaire portant sur le niveau de service (DORS/2014-94), <https://laws-lois.justice.gc.ca/fra/reglements/DORS-2014-94/>
- <sup>lxii</sup> Lois et règlements, <https://www.otc-cta.gc.ca/fra/lois-et-reglements-accueil>
- <sup>lxiii</sup> Site web de l'OTC, <https://www.otc-cta.gc.ca/fra>
- <sup>lxiv</sup> Site web de l'OTC, <https://www.otc-cta.gc.ca/fra>
- <sup>lxv</sup> Site web de l'OTC, <https://www.otc-cta.gc.ca/fra>
- <sup>lxvi</sup> InfoBase du GC, <https://www.tbs-sct.gc.ca/ems-sgd/edb-bdd/index-fra.html#start>
- <sup>lxvii</sup> Site web de l'OTC, <https://www.otc-cta.gc.ca/fra>
- <sup>lxviii</sup> Rapport sur les dépenses fiscales fédérales, <https://www.canada.ca/fr/ministere-finances/services/publications/depenses-fiscales/2021/partie-1.html>