



Plan d'activités 2026-2027



Si vous avez besoin de consulter ce document dans un autre format accessible, veuillez communiquer avec la Société de transport d'Owen Sound au 519 376-8740.

Notez également que dans le présent document, un exercice (du 1^{er} avril au 31 mars) sera désigné, par exemple, par l'année 2026-2027.

Table des matières

1. Sommaire	3
2. Description de la société.....	4
3. Mandat de la société	4
4. Aperçu des services de traversier et des navires.....	4
5. Orientation stratégique.....	5
6. Plan de mise en œuvre des objectifs stratégiques.....	6
7. Aperçu des programmes et activités actuels et futurs	10
8. Actifs soutenant le fonctionnement des services.....	12
9. Ressources requises pour atteindre les buts et objectifs.....	14
10. Stratégies de détermination, d'évaluation et d'atténuation des risques.....	17
11. Analyse contextuelle.....	21
12. Ressources humaines.....	23
13. Santé, sécurité, environnement et accessibilité.....	27
14. Mesures du rendement.....	28
15. Profil financier	30
16. Plan pour la technologie de l'information et la fourniture de services électroniques ..	40
17. Inventaire des cas d'utilisation de l'intelligence artificielle (IA) de la société	42
18. Initiatives auxquelles participent des tiers	42
19. Communications et sensibilisation publique.....	44
20. Réponse à la lettre d'orientation annuelle du ministre.....	45

1. Sommaire

La Société de transport d'Owen Sound (Owen Sound Transportation Company Limited – OSTC) a été constituée selon la *Loi sur les sociétés par actions* (la Loi) de l'Ontario et se conforme aux exigences juridiques prévues par la Loi. L'unique actionnaire de la société est le gouvernement de l'Ontario, représenté par le ministre des Transports (le ministre).

L'OSTC offre des services de transport par traversier sécuritaires, efficaces et fiables en Ontario. En effet, l'OSTC assure le transport sécuritaire de passagers et de marchandises de la ville de Moosonee jusqu'à la Première Nation crie de la Moose située sur l'île Moose Factory, de South Baymouth sur l'île Manitoulin jusqu'à Tobermory au nord de la péninsule Bruce, ainsi que de Kingsville et de Leamington jusqu'à l'île Pelée et à Sandusky, en Ohio (en plus d'un service aérien entre l'île Pelée et l'aéroport de Windsor durant l'hiver). Pendant la saison de navigation 2025, l'OSTC a transporté 189 059 passagers (2024 : 186 866) et 71 308 véhicules (2024 : 68 087) à bord du *MS Chi-Cheemaun*, 9 053 passagers (2024 : 5 787) et 3 245 véhicules (2024 : 3 350) à bord du *MV Niska I*, ainsi que 126 669 passagers (2024 : 126 342) et 33 255 véhicules (2024 : 32 915) le long de ses trajets vers l'île Pelée.

Le plan d'activités pour les années 2026-2027 à 2028-2029 s'harmonise avec ce qui suit :

1. l'OSTC est une entreprise opérationnelle régie par un conseil d'administration et assujettie à la Directive concernant les organismes et les nominations;
2. les directives du gouvernement provincial qui s'appliquent à l'OSTC;
3. le protocole d'entente entre le ministre des Transports et le président de l'OSTC;
4. la lettre d'orientation annuelle remise à l'OSTC par le ministre des Transports le 27 octobre 2025.

Le plan d'activités pour le prochain cycle triennal :

1. poursuit l'élaboration d'indicateurs de rendement clés (IRC) pour mesurer l'efficacité et le succès des services existants et recueillir une rétroaction destinée à orienter les améliorations potentielles en ce qui concerne chacun de nos services;
2. poursuit la mise en œuvre des mesures de surveillance de la conformité avec la Directive concernant les organismes et les nominations afin d'améliorer les progrès réalisés sur le plan de la conformité avec directives provinciales;
3. détermine et saisit les possibilités de générer des revenus autres que les revenus gouvernementaux et les revenus liés aux tarifs et aux frais, conformément à la lettre d'orientation annuelle.

L'OSTC continue de travailler au renforcement des capacités en vue d'améliorer la prestation et l'efficacité des services, tout en faisant face à des défis importants, qui sont notamment liés aux éléments suivants :

1. le personnel et les équipages;
2. l'entretien et l'exploitation d'une flotte de navires :
 - 2.1. Le *MS Chi-Cheemaun* qui a 52 ans,
 - 2.2. Le *MV Niska I*, un navire de type « péniche de débarquement », qui a 15 ans,
 - 2.3. Le *MV Pelee Islander* qui a 66 ans,
 - 2.4. Le *MV Pelee Islander II* qui a 7 ans;

3. en raison de la profondeur variable des chenaux le long des itinéraires, des relevés annuels et des opérations périodiques de dragage aux fins d'entretien sont nécessaires pour garantir une profondeur de navigation sécuritaire pour les navires. L'absence d'opérations périodiques de dragage aux fins d'entretien augmente le risque d'annulation de voyages et que des traversiers s'échouent ou soient endommagés.

2. Description de la société

La Société de transport d'Owen Sound (OSTC), un organisme de services opérationnels du gouvernement de l'Ontario, assure des services de traversier vers l'île Manitoulin, l'île Pelée et l'île Moose Factory, ainsi qu'un service aérien hivernal entre l'île Pelée et Windsor. L'OSTC relève du ministère des Transports (MTO).

3. Mandat de la société

L'OSTC contribue à la prestation de services de transport par traversier sécuritaires, efficaces et fiables entre Tobermory et South Baymouth, sur l'île Manitoulin. L'OSTC contribue au développement économique de cette région et en fait la promotion en soutenant la création d'un climat d'affaires positif, ainsi qu'en renforçant le secteur du tourisme et en faisant la promotion de celui-ci par l'intermédiaire de partenariats avec les collectivités locales et les intervenants régionaux.

À l'appui de son mandat, l'OSTC gère également le service de traversier de l'île Moose entre la ville de Moosonee et l'île Moose Factory, exploite le service de traversier entre Leamington et Kingsville et l'île Pelée et, pendant la saison estivale, Sandusky, en Ohio, en plus d'un service de vols nolisés entre l'île Pelée et l'aéroport de Windsor durant l'hiver.

L'OSTC appuie la circulation et la livraison de marchandises et de services dans les régions géographiquement disparates de la province qui ne sont pas desservies, ou le sont peu, par les réseaux routiers. Les services de l'OSTC soutiennent également le secteur du tourisme et en font la promotion grâce à des partenariats avec les collectivités locales et les parties concernées de la région. Il s'agit notamment des municipalités et des communautés des Premières Nations établies aux points d'arrivée et dans les régions avoisinantes.

4. Aperçu des services de traversier et des navires

L'OSTC assure la prestation de services de transport par traversier sécuritaires, efficaces et fiables dans la province de l'Ontario en offrant trois (3) services saisonniers de transport par traversier pour les passagers, les véhicules et les véhicules utilitaires, au moyen des navires suivants :

- le *MS Chi-Cheemaun* faisant le trajet entre Tobermory et South Baymouth, sur l'île Manitoulin;
- le *MV Niska I* faisant le trajet entre Moosonee et l'île Moose Factory;
- le *MV Pelee Islander* et le *MV Pelee Islander II* faisant le trajet entre Leamington et Kingsville et l'île Pelée.

L'OSTC détient et exploite le *MS Chi-Cheemaun*, et détient également le *MV Niska I* pour lequel un contrat d'exploitation est établi avec la Première Nation crie de la Moose :

- *MS Chi-Cheemaun* – Traversier saisonnier pour passagers, véhicules et véhicules utilitaires qui circule entre les ports de Tobermory et de South Baymouth, sur l'île Manitoulin, de mai à octobre;
- *MV Niska I* – Traversier saisonnier pour passagers, véhicules et véhicules utilitaires qui circule sur la rivière Moose entre Moosonee et l'île Moose Factory, à l'extrémité sud de la baie James, de mai à octobre.

L'OSTC assure également le Service de transport de l'île Pelée (Peelee Island Transportation Service [PITS]) en vertu d'un contrat de gestion conclu avec le MTO. Les services sont assurés par trois (3) trajets de traversier et un (1) service aérien hivernal :

- le trajet allant de Kingsville à l'île Pelée, desservi par le *MV Peelee Islander II* (navire principal) et le *MV Peelee Islander* (navire d'appoint);
- le trajet allant de Leamington à l'île Pelée, desservi par le *MV Peelee Islander II* (navire principal) et le *MV Peelee Islander* (navire d'appoint);
- le trajet allant de l'île Pelée à Sandusky, en Ohio, desservi par le *MV Peelee Islander* pendant la saison estivale;
- le trajet allant de l'île Pelée à Windsor – L'OSTC assure l'administration contractuelle pour un service aérien, exploité pendant la saison hivernale lorsque le traversier n'est pas en service.

Le service de l'île Pelée est un service essentiel pour les résidents et les entreprises agricoles de l'île Pelée, ainsi qu'un service de transport permettant de vivre une expérience touristique incontournable qui apporte de nombreux avantages à la collectivité.

5. Orientation stratégique

Les objectifs de l'OSTC sont élaborés pour soutenir et réaliser le mandat de la société tel qu'il a été établi par la province de l'Ontario ainsi que par son unique actionnaire, le ministre des Transports, et en conformité avec les priorités énoncées dans la lettre d'orientation annuelle.

Les objectifs de l'OSTC sont les suivants :

1. Fournir au public des services de transport maritime sûrs, sécuritaires, conformes à la réglementation, accessibles, fiables et écologiques.
2. Atteindre un rendement financier optimal en améliorant la planification et la surveillance financières, en augmentant les recettes et en gérant efficacement les coûts.
3. Établir et entretenir des relations étroites et mutuellement bénéfiques avec les collectivités, les partenaires et les régions desservis.
4. Atteindre l'excellence en matière de services commerciaux et opérationnels en tirant parti des pratiques exemplaires pour renforcer les capacités afin d'améliorer la prestation de services.

6. Plan de mise en œuvre des objectifs stratégiques

Objectif stratégique n° 1 : Fournir au public des services de transport maritime sûrs, sécuritaires, conformes à la réglementation, accessibles, fiables et écologiques.

Objectif 1-1 : Assurer la sûreté et la sécurité

Tâches de mise en œuvre : Sûreté, sécurité et conformité réglementaire des navires

- Maintenir la conformité avec Code international de gestion de la sécurité (Code ISM) et la conformité avec le Code international pour la sûreté des navires et des installations portuaires (Code ISPS), le cas échéant.
- Poursuivre la formation propre au poste pour les membres des équipages.
- Poursuivre la participation aux exercices conjoints de sûreté et de sécurité menés en collaboration avec le gouvernement, les organismes chargés de l'application de la loi et les services d'urgence.
- Poursuivre la participation aux réunions des associations sectorielles avec les organismes de réglementation.
- Maintenir la conformité avec le système de gestion de la sécurité et améliorer celui-ci.
- Poursuivre l'examen de l'élaboration de lignes directrices sur la combustibilité des batteries de véhicules et de vélos électriques, en veillant à ce que des pratiques de gestion des risques soient mises en place et à ce que des techniques de lutte contre les incendies soient élaborées et mises en œuvre pour faire face aux risques d'incendie.

Tâches de mise en œuvre : Sûreté, sécurité et accessibilité pour les passagers

- Maintenir la conformité avec le Règlement de l'Ontario 191/11 (Normes d'accessibilité intégrées) [RNAI] en vertu de la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* (LAPHO) au fur et à mesure de son entrée en vigueur, mettre en place des activités de rénovations et de modifications des navires en tenant compte des normes du RNAI dans la mesure du possible, ainsi qu'étudier d'autres options permettant la conformité, le cas échéant.
- Continuer à offrir une formation relative à la LAPHO à tous les employés, ainsi qu'une formation supplémentaire propre au lieu de travail, le cas échéant.
- Maintenir la conformité avec le *Règlement sur la formation du personnel en matière d'aide aux personnes ayant une déficience*, en vertu de la *Loi sur les transports au Canada*, et le *Règlement sur l'établissement des plans et des rapports en matière de transports accessibles*, en vertu de la *Loi canadienne sur l'accessibilité*.
- Poursuivre le programme de formation des employés des navires en matière de gestion de la sécurité des passagers.
- Poursuivre la participation à des séances portant sur la lutte contre la traite de personnes afin de se tenir au fait des efforts déployés par d'autres organismes et d'explorer les possibilités (formation, sensibilisation, etc.).

Tâches de mise en œuvre : Sûreté et sécurité des employés

- Renforcer la politique de l'OSTC en faveur d'une culture axée sur la sécurité d'abord sans représailles qui encourage la participation des travailleurs à la détermination et à la résolution des situations potentiellement dangereuses.

- Poursuivre les programmes de formation des employés en matière de santé et de sécurité, notamment en ce qui concerne les espaces clos, la protection contre les chutes, le transport des marchandises dangereuses, le harcèlement sur le lieu de travail et la sensibilisation à la sécurité.
- Poursuivre l'amélioration du processus de signalement des accidents évités de justesse et la collaboration avec les comités de santé et de sécurité afin d'examiner les leçons tirées des accidents évités de justesse et des rapports d'accidents.

Objectif 1-2 : Assurer la fiabilité et le respect de l'environnement

Tâches de mise en œuvre

- Poursuivre l'entretien des navires de l'OSTC conformément aux programmes d'entretien planifié et préventif.
- Assurer la surveillance et la vérification des plans et des registres de rejets des navires.
- Poursuivre la formation sur la lutte contre les déversements d'hydrocarbures pour tous les employés des navires et des terminaux.
- Maintenir la certification de niveau 2 de l'Alliance verte et mettre en œuvre des systèmes supplémentaires pour hausser ce niveau, dans la mesure du possible.
- Élaborer une procédure pour le suivi des émissions de gaz à effet de serre (GES) des navires et la gestion des déchets. Établir un registre de référence en ce qui concerne les GES.
- Poursuivre la participation aux séances d'information, aux occasions de consultations intersectorielles, aux ateliers et aux séances de formation.

Objectif stratégique n° 2 : Atteindre un meilleur rendement financier en améliorant la planification et la surveillance financières, en augmentant les recettes et en gérant efficacement les coûts.

Objectif 2-1 : Améliorer la planification et la surveillance financières

Tâches de mise en œuvre

- Continuer de soutenir le personnel financier supérieur essentiel et de maintenir en poste le personnel financier grâce au perfectionnement professionnel et à des stratégies visant à renforcer la réflexion critique et à alléger la charge de travail liée au traitement des opérations.
- Poursuivre la mise à jour des processus de saisie de données financières et de production de rapports financiers, c'est-à-dire la numérisation des processus de saisie, d'approbation et de stockage des documents financiers.
- Poursuivre le renforcement des capacités afin de rédiger des rapports financiers et des budgets périodiques sur les opérations et les actifs, ainsi que des rapports sur les statistiques relatives au nombre d'utilisateurs, en mettant en œuvre des pratiques de gouvernance garantissant une utilisation efficace des ressources financières et du financement, notamment au moyen du recours à des analyses de rentabilisation et du suivi des économies réalisées.
- Continuer à respecter les exigences trimestrielles en matière de production de rapports financiers conformément aux modèles et aux délais fixés par le ministère des Transports.

Objectif 2-2 : Améliorer les possibilités de revenus

Tâches de mise en œuvre

- Optimiser le système de réservation en ligne de manière à permettre une flexibilité dans l'adaptation aux changements de tarifs et aux options d'achat de services.
- Revoir la tarification et la gamme de produits afin d'augmenter les revenus autres que les revenus liés aux tarifs et aux frais de 3 % par année.
- Examiner les expériences à bord vécues par les clients au cours des années précédentes et envisager de réintroduire l'offre de certains articles en revente, lorsque des ressources adéquates sont en place.
- Étudier les possibilités de collaboration avec des partenaires régionaux et des entreprises locales afin d'enrichir les forfaits d'expériences touristiques, lorsque des synergies peuvent être mises à profit.
- Relever et éliminer tout nouvel obstacle susceptible de dissuader les clients d'utiliser les services de traversier.
- Étudier la possibilité d'une stratégie tarifaire globale qui tienne compte de l'optimisation des revenus, compare les tarifs avec d'autres services semblables au Canada, offre un bon rapport qualité-prix et simplifie le processus de réservation pour les usagers.

Objectif 2-3 : Déterminer les possibilités d'amélioration de l'efficacité en vue de réduire les dépenses

Tâches de mise en œuvre

Mettre pleinement en œuvre le système de gestion de la flotte (FMS) afin d'intégrer le suivi des cargos, tant à terre qu'à bord des navires, ainsi que d'optimiser les fonctions d'approvisionnement et la délégation de pouvoirs.

- Mettre en œuvre des plans de perfectionnement et de formation des employés pour tous les postes, et assurer un suivi étroit du rendement des employés en fonction des objectifs, afin d'optimiser l'efficacité de l'organisation.
- Optimiser les pratiques d'approvisionnement afin de veiller à ce que tous les biens ou services acquis soient nécessaires, qu'ils soient achetés dans le respect des politiques et qu'ils offrent le meilleur rapport qualité-prix.
- Poursuivre l'examen annuel de l'horaire et de la saison d'exploitation actuels afin d'évaluer le rapport coûts-avantages des modifications d'horaire pour les services de traversier ainsi que la valeur de ces derniers au regard des économies régionales.
- Poursuivre la mise en œuvre et l'amélioration de la nouvelle politique et des nouvelles procédures d'approvisionnement mises en place en 2025, en mettant l'accent sur la gestion du changement et la conformité.
- Travailler en étroite collaboration avec Approvisionnement Ontario pour toutes les activités d'approvisionnement qui requièrent ses conseils et son orientation.

Objectif stratégique n° 3 : Établir et entretenir des relations étroites et mutuellement bénéfiques avec les collectivités et les régions desservies.

Objectif 3-1 : Renforcer les relations communautaires

Tâches de mise en œuvre : Participation et soutien continus aux activités et reprise de celles-ci

- Continuer à soutenir et à renforcer les partenariats touristiques régionaux.
- Étudier les possibilités d'augmentation du tourisme.

- Déterminer quels sont les partenariats stratégiques en matière de promotion et de publicité, et y adhérer.
- Continuer à donner au public et aux usagers l'occasion de s'exprimer lors de rencontres communautaires et de sondages auprès de la clientèle.
- Continuer à travailler en collaboration avec Complex RE, la Première Nation crie de la Moose et la Ville de Moosonee, et rétablir un protocole pour la tenue de réunions périodiques et la mise en place de pratiques de communication afin de garantir l'existence d'un forum où discuter des questions.

Objectif 3-2 : Renforcer les liens avec la collectivité et l'industrie

Tâches de mise en œuvre : Promouvoir les possibilités au sein de l'industrie

- Continuer à offrir des possibilités d'éducation coopérative à bord pour les cadets en navigation et en ingénierie.
- Maintenir la visibilité de l'organisation dans les établissements d'enseignement secondaire de l'Ontario.
- Étudier les possibilités d'offrir des programmes d'éducation coopérative aux élèves du secondaire à bord du *MV Niska I*.
- Offrir des possibilités d'emploi saisonnier aux étudiants de niveau postsecondaire.
- Renforcer les relations avec la Première Nation Caldwell, les communautés du territoire non cédé de Wikwemikong, la Première Nation chippewa de Saugeen, la Première Nation chippewa de Nawash, la Première Nation de M'Chigeeng et la Première Nation crie de la Moose.

Objectif stratégique n° 4 : Atteindre l'excellence en matière de services commerciaux et opérationnels en s'appuyant sur les pratiques exemplaires pour renforcer les capacités afin d'améliorer la prestation de services.

Objectif 4-1 : Améliorer la capacité d'attirer et de maintenir en poste, de perfectionner et de gérer le personnel

Tâches de mise en œuvre : Perfectionner le service des ressources humaines et ses politiques et systèmes

- Continuer d'offrir des possibilités de perfectionnement professionnel au personnel des ressources humaines afin de renforcer les capacités du service.
- Poursuivre l'élaboration de politiques et de procédures en matière de ressources humaines pour l'ensemble du cycle de vie des employés, de l'intégration au départ.

Objectif 4-2 : Améliorer les systèmes clés

Tâches de mise en œuvre

- Mettre au point une architecture de système visant à optimiser le rendement et l'efficacité des nombreux systèmes de l'OSTC.
- Optimiser l'utilisation et l'efficacité du système de gestion de la flotte (FMS) à des fins d'approvisionnement, du système de vente au détail pour les points de vente afin d'améliorer la tarification et la gestion des stocks, ainsi que du système de comptabilité SAGE pour améliorer l'efficacité, de même que former les membres clés du personnel à la gestion et à la supervision des contrats.
- Optimiser l'utilisation du système de réservation (Bookit).

- Mettre en œuvre un nouveau site Web destiné à la clientèle comprenant un lien vers le système de réservation (Bookit) et le système de paiement en ligne (Moneris) afin de réduire le nombre de transactions incomplètes et de tâches à refaire.
- Mettre en œuvre un processus simple (p. ex. une liste de vérification du rendement d'une page) pour évaluer le rendement du personnel non salarié et non syndiqué (p. ex. les agents de billetterie du Nord) ainsi que du personnel syndiqué afin de veiller au perfectionnement professionnel du personnel assuré par les chefs des ressources humaines et à la responsabilisation des membres du personnel à l'égard de leur rendement.

Objectif 4-3 : Améliorer les politiques, les processus et les procédures

Tâches de mise en œuvre

- Élaborer des politiques à l'échelle de l'organisation dans tous les domaines d'activité.
- Élaborer des politiques et des procédures financières visant à garantir l'utilisation efficace des ressources financières.
- Élaborer des politiques et des procédures en matière de technologie de l'information (TI) axées sur l'infrastructure, l'architecture, la compatibilité des systèmes et l'atténuation des événements de cybersécurité défavorables.
- Poursuivre l'élaboration de procédures d'exploitation normalisées pour les tâches et les processus liés aux ressources humaines.
- Réaliser un examen et une analyse de l'équité salariale conformément aux exigences de la *Loi sur l'équité salariale*.
- Élaborer et mettre en œuvre un processus amélioré de surveillance et d'évaluation des risques.

Objectif 4-4 : Introduire des plans de perfectionnement et la planification de la relève

Tâches de mise en œuvre

- Élaborer des plans de relève et des outils de planification pour les postes clés afin de déterminer les plans de perfectionnement, les besoins futurs en personnel et les lacunes éventuelles.
- Élaborer des schémas d'avancement de carrière pour les postes clés.

7. Aperçu des programmes et activités actuels et futurs

Favoriser la croissance économique, un climat d'affaires positif et le tourisme

7.1 Affrètement de navires

Les organismes privés et sans but lucratif sont invités à communiquer avec la Société de transport d'Owen Sound (OSTC) pour demander l'affrètement privé de navires appartenant à l'OSTC, y compris pour le transport de matériaux et d'équipement de construction.

L'OSTC examine chaque demande d'affrètement au cas par cas, en évaluant à la fois le bien-fondé de la demande et la disponibilité du personnel.

MS Chi-Cheemaun

Le *MS Chi-Cheemaun* est affrété pour deux (2) croisières de soir annuelles à partir du port d'Owen Sound au cours du mois d'avril. Cela a lieu avant le début de la saison de navigation, lorsque tout l'équipage est de retour, et dépend des conditions météorologiques. En 2020, le nombre de départs quotidiens a été réduit, passant de quatre départs par jour à trois en période de pointe, ce qui a permis d'éliminer les départs à faible achalandage et d'optimiser l'efficacité de la dotation. La demande actuelle ne justifie pas les coûts supplémentaires liés aux départs supplémentaires; toutefois, la direction examine actuellement les possibilités de s'adapter à la demande afin d'offrir une capacité supplémentaire ou d'accorder la priorité aux résidents insulaires en période de pointe.

Les croisières annuelles de repositionnement du printemps et de l'automne – au cours desquelles le *MS Chi-Cheemaun* fait la navette entre son poste d'amarrage hivernal d'Owen Sound et Tobermory – ont été suspendues pendant plusieurs années en raison de la pandémie de COVID-19. En 2023, cette tradition bien-aimée a été rétablie, et les billets continuent de se vendre en l'espace de quelques heures seulement.

L'OSTC prévoit de poursuivre les croisières de repositionnement et les poursuivra chaque saison, sauf si le calendrier des cales sèches est prioritaire.

MV Niska I

Le *MV Niska I* est généralement affrété tout au long de la saison, les fins de semaine, pour transporter des matériaux de construction jusqu'à l'île.

7.2 MS Chi-Cheemaun – Services d'alimentation, de boissons et de vente au détail

L'OSTC a revu les prix et les marges de tous les services d'alimentation, de boissons et de vente au détail, et a établi des points de prix qui reflètent mieux le marché tout en continuant à offrir de la valeur.

L'OSTC prévoit de poursuivre l'utilisation de la fonctionnalité de production de rapports accrue de son nouveau système de point de vente pour veiller à ce que les marges globales demeurent optimisées et à ce que les décisions quant au choix des fournisseurs soient prises de manière à optimiser les ventes et les marges.

De nouveaux articles intéressants sont ajoutés chaque année pour répondre à l'évolution des tendances.

Fournir des services de transport par traversier sécuritaires, efficaces et fiables

7.3 Contrôle de la consommation de carburant

La procédure d'exploitation normalisée de l'OSTC consiste à alimenter le *MS Chi-Cheemaun* avec seulement deux (2) des quatre (4) moteurs, en alternant l'utilisation des moteurs sur une base hebdomadaire. Cela permet à l'OSTC d'optimiser la consommation de carburant et de maintenir le nombre d'heures de fonctionnement de l'équipement aussi bas que possible afin d'allonger la durée de vie des machines et de réduire leur empreinte carbone. La consommation de carburant est également gérée à l'aide de pratiques d'exploitation optimisées. Ces pratiques

reposent sur le respect des recommandations en matière d'entretien, la formation du personnel et la surveillance des conditions en temps réel, ce qui permet de maintenir l'équipement clé dans l'état requis par les normes de fabrication.

L'OSTC met chaque navire en cale sèche tous les cinq (5) ans, comme l'exige Transports Canada. C'est l'occasion de nettoyer les hélices, ainsi que de laver et de repeindre les coques afin de respecter ou de dépasser les normes de l'industrie. Cette opération permet de réduire la consommation de carburant, car les hélices sont plus efficaces et la coque glisse mieux sur l'eau et présente moins de résistance lorsqu'elle est nettoyée. La prochaine cale sèche du *MS Chi-Cheemaun* aura lieu au cours du second semestre de l'exercice 2026-2027.

Comme les prix du carburant devraient rester élevés au cours du cycle du plan d'activités, la société maximisera ses efforts pour économiser le carburant, tant du point de vue des coûts que des répercussions environnementales, en continuant à envisager des pratiques qui améliorent le rendement du carburant sans compromettre la sécurité des passagers et de l'équipage.

7.4 Amélioration des communications

Depuis 2023, des services sans fil améliorés ont été mis en place pour le *MS Chi-Cheemaun* et les navires de services de l'île Pelée afin d'améliorer la connectivité le long de leurs itinéraires. Ces améliorations renforcent la capacité des processus opérationnels et permettent l'utilisation personnelle d'Internet par l'équipage du navire, ce qui constitue une amélioration de la qualité de vie. Au cours de l'exercice 2024-2025, d'autres améliorations ont été apportées au réseau interne afin d'accroître les capacités du réseau Wi-Fi du personnel.

Compte tenu de la forte hausse des coûts liés à l'accès à Internet par satellite en 2025, les travaux se poursuivent afin de moderniser les systèmes à bord et de permettre un meilleur contrôle du réseau et des coûts.

8. Actifs soutenant le fonctionnement des services

8.1 Navires

Le *MS Chi-Cheemaun* a été construit en 1974; il fait 105,61 mètres de longueur, 18,99 mètres de largeur et 6 990,65 tonneaux de jauge brute. Le traversier d'acier comporte 2 niveaux passagers où se trouvent une salle à manger, une boutique, un centre d'information touristique et 2 salons. Chaque trajet, il peut transporter jusqu'à 138 véhicules de taille standard, placés sur le pont-garage multirampe, et 638 passagers. Une évaluation du niveau de service est prévue pour le service de l'île Manitoulin en 2026 afin de contribuer à l'élaboration de spécifications relatives à l'exploitation et à l'optimisation futures du service, ainsi que de critères de sélection de navires de remplacement éventuels.

Le *MV Niska I* a été construit en 2010; il fait 27 mètres de longueur, 10,5 mètres de largeur et 153,09 tonneaux de jauge brute. Il s'agit d'un traversier à pont ouvert, sans cabines intérieures pour les passagers. Chaque trajet de 20 minutes, il peut transporter jusqu'à 10 véhicules de taille standard et 47 passagers, ou jusqu'à 2 grands camions de transport.

Le *MV Pelee Islander II* a été construit pour le MTO en 2018 et offre une capacité importante en ce qui concerne les véhicules et les passagers, ainsi qu'une foule de commodités modernes. Avec ses 2 moteurs de 1 600 HP, le *MV Pelee Islander II* peut facilement transporter

34 véhicules et près de 400 passagers. Doté d'une cafétéria moderne, de nombreuses places assises sur le pont supérieur et même de sièges inclinables dans l'espace des passagers, le navire est prêt à offrir un service exceptionnel à l'île Pelée pour les années à venir. Le *MV Pelee Islander* a été construit par le gouvernement fédéral en 1960. Pouvant transporter 10 véhicules et 196 passagers, le *MV Pelee Islander* était exploité par la Pelee Shipping Company et subventionné par son propriétaire, le gouvernement fédéral, avant d'être transféré au gouvernement provincial.

8.2 Immeubles et propriétés des terminaux de la baie Georgienne

Les immeubles des terminaux des services de traversier de Tobermory et de South Baymouth sont faits en pierre et en brique, avec un mélange de toits plats et pointus. Bâtis en 1973, les immeubles ont eu besoin de réparations aux toits et aux fenêtres au cours des 30 dernières années. L'intérieur des deux immeubles a été rénové (South Baymouth en 2014-2015, et Tobermory en 2016-2017). Ils sont maintenant conformes aux exigences de la LAPHO pour les personnes handicapées.

8.3 Espace de bureau principal de l'OSTC

L'OSTC occupe un espace de locaux à bureaux au centre-ville d'Owen Sound, à seulement 200 mètres du poste d'amarrage hivernal du *MS Chi-Cheemaun*. Le personnel chargé des réservations continuera de mener ses activités à partir du site de Springmount pendant la période 2026-2027, tandis que l'OSTC s'emploie à trouver une solution à plus long terme pour répondre à ses besoins en matière d'espace de bureau principal. La location d'installations d'entreposage et de stockage supplémentaires est envisagée pendant la période de planification, soit à Owen Sound, soit à Leamington/Kingsville.

8.4 Installations portuaires de Tobermory, de South Baymouth et d'Owen Sound

Transports Canada est propriétaire des murs du quai de Tobermory et de South Baymouth ainsi que du mur du port d'Owen Sound qui sont utilisés exclusivement par l'OSTC, tous étant adjacents à des propriétés appartenant à l'OSTC. L'OSTC est propriétaire d'une petite propriété riveraine et d'un plan d'eau sur le mur ouest du port intérieur d'Owen Sound, où le *MS Chi-Cheemaun* est amarré en hiver.

Les quais ci-dessus (Tobermory, South Baymouth et Owen Sound) figurent sur la liste de cession d'actifs de Transports Canada. Toute discussion future concernant le transfert du titre de propriété des installations se fera entre le MTO et Transports Canada.

8.5 Installation d'hivernage à Moosonee

L'OSTC étudie actuellement les différentes options permettant de répondre aux besoins à long terme pour monter le *MV Niska I* hors de l'eau. Le navire a passé l'hiver sur le ber roulant de Moosonee Transportation Limited (MTL) de 2011 à 2023. En 2024, un bail de trois ans a été signé afin de sécuriser la propriété, dans l'attente d'un examen prévu en 2026 visant à approuver la mise en place d'un système pour hisser et mettre à l'eau le *MV Niska I*. Si un bail à long terme venait à être signé, l'OSTC investira dans un système de halage, qui constituera une solution de rechange fiable et moins coûteuse sur le plan annuel à l'entente provisoire en place depuis 2023. De plus amples renseignements figurent à la section 9.2.

8.6 Terminaux et quais de l'île Pelée, de Leamington, de Kingsville et de Sandusky

Les trois terminaux et quais canadiens du Service de transport de l'île Pelée appartiennent au MTO. L'OSTC a signé un bail avec la Ville de Sandusky pour l'espace d'accostage du quai de Sandusky, en Ohio, afin d'assurer la liaison avec Sandusky.

9. Ressources requises pour atteindre les buts et objectifs

9.1 Ressources humaines pour les services de traversier

L'OSTC dispose d'un effectif de 56 employés à temps plein, de 2 employés à temps partiel et de 151 employés saisonniers, soit un total de 209 employés. L'effectif de chaque service est décrit ci-dessous.

Les services de l'OSTC (division Nord) disposent d'un effectif de 35 membres du personnel à temps plein, y compris les cadres, la direction, le personnel administratif et les officiers de bord. En outre, 101 employés saisonniers et à temps partiel travaillent dans les terminaux, au service des réservations et à bord du *MS Chi-Cheemaun* et assurent les services de traversier entre Tobermory et l'île Manitoulin. Ces employés saisonniers et à temps partiel travaillent sur une base horaire pendant 4 à 9 mois de l'année, soit à bord du navire, au service des réservations, ou à terre, dans les terminaux, lorsque le navire est en activité. Ce groupe comprend également des membres d'équipage supplémentaires qui sont embauchés pour l'horaire d'été seulement. L'ensemble du personnel syndiqué de la division Nord est représenté par le Syndicat international des marins canadiens (SIMC). Les conventions collectives signées avec le SIMC couvrent la période du 1^{er} janvier 2024 au 31 décembre 2026.

Le Service de transport de l'île Pelée (division Sud) compte 4 employés de bureau, 3 capitaines à temps plein, 1 capitaine saisonnier, 2 gardiens de navire à temps plein, 1 étudiant temporaire, 12 officiers syndiqués à temps plein, 2 officiers syndiqués saisonniers et 47 employés saisonniers syndiqués représentés par UNIFOR. Les conventions collectives signées avec UNIFOR sont en vigueur du 1^{er} janvier 2022 au 31 décembre 2025. Les négociations ont commencé en décembre 2025.

L'équipage du service de traversier de la rivière Moose est à l'emploi de Complex RE Limited Partnership, propriété de Moose Cree Group of Companies Limited Partnership, elle-même filiale en propriété exclusive de la Première Nation crie de la Moose.

Le tableau ci-dessous présente ces données pour la division Nord et la division Sud, ainsi que l'effectif total, qui comprend les employés saisonniers et à temps partiel, ainsi que le nombre total d'employés à temps plein (équivalent temps plein [ETP]). Les chiffres figurant dans le tableau ci-dessous reflètent la situation en date de l'exercice 2025-2026.

	Total – ETP¹	Effectif total	Division Nord²	Division Sud³
Cadres	5,6	6	4,6	1
Direction et personnel administratif	16,6	17	14	2,6
Officiers de marine non syndiqués	21	21	16	5
Officiers de marine syndiqués	14	14	0	14
Personnel non syndiqué*	10	18	16	2
Personnel temporaire non syndiqué	7	14	13	1
Personnel syndiqué*	60	119	72	47
	134,2	209	135,6	72,6

**Employés saisonniers*

1. Un employé équivalent temps plein (ETP) est un employé travaillant de 35 à 40 heures par semaine, selon le contrat.

2. L'effectif de la division Nord représente le personnel du bureau principal, ainsi que les employés qui travaillent à bord du MS Chi-Cheemaun ou dans les terminaux de Tobermory et de South Baymouth.

3. L'effectif de la division Sud représente le personnel du Service de transport de l'île Pelée, y compris les employés des terminaux en dehors de l'île (Leamington ou Kingsville, selon le calendrier), du terminal de l'île Pelée et des navires.

Conformément à la Directive sur le contrôle des embauches publiée par le gouvernement provincial en octobre 2025, l'OSTC a présenté au Secrétariat du Conseil du Trésor, en novembre 2025, un plan de croissance des ressources humaines prévoyant d'augmenter l'effectif de l'OSTC de 10 ETP sur une période de 3 ans. L'OSTC a demandé cette augmentation d'effectifs afin de combler les lacunes dans des domaines clés de conformité (p. ex. la TI et la cybersécurité, la gestion de l'information et le contrôle des documents, les rapports financiers, la santé et la sécurité) et de renforcer nos capacités opérationnelles en matière d'entretien et de rendement des navires, de marketing et de production de revenus autres que ceux liés aux frais et aux tarifs. L'OSTC mènera des campagnes de recrutement pour combler ces lacunes tout au long des années 2026, 2027 et 2028.

En 2025, l'OSTC a fait appel aux services d'un cabinet d'experts-conseils tiers spécialisé dans la rémunération afin de réaliser une évaluation complète des postes, une analyse et d'assurer la conception d'un plan de rémunération. Les travaux et les recommandations découlant de cette évaluation et de cette analyse permettront de veiller à ce que l'OSTC assure une rémunération équitable par rapport au marché et au secteur public. L'OSTC a l'intention d'analyser les données et les solutions proposées afin de mettre en œuvre, en 2026, une structure salariale adaptée aux postes non syndiqués de l'OSTC. Les données fournies aideront également l'OSTC dans le cadre des futures négociations relatives aux conventions collectives arrivant à échéance.

Une fois le projet d'évaluation des postes susmentionné achevé, l'OSTC prévoit de mener, à partir de 2026, un examen et une analyse complets de l'équité salariale afin de garantir le respect de la législation applicable en la matière et d'assurer une rémunération juste et équitable. D'ici 2027, l'OSTC a pour objectif de mettre en place un plan de rémunération et d'assurer la pleine conformité au chapitre de l'équité salariale.

9.2 Installations et navires

Le service de traversier de l'île Moose Factory devra être doté d'une aire de halage et d'entretien hivernal permanente et adaptée au cours de la période visée par le présent plan d'activités. Une société d'ingénierie procède actuellement à la définition des spécifications pour la construction d'une deuxième rampe de mise à l'eau à côté de la rampe existante de MTL pour ses propres navires, qui a également accueilli le *MV Niska I* par le passé. À la suite d'une défaillance du système à la fin de 2023, le *MV Niska I* a été hissé à l'aide de coussins gonflables industriels et d'équipement lourd, ce qui a entraîné des coûts considérables. Un ingénieur du propriétaire étudie actuellement la faisabilité et les coûts prévus pour la construction d'un système particulier pour le *MV Niska I*. Une analyse de rentabilisation sera préparée pour répondre aux besoins du *MV Niska I* en matière de mise à l'eau et de halage. En outre, des études sont en cours pour résoudre les problèmes environnementaux liés aux terrains où sont stockés les matériaux de dragage, et pour planifier le stockage lors des futures opérations de dragage, si nécessaire.

Une évaluation du niveau de service du service assuré par le *MS Chi-Cheemaun* est prévue en 2026, qui portera notamment sur l'examen des niveaux de service prévus, des clientèles potentielles, du paysage environnemental et des répercussions environnementales, les possibilités de marketing, ainsi que la planification préliminaire en vue du remplacement du navire actuel ou de l'acquisition d'un ou plusieurs nouveaux navires. En outre, d'autres options, comme la remise à neuf et la location, seront également envisagées. Cette approche globale soutiendra la planification et la prise de décision stratégiques pour les années à venir, concernant les infrastructures de transport, la durabilité environnementale et l'affectation des ressources.

9.3 Technologie

Biens de TI

L'OSTC met en place un processus et une stratégie d'examen des politiques, des systèmes et de l'équipement en matière de TI qui seront menés chaque année, y compris l'entretien, la mise à niveau ou le remplacement du matériel et des logiciels. Pour ce faire, l'OSTC fait appel à une entreprise de TI externe qui fournit du soutien en matière de TI et veille à la sécurité des systèmes de l'OSTC.

L'OSTC procède actuellement à la modernisation de ses systèmes afin d'améliorer la gouvernance de l'information et de fournir des données accessibles permettant d'étayer le processus décisionnel. Les systèmes mis à jour, y compris le système de réservation, le système téléphonique, le système de gestion de la flotte et le système de point de vente, devraient fournir les données voulues pour la production de rapports axés sur les résultats et l'amélioration de la prestation de services.

Site Web

L'OSTC s'emploie actuellement à mettre en œuvre un nouveau site Web afin de moderniser son système de réservation (Bookit) et de mieux harmoniser les fonctionnalités de ce dernier avec celles du site Web. À l'heure actuelle, il existe des divergences entre le système de réservation et le processus de réservation en ligne au moyen du site Web, ce qui entraîne une augmentation du nombre d'appels reçus par les agents de réservations, ainsi qu'une affluence accrue de clients imprévus aux terminaux. La mise en place d'un nouveau site Web devrait permettre de réduire le nombre d'agents de réservations grâce à une diminution du volume d'appels et à une

amélioration de l'expérience de la clientèle et des utilisateurs. En plus de son nouveau site Web, l'OSTC lancera une application mobile pour les réservations, ce qui devrait améliorer l'expérience numérique de sa clientèle.

Système de point de vente

L'OSTC prévoit de migrer le système de point de vente vers le nuage au cours de ce cycle de planification afin de réduire les coûts associés à la mise à niveau du serveur central (réduction des coûts de matériel) et d'améliorer l'accessibilité des rapports en temps réel. L'OSTC continuera d'étudier les fonctions améliorées de gestion des stocks du système de point de vente afin d'améliorer le suivi des stocks et de la popularité des différents éléments des menus ainsi que l'intégration avec les fournisseurs.

Logiciel de centre d'appels

Le logiciel de centre d'appels permet d'améliorer le processus de production de rapports sur les mesures relatives au centre d'appels. Il contribue également à l'amélioration du service à la clientèle grâce aux fonctions de clavardage, de mise en file d'attente avec rappel automatique et d'acheminement des appels au bon interlocuteur.

Système de réservation

L'OSTC a également mis en œuvre son système de réservation (Bookit) pour le *MV Niska I*, qui offrira un meilleur accès aux fonctions de réservations et de paiement pour les clients. Cette transition a également permis au service d'éliminer les paiements en espèces, d'augmenter les revenus et d'améliorer la qualité des données de suivi des passagers et des véhicules.

En 2026-2027, l'OSTC prévoit d'utiliser le logiciel pour effectuer des analyses et produire des rapports annuels afin d'améliorer les processus de service à la clientèle et la satisfaction des clients.

Système de gestion de la flotte (FMS)

La mise en œuvre du FMS a considérablement amélioré la visibilité opérationnelle des coûts de gestion des actifs et a permis d'appuyer la prise de décisions fondées sur des données. Le FMS continuera d'appuyer l'examen de la durée de vie des actifs, du suivi de l'approvisionnement et des contrôles internes. De plus, l'OSTC tirera parti des outils de gestion de projet de Microsoft pour les travaux de réfection des navires et la gestion des grands projets, notamment en ce qui concerne le suivi des flux de travaux, la documentation relative à la conformité et le contrôle des coûts.

10. Stratégies de détermination, d'évaluation et d'atténuation des risques

L'OSTC poursuivra l'élaboration de processus systématiques visant à déterminer, à examiner et à évaluer les risques que court la société, tant en ce qui concerne les opérations que les besoins en capital. Tous les trimestres, les cadres supérieurs se réunissent pour examiner les risques existants et éventuels, évaluer la pertinence des plans d'atténuation des risques et préparer un rapport à l'intention du comité de vérification du conseil d'administration. La matrice suivante met en évidence les principaux risques actuels et prévus.

Risque	Description et remarques	Stratégie d'atténuation/Plan d'action
Incertitude relative au <i>MV Niska I</i> concernant la sécurité en hiver et la mise à l'eau au printemps	Risque de perte du <i>MV Niska I</i> , car la rampe et l'équipement de halage du <i>MV Niska I</i> , situés sur un terrain appartenant à un tiers, ont été endommagés en 2023 et n'étaient pas opérationnels. Par conséquent, le <i>MV Niska I</i> est vulnérable si son halage n'est pas effectué adéquatement au cours de l'hiver.	Un bail foncier de trois ans (jusqu'en juin 2027) a été signé, et l'OSTC examine la possibilité de signer un bail à long terme avec Moosonee Transportation Limited, en fonction de la faisabilité, du coût et de la valeur d'un système distinct de mise à l'eau et de halage pour le <i>MV Niska I</i> . Pour 2026, le halage et la mise à l'eau du <i>MV Niska I</i> sont effectués avec l'aide d'entrepreneurs, de structures gonflables et de machines lourdes.
Incapacité d'exercer ses activités en raison des faibles niveaux d'eau	Le risque de baisse du niveau de l'eau pourrait entraîner des dégagements sous quille dangereux, causant des risques pour le navire et les passagers.	Pour South Baymouth : L'entretien des chenaux peut être nécessaire. Des travaux de dynamitage et de dragage dans la zone permettraient d'atténuer le risque d'échouage. Cependant, si des travaux de dragage sont nécessaires, il faudra d'abord déterminer la responsabilité en ce qui concerne cette activité d'atténuation avec Transports Canada. Les divers intervenants et partenaires concernés comprennent également le ministère des Pêches et des Océans du gouvernement fédéral et la Première Nation de Wikwemikong. Pour l'île Moose Factory : L'OSTC a mené d'importants projets de dragage au cours des dernières années et doit continuer de prévoir des travaux de dragage selon l'évolution de la situation. Un programme de relevés semestriels est en cours, et des travaux de dragage ciblés dans certaines zones pourraient s'avérer nécessaires, en fonction des problèmes relevés chaque année. Pour l'île Pelée : Le MTO est responsable du programme de dragage pour le Service de transport de l'île Pelée. Pour ce service, la responsabilité du dragage est fondée sur la propriété foncière. Le MTO fournit directement des services de dragage pour le transport maritime de Leamington/Pelée. Si des travaux de dragage sont nécessaires à Kingsville,

Risque	Description et remarques	Stratégie d'atténuation/Plan d'action
		le MTO mène les discussions avec les propriétaires fonciers tiers.
Pénuries de personnel à bord des navires pour l'ensemble des navires de l'OSTC	Risque que les navires ne soient pas exploités en raison d'un manque d'équipage qualifié, les exigences relatives aux membres d'équipage étant régies par les règlements de Transports Canada. Les résidents, les entreprises et les touristes devront adapter leur utilisation prévue du traversier. Il y aura une incidence sur les revenus si la saison de navigation est compromise en raison d'un manque de personnel.	L'OSTC continue d'élaborer des stratégies créatives de recrutement et de maintien en poste pour le personnel à bord des navires, en mettant l'accent sur une communication ouverte et des relations positives avec le personnel actuel afin d'assurer des niveaux élevés de maintien en poste. L'organisation est ouverte à faire appel à des travailleurs étrangers dans le cadre du programme d'accords réciproques de Transports Canada, le cas échéant.
Vieillessement de l'équipement et de l'infrastructure du <i>MS Chi-Cheemaun</i>	Possibilité d'une défaillance mécanique attribuable à une perte imprévue d'équipement critique (à bord ou à terre) qui entraînerait la mise hors service du <i>MS Chi-Cheemaun</i> pour une durée prolongée ou indéfinie.	Des programmes annuels d'entretien préventif et l'acquisition d'un stock interne de pièces critiques réduisent le risque que le traversier subisse des temps d'arrêt importants. Il convient de noter que certains composants critiques, tels que les boîtes de vitesses du moteur principal et les hélices à pas variable, n'ont pas de redondance sur leur ligne d'arbre entraînée. L'OSTC ne dispose pas d'un ensemble complet de pièces de rechange pour le remplacement de ces éléments importants. En outre, les stabilisateurs obsolètes feront l'objet d'une surveillance et d'un entretien jusqu'à la prochaine cale sèche en 2026, date à laquelle il est prévu de les remplacer, sous réserve de la disponibilité d'un chantier naval qualifié. Un nouveau système de stabilisation à ailerons antiroulis Kongsberg a été acquis, et les travaux de conception sont en cours afin d'intégrer cette nouvelle solution à la coque du navire, à son système d'alimentation électrique et au poste de contrôle de la passerelle.

Risque	Description et remarques	Stratégie d'atténuation/Plan d'action
Cybersécurité	Les atteintes à la cybersécurité constituent un risque élevé, qui est toutefois quelque peu atténué par la formation sur la cybersécurité et les pare-feux. En 2025, l'OSTC est également intervenue relativement à des sites Web frauduleux.	Une vigilance accrue pour protéger le domaine de l'OSTC, un renforcement des ressources matérielles pour contrôler les activités, ainsi que d'autres mesures visant à sécuriser le site Web et les systèmes de traitement. La mise en œuvre d'un nouveau site Web et d'une nouvelle application mobile afin de réduire les risques liés au développeur Web existant et de protéger l'ensemble de la clientèle grâce à des protocoles de sécurité renforcés. Établir une nouvelle relation pour surveiller les cas d'usurpation et de falsification du site Web par des auteurs malveillants. Remplacer les serveurs et l'équipement obsolètes sur l'ensemble du réseau (siège social, navires, terminaux, etc.) afin de mettre en place une approche holistique à l'égard de la cybersécurité.

Stratégies d'atténuation et mesures préventives supplémentaires

L'OSTC est étroitement réglementée en ce qui concerne l'évaluation et la gestion des risques. La politique en matière de sécurité maritime de Transports Canada (et de l'OSTC) est qu'il n'y a pas de prix trop élevé pour sauver une vie. Bien que les règlements soient rédigés conformément à ce principe, il incombe à l'inspecteur de la société de classification (au nom de Transports Canada) de déterminer si une entreprise applique correctement les règlements et exploite ses navires dans le respect des règlements.

L'OSTC examine tous les nouveaux règlements et lois et met en œuvre tout changement requis par la loi. Ces règlements visent, entre autres, l'équipement de sécurité, les manuels d'exploitation, la certification de l'équipage, la protection contre les incendies, l'évacuation en cas d'urgence et les exigences en matière de formation.

L'OSTC exploite tous ses navires conformément à la *Loi de 2 001 sur la marine marchande du Canada* et à ses règlements ainsi qu'à tout autre règlement provincial ou fédéral applicable, notamment en ce qui concerne la prévention et le contrôle de la pollution, la santé et sécurité au travail et le transport maritime de marchandises dangereuses.

L'OSTC évalue de façon indépendante les risques pour la sécurité et pour l'environnement, qui ne sont pas forcément couverts par des règlements, et elle prévoit des procédures et des activités de formation en conséquence dans le cadre de ses systèmes de gestion de la sécurité.

Assurances

L'OSTC souscrit diverses assurances : corps de navire, responsabilité maritime, biens, responsabilité civile commerciale, automobile, chaudières et machines, responsabilité des administrateurs et des dirigeants, fiduciaires, vols et détournements, pratiques d'emploi, pratiques commerciales, sécurité Internet et responsabilité civile générale. La couverture est passée en revue chaque année pour garantir une protection convenable dans tous les domaines de l'organisation.

11. Analyse contextuelle

11,1 Conditions économiques et climat commercial

Le climat commercial est de plus en plus incertain en raison des droits de douane proposés par les États-Unis au début de l'année 2025 et des contre-mesures qui pourraient s'ensuivre (tarifaires et commerciales) prises par les gouvernements fédéral et provinciaux. Cette incertitude devrait perdurer au cours des prochaines années et pourrait entraîner une baisse de la production pour l'ensemble de l'économie canadienne.

Bien que les droits de douane et les mesures frontalières risquent d'entraîner une diminution du tourisme américain, la montée du patriotisme et des mouvements en faveur de l'achat de produits canadiens pourrait générer des occasions de développer le marché des vacances abordables pour les touristes canadiens, ici même au pays, et de promouvoir la vente de produits canadiens.

Le service de traversier de l'île Manitoulin stimule considérablement le tourisme, l'agriculture et les industries commerciales dans le district d'Algoma, dans le Nord de l'Ontario et dans la péninsule Bruce. Les sondages menés auprès des clients indiquent que seuls 30 % des usagers du service de traversier avaient l'île Manitoulin comme destination.

L'île Manitoulin a augmenté sa production agricole au cours des dernières saisons, et le service de traversier transporte davantage de récoltes et de bétail. L'OSTC prévoit de recueillir des données supplémentaires au moment de la réservation afin de mieux quantifier les produits agricoles transportés au cours des saisons de navigation 2025 et 2026 grâce à des améliorations apportées à son système de réservation.

Le service de traversier de l'île Moose Factory est un moyen de transport indispensable pour se rendre sur cette île. Outre les avantages socioéconomiques importants qu'il engendre, les résidents de l'île Moose Factory n'auraient sans lui qu'un accès limité aux biens et services en dehors de l'île. Le traversier est certifié par Transports Canada aux fins du transport sécuritaire de passagers et de véhicules utilitaires de grande taille.

11.2 Facteurs externes

Voies navigables et dragage

Les facteurs environnementaux, notamment l'accumulation de sédiments et les changements dans les niveaux d'eau en raison des changements climatiques, nécessitent un entretien fréquent pour garantir la sécurité et l'accessibilité des voies navigables pour les traversiers et font en sorte qu'il faut constamment procéder au dragage.

Chenal de navigation de South Baymouth

Les niveaux d'eau plus bas que la normale menacent de réduire le chenal de navigation sécuritaire du *MS Chi-Cheemaun* au quai de South Baymouth. La société poursuivra les discussions en cours avec Transports Canada afin de trouver des options permettant d'assurer la sécurité de la navigation dans ce chenal en veillant à consulter les intervenants communautaires concernés, le cas échéant, ainsi qu'à mobiliser et à consulter les communautés autochtones au besoin.

L'OSTC assure un suivi et une analyse des tendances en matière de conditions météorologiques, de formation et de rupture des glaces, ainsi que des niveaux d'eau au début de chaque saison de navigation. Les capitaines de tous les navires vérifient le niveau de l'eau avant que le navire quitte le quai à chaque traversée afin de garantir un trajet sécuritaire.

Rivière Moose

Les niveaux d'eau plus bas que la normale ont réduit la route de navigation sécuritaire du *MV Niska I* jusqu'à l'île Moose Factory. Un important projet de dragage a été achevé en 2023. Un accord pluriannuel de surveillance du niveau de l'eau est en place, et l'on s'attend à ce qu'un dragage complet soit nécessaire dans quatre à cinq ans, sous réserve des observations annuelles du taux de remplissage dans le delta de la rivière. Des relevés sont effectués deux fois par année et tout problème de remplissage inhabituel sera traité au fur et à mesure. Les communautés autochtones seront consultées avant le début de travaux susceptibles d'avoir une incidence défavorable sur les droits ancestraux et issus de traités.

Port d'Owen Sound

Le port d'Owen Sound appartient à Transports Canada, mais il est sur sa liste de dessaisissement d'actifs. Le ministère, l'OSTC et Transports Canada poursuivront les discussions sur les options et les façons de procéder.

Options de service

Le service de traversier du *MS Chi-Cheemaun* est un mode de transport facultatif permettant aux clients d'atteindre leur destination. Les gens qui se dirigent vers l'île Manitoulin et le Nord de l'Ontario, ainsi que du Nord de l'Ontario vers le Sud de l'Ontario, peuvent emprunter l'autoroute 400 et la route 69 comme méthode de rechange au service de transport par traversier.

Le *MV Niska I* est le seul moyen de transport de véhicules entre Moosonee et Moose Factory, à l'exception d'une petite péniche de débarquement privée et des routes de glace en hiver lorsqu'elles permettent le passage.

Le *MV Pelee Islander* et le *MV Pelee Islander II* sont actuellement les seuls moyens de transport de véhicules et de produits agricoles à destination et en provenance de l'île Pelée.

À l'heure actuelle, aucun autre service de traversier pour véhicules ne fait concurrence à ces services de traversier financés par le gouvernement provincial, et il n'existe aucun potentiel immédiat pour la prestation de services concurrentiels par des exploitants privés. Dans le cas des services offerts sur le lac Huron et le lac Érié, les navires exploités sont les plus grands traversiers conventionnels pour véhicules et passagers appartenant à des intérêts canadiens et exploités sur les Grands Lacs.

Il existe à Tobermory des exploitants locaux de services d'excursions en bateau qui se présentent comme des attractions ou des destinations touristiques, en offrant des croisières d'une journée dans la même région.

11.3 Facteurs internes

Profil démographique des passagers du service de traversier Manitoulin

En 2025, environ 84 % des clients étaient âgés de 46 ans et plus (données issues d'une enquête volontaire après la navigation). En 2026, l'OSTC s'appuiera sur les données d'enquête et les données relatives aux réservations afin de mieux comprendre le profil démographique de ses passagers. L'évaluation du niveau de service de 2026 et l'examen approfondi des données contenues dans les systèmes de l'OSTC fourniront des renseignements à jour et détaillés sur l'utilisation des services de traversier par les passagers, ainsi que sur le profil démographique de ceux-ci.

Les résultats d'une enquête menée au cours de l'exercice 2025 ont révélé que 98 % des répondants recommandaient le service de traversier *MS Chi-Cheemaun* à d'autres personnes en tant que destination touristique.

Trafic et tarifs du service de traversier *MS Chi-Cheemaun*

L'OSTC procède régulièrement à une analyse coûts-avantages en se servant de données sur le lieu de départ et la destination qui sont obtenues au moyen de sondages auprès de la clientèle. Il s'agit ainsi de déterminer si c'est le temps, le coût ou la distance qui influe sur le choix des clients de prendre le traversier plutôt que de contourner la baie Georgienne par la route.

L'OSTC compare également régulièrement sa structure tarifaire à celle d'autres services canadiens de traversier qui utilisent des navires de taille semblable au *MS Chi-Cheemaun* sur des parcours de distances comparables.

Étant donné la décision de geler les revenus liés aux tarifs et aux frais, l'OSTC mettra l'accent sur l'augmentation du trafic de passagers et de véhicules pour augmenter les revenus en lançant davantage d'initiatives de marketing et de nouvelles expériences à bord. De nouveaux articles intéressants sont ajoutés chaque année pour répondre à l'évolution des tendances.

12. Ressources humaines

12.1 Renforcer les capacités. Gérer le changement.

L'OSTC continuera d'évaluer les effectifs nécessaires afin de maintenir la capacité organisationnelle et de combler les lacunes opérationnelles le cas échéant. En outre, elle continuera de mettre à jour les politiques, les processus et les systèmes relatifs aux ressources humaines (RH) tout au long de l'exercice 2026-2027. L'OSTC a élaboré une Stratégie des ressources humaines en 2024-2025 qui décrit les principaux projets et principales priorités (certains en cours et d'autres prévus) pour renforcer la capacité totale de l'organisation en matière de RH. La Stratégie des ressources humaines comprend les éléments suivants :

- Analyse, conception et mise en œuvre de la stratégie de rémunération globale. L'analyse, l'examen et le maintien de l'équité salariale feront partie intégrante de la stratégie de rémunération.

- Analyse des avantages sociaux et étude de marché pour les comparer à ceux de la fonction publique de l'Ontario et garantir des offres équitables, concurrentielles et appropriées pour le personnel.
- Élaboration et mise en œuvre d'un système d'évaluation du rendement et d'établissement d'objectifs pour le personnel non syndiqué.
- Analyse des lacunes dans les fonctions et les capacités des RH.
- Élaboration et examen des politiques et procédures en matière de RH pour l'ensemble du cycle de vie des employés.
- Élaboration d'une stratégie et d'outils de planification de la relève.

À partir de 2025-2026, l'OSTC a commencé à mettre en œuvre la stratégie pour veiller à ce qu'elle tienne compte de l'évolution des besoins, des objectifs et des priorités.

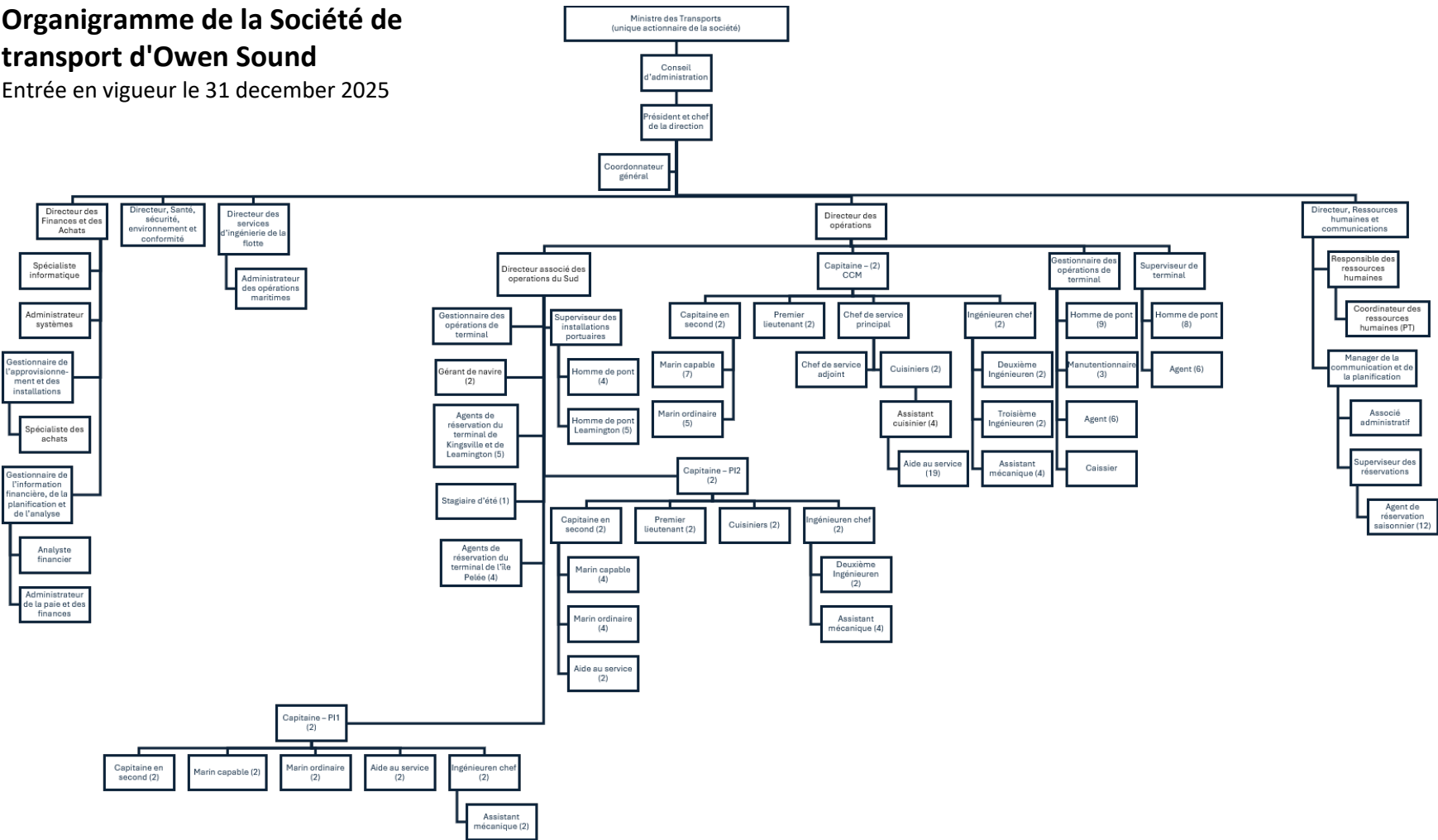
L'OSTC se conforme également à la directive sur le gel de l'embauche publiée par le gouvernement de l'Ontario en septembre 2025, et maintiendra son plafond d'ETP et aura recours au processus d'approbation prévu dans le plan de croissance des ressources humaines pour tout nouveau poste requis qui dépasserait ce plafond.

12.2 Organigramme de l'OSTC

L'organigramme suivant illustre la capacité des RH nécessaires pour donner suite à l'orientation stratégique, aux objectifs opérationnels et au plan de mise en œuvre définis dans le présent plan d'activités.

Organigramme de la Société de transport d'Owen Sound

Entrée en vigueur le 31 decembre 2025



12.3 Objectifs opérationnels des ressources humaines

Les activités de l'OSTC sont cycliques et saisonnières. De plus, son personnel, qui doit affronter une saison de navigation intense, est dispersé géographiquement entre de multiples lieux de travail (y compris à terre et à bord de navires), il est réparti dans plusieurs syndicats, et le profil démographique de ses membres est diversifié.

L'OSTC s'engage à élaborer en permanence des politiques, des programmes et des stratégies en matière de RH qui répondent aux besoins tant de l'organisation que des personnes qui, chaque jour, prêtent leur dévouement, leurs compétences et leurs capacités au travail de l'OSTC. Nous nous efforçons de faire travailler les employés aux moments et selon les méthodes qui répondent à leurs besoins et optimisent leur participation.

L'interdépendance est aussi un facteur dans la planification de la mise en place des politiques, processus et systèmes en vue de réaliser les objectifs opérationnels.

La mise en œuvre d'une mesure donnée dépend de la disponibilité et des résultats d'autres personnes et d'autres programmes, de sorte que les délais peuvent varier.

Tableau RH 02 : Objectifs opérationnels des ressources humaines		Calendrier
1.	Élaborer et mettre en œuvre un plan de gestion de la rémunération globale (y compris l'équité salariale).	2026-2027
2.	Mettre à jour les guides des avantages sociaux et les offres pour l'ensemble du personnel.	2026-2027
3.	Élaborer et mettre en œuvre de nouvelles politiques et procédures en matière de RH.	2026-2028
4.	Élaborer et mettre en œuvre un plan de relève, ainsi qu'une politique et un programme de formation qui contribuent au maintien en poste et à la planification de la relève parmi les membres du personnel qualifiés.	2026-2028
5.	Mettre en œuvre un processus décisionnel tiers pour la gestion des cas d'invalidité relativement à la prise de mesures d'adaptation et aux congés prolongés.	2026-2027

Une fois que les objectifs urgents susmentionnés auront été atteints, les efforts porteront sur l'élaboration de stratégies de recrutement et de maintien en poste plus efficaces et sur l'amélioration des programmes et politiques en matière de diversité, d'équité, d'inclusion et d'accessibilité, puis seront complétés par un programme de planification de la relève. La Stratégie des ressources humaines contient des renseignements plus détaillés sur la mise en œuvre des objectifs.

12.4 Mesures de participation des employés

À la fin de l'année 2022, l'OSTC a mené son tout premier sondage de participation auprès de son personnel. La haute direction de l'OSTC souhaitait offrir aux membres du personnel un moyen structuré, quantifiable et anonyme de faire part de leurs points de vue individuels sur un éventail de sujets, afin de compléter les discussions individuelles et les assemblées générales.

Le sondage sur la satisfaction des employés est l'un des outils les plus utilisés par les membres de la direction et les services des RH en raison de sa simplicité. Il s'agit d'un moyen efficace de savoir où en sont rendues les équipes, et les résultats indiquent comment s'améliorer, comment donner suite de manière appropriée aux préoccupations et, dans certains cas, comment prévoir et traiter les problèmes qui pourraient survenir sur le lieu de travail.

13. Santé, sécurité, environnement et accessibilité

Santé et sécurité

L'OSTC s'engage à être une organisation axée sur la sécurité d'abord où la protection des personnes, des biens et de l'environnement est une priorité absolue. Nous intégrons la sécurité à tous les aspects de nos activités en favorisant la détermination des risques à tous les niveaux, l'amélioration continue, ainsi que le respect de la réglementation en matière de sécurité et d'environnement, au moyen de la mise en œuvre d'un système complet de gestion de la sécurité (SGS). Conformément au *Règlement sur le système de gestion de la sécurité maritime* du Canada et aux exigences fédérales et provinciales applicables, l'OSTC examine et met à jour régulièrement son SGS afin de consigner les procédures et de définir les responsabilités de la direction et du personnel.

En 2026, l'OSTC mettra en œuvre un programme de formation de sensibilisation à la traite de personnes destiné à l'ensemble du personnel de première ligne. Cette initiative soutient les priorités du gouvernement visant à protéger les personnes vulnérables et à renforcer la prestation des services publics. Ce programme permettra au personnel de prendre connaissance de la traite de personnes, d'apprendre à en reconnaître les indicateurs et de signaler les préoccupations en toute sécurité et efficacement.

Environnement

L'OSTC s'engage à réduire son empreinte écologique et à promouvoir des opérations maritimes durables. En tant que membre du programme de certification environnementale Green Marine International, nous nous efforçons de dépasser les exigences réglementaires en mettant en œuvre les pratiques exemplaires et en visant l'amélioration continue. L'OSTC a atteint le niveau 2 (Meilleures pratiques) et s'efforcera d'atteindre le niveau 3 (Systèmes de gestion intégrés et impacts quantifiés).

Conformément au cadre de l'indicateur canadien d'intensité carbone de Transports Canada, l'OSTC a déclaré la consommation de carburant et les émissions de CO₂ du *MS Chi-Cheemaun* pour l'année civile 2024 et a réalisé son premier inventaire des émissions de gaz à effet de serre (GES) pour ses installations à terre. En 2026, l'OSTC procédera à l'inventaire des émissions pour l'ensemble des navires, y compris les données relatives aux émissions d'oxydes d'azote et de soufre pour l'année civile 2025. Ces mesures permettent d'établir une base de référence en matière de consommation d'énergie et d'émissions et contribueront à l'élaboration d'une stratégie de décarbonisation.

Accessibilité

L'OSTC s'engage à offrir une expérience de voyage inclusive et à respecter toutes les obligations en vertu de la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* ainsi que de la réglementation fédérale applicable. En 2025, l'OSTC a publié un rapport d'étape sur son plan d'accessibilité 2024 en vertu du *Règlement sur les transports accessibles aux personnes handicapées*, comprenant notamment le remplacement et la modernisation des toilettes sans obstacle du *MS Chi-Cheemaun* afin d'en améliorer la fiabilité et la facilité d'utilisation. En réponse aux préoccupations concernant l'accès à l'ascenseur du pont-garage du *MS Chi-Cheemaun*, l'OSTC a élargi son service de navettes aux terminaux de Tobermory et de South Baymouth afin d'aider les passagers à mobilité réduite à se rendre du pont-garage à l'ascenseur accessible.

Au cours de l'exercice 2026-2027, l'OSTC mettra l'accent sur l'amélioration de l'accessibilité en lançant un sondage public visant à recenser les obstacles, sur la poursuite de l'intégration des normes d'accessibilité lors de la modernisation de ses installations et sur le lancement d'une nouvelle interface de site Web conformément aux normes des Règles pour l'accessibilité des contenus Web (WCAG) 2,2.

14. Mesures du rendement

L'OSTC a établi des mesures et des objectifs de rendement pour surveiller les principaux programmes et services et les harmoniser avec les priorités du gouvernement.

Satisfaction de la clientèle

Buts et résultats	Mesures	Objectifs	Approche
La clientèle est satisfaite de la qualité du service fourni, tant à bord du navire qu'au quai	Sondages auprès de la clientèle	Norme minimale : Taux de satisfaction de 95 %	Mener des sondages en temps réel à bord des navires et maintenir un niveau de satisfaction de la clientèle d'au moins 95 %

Traitement des plaintes de la clientèle

Buts et résultats	Mesures	Objectifs	Approche
Les plaintes de la clientèle sont traitées par écrit, dans les cinq jours ouvrables suivant la plainte	Temps de réponse moyen pour le traitement des plaintes	Temps de réponse ne dépassant pas cinq jours ouvrables	Recevoir les plaintes de la clientèle et y répondre par écrit, dans un délai de cinq jours ouvrables

Interruptions de service pour cause mécanique

Buts et résultats	Mesures	Objectifs	Approche
Éviter les pertes de temps d'exploitation attribuables à des défaillances mécaniques qui auraient pu être prévenues	Tenue des journaux de bord	Aucune journée d'exploitation perdue en raison de problèmes mécaniques qui auraient pu être prévenus	Respecter le calendrier d'entretien préventif afin d'éviter toute interruption de service attribuable à une défaillance mécanique

Sécurité du personnel

Buts et résultats	Mesures	Objectifs	Approche
Aucune blessure parmi le personnel	Rapports d'accidents	Aucune perte de temps d'exploitation pour cause de blessure du personnel	Consolider la culture de la sécurité au sein du personnel

Sécurité de la clientèle

Buts et résultats	Mesures	Objectifs	Approche
Aucune blessure parmi les passagers	Fiches de premiers soins de la clientèle	Aucun cas de chute ou d'accident de la clientèle nécessitant l'administration des premiers soins	Veiller à ce que toutes les zones accessibles à la clientèle soient sécuritaires et conviviales. Traiter tous

Buts et résultats	Mesures	Objectifs	Approche
			les problèmes signalés conformément aux normes en vigueur

Efficacité

Buts et résultats	Mesures	Objectifs	Approche
Augmenter le nombre de passagers	Utilisation en pourcentage de la capacité – nombre de passagers	Hausse de 3 % par rapport à l'exercice précédent	Optimiser la capacité de réservation dans les systèmes et envisager des activités de marketing ciblées
Augmenter le nombre de véhicules	Utilisation en pourcentage de la capacité – longueur totale des véhicules	Hausse de 3 % par rapport à l'exercice précédent	Optimiser la capacité de réservation dans les systèmes et envisager des activités de marketing ciblées
Augmenter les revenus par passager	Revenu par passager	Hausse de 3 % par rapport à l'exercice précédent	Examen des possibilités dans les secteurs des services d'alimentation, de boissons et de vente au détail

15. Profil financier

15.1 Résumé du budget – Fonctionnement et immobilisations

Les données financières du budget segmenté de 2026-2027 pour les 3 services de traversier sont présentées ci-dessous et comprennent les subventions destinées aux activités de fonctionnement d'un montant de 20 110 000 \$ (y compris les frais de gestion du Service de transport de l'île Pelée s'élevant à 490 000 \$). L'OSTC facture au Service de transport de l'île Pelée (PITS) des frais de gestion de 490 000 \$, lesquels comprennent les dépenses indirectes de l'organisation, conformément à l'entente contractuelle conclue entre le MTO et l'OSTC.

Les dépenses d'immobilisations s'élèvent à 22 895 000 \$ (20 395 000 \$ pour les dépenses d'immobilisations relatives aux opérations dans le Nord + 2 500 000 \$ pour les dépenses d'immobilisations du Service de transport de l'île Pelée, qui sont exclues ci-dessous, puisqu'elles sont facturées séparément).

	PELÉE	INTERDIVISIONS	OSTC	MV NISKA I	TOTAL
Revenus :					
Passagers	890		2 981	31	3 902
Véhicules	735		3 730	28	4 493
Cafétéria	196		1 577	--	1 773
Intérêts, fret et autres	105		162	256	523
Revenus autres que les revenus gouvernementaux	1 926	-	8 450	315	10 691
Contribution du MTO aux dépenses de fonctionnement	9 734		8 092	1 794	19 620
Contribution du MTO aux dépenses d'immobilisations	-		13 145	7 250	20 395
Contribution du MTO aux frais de gestion du Service de transport de l'île Pelée		490			490
	11 660	490	29 687	9 359	51 196
Traitements et salaires	4 252		6 657	165	11 074
Avantages sociaux	1 061		1 741	-	2 802
Réparations et entretien	2 125		2 273	1 359	5 757
Services publics	317		295	7	619
Carburant	2 037		1 420	56	3 513
Outils et fournitures d'exploitation	183		168	2	353
Services	806		1 384	343	2 533
Frais généraux et administratifs	879	490	2 431	350	4 150
Dépenses avant Frais généraux et administratifs – Amortissement	11 660	490	16 369	2 282	30 801

	PELÉE	INTERDIVISIONS	OSTC	MV NISKA I	TOTAL
Frais généraux et administratifs – Amortissement	-		1 270	177	1 447
Moins : Dépenses	11 660	490	17 639	2 459	32 248
Gains nets (perte) de la période	-	-	12 048	6 900	18 948
Biens immobilisés à acquérir			(13 145)	(7 250)	(20 395)
Amortissement			1 270	177	1 447
Gains nets (perte) – Rajustement pour tenir compte des éléments sans effet sur la trésorerie	-	-	173	(173)	(0)

Remarques :

- Les chiffres sont exprimés en milliers (milliers de dollars).
- Les revenus d'exploitation s'élèvent à 20 110 000 \$ (contribution du MTO de 19 620 000 \$ aux dépenses de fonctionnement + 490 000 \$ de frais de gestion du Service de transport de l'île Pelée).
- Les activités du Service de transport de l'île Pelée génèrent des dépenses d'immobilisations d'environ 2 500 000 \$ par année, qui sont exclues du tableau ci-dessus.

Les prévisions financières segmentées du troisième trimestre (T3) de l'exercice précédent (2025-2026) pour les 3 services de traversier sont présentées ci-dessous, les subventions de fonctionnement totalisant 19 555 000 \$ (y compris les frais de gestion du Service de transport de l'île Pelée s'élevant à 480 000 \$). L'OSTC a facturé au Service de transport de l'île Pelée (PITS) des frais de gestion de 480 000 \$, lesquels comprennent les dépenses indirectes de l'organisation engagées, conformément à l'entente contractuelle conclue entre le MTO et l'OSTC.

Les dépenses d'immobilisations s'élèvent à 8 163 000 \$ (5 663 000 \$ pour les dépenses d'immobilisations relatives aux opérations dans le Nord + 2 500 000 \$ pour les dépenses d'immobilisations estimatives du Service de transport de l'île Pelée, qui sont exclues ci-dessous, puisqu'elles sont facturées séparément).

	PELÉE	INTERDIVISIONS	OSTC	MV NISKA I	TOTAL
Revenus :					
Passagers	909		3 084	40	4 033
Véhicules	789		3 837	7	4 633
Cafétéria et boutique de cadeaux	206		1 698	-	1 904
Intérêts, fret et autres	106		186	261	553
Revenus autres que les revenus gouvernementaux	2 010	-	8 805	308	11 123
Contribution du MTO aux dépenses de fonctionnement	9 717		7 600	1 757	19 074

	PELÉE	INTERDIVISIONS	OSTC	MV NISKA I	TOTAL
Contribution du MTO aux dépenses d'immobilisations	-		4 688	975	5 663
Contribution du MTO aux frais de gestion du Service de transport de l'île Pelée		480			480
	11 727	480	21 093	3 040	36 340
Traitements et salaires	4 153		6 887	158	11 198
Avantages sociaux	990		1 896	-	2 886
Réparations et entretien	2 459		1 895	1 246	5 600
Services publics	330		271	6	607
Carburant	1 708		1 561	54	3 323
Outils et fournitures d'exploitation	199		145	0	344
Services	785		1 281	367	2 433
Frais généraux et administratifs	1 103	480	2 393	301	4 277
Dépenses avant Frais généraux et administratifs – Amortissement	11 727	480	16 329	2 132	30 668
Frais généraux et administratifs – Amortissement	-		1 271	173	1 444
Moins : Dépenses	11 727	480	17 600	2 305	32 112
Gains nets (perte) de la période	-	-	3 493	735	4 228
Biens immobilisés acquis			(4 688)	(975)	(5 663)
Amortissement			1 271	173	1 444
Gains nets (perte) – Rajustement pour tenir compte des éléments sans effet sur la trésorerie	-	-	76	(67)	9
Revenus supplémentaires rajustés (-)/Débiteurs (+)	-	-	(76)	67	(9)

Remarques :

- Les chiffres sont exprimés en milliers (milliers de dollars).
- Les revenus d'exploitation s'élèvent à 19 555 000 \$ (contribution du MTO de 19 075 000 \$ aux dépenses de fonctionnement + 480 000 \$ de frais de gestion du Service de transport de l'île Pelée).
- Les activités du Service de transport de l'île Pelée génèrent des dépenses d'immobilisations d'environ 2 500 000 \$ par année, qui sont exclues du tableau ci-dessus.

15.2 Résumé du budget – Fonctionnement (triennal)

Les budgets de fonctionnement triennaux (3 ans) pour les exercices 2026-2027, 2027-2028 et 2028-2029, ainsi que les prévisions du T3 de l'exercice 2025-2026, sont présentés ci-dessous sous forme de tableaux distincts pour ce qui suit :

- les opérations consolidées;
- le service de traversier de l'île Manitoulin (OSTC/MS *Chi-Cheemaun*);
- le service de traversier de l'île Moose Factory (MV *Niska I*);
- le Service de transport de l'île Pelée (Pelee Island Transportation Service [PITS]).

Remarques :

- Les chiffres sont exprimés en milliers (milliers de dollars).
- Exclusion des charges d'amortissement et des dépenses d'immobilisations pour le PITS.

Données consolidées	Prévisions en date de déc. 2025	Budget (en milliers de dollars) – En date du processus de planification stratégique de 2026-2027			
	2025-2026	2026-2027	2027-2028	2028-2029	Total sur 3 ans (2026-2027 à 2028-2029)
Passagers	4 033	3 902	3 939	3 994	11 835
Véhicules et affrètement	4 633	4 493	4 538	4 602	13 633
Fret/divers	2 457	2 296	2 316	2 345	6 363
Total – Revenus (à l'exclusion de la subvention du MTO)	11 123	10 691	10 793	10 941	32 425
Traitements et salaires	11 198	11 074	11 331	11 597	34 002
Avantages sociaux	2 886	2 802	3 070	3 374	9 246
Réparations et entretien	5 600	5 757	5 912	5 812	17 481
Services publics	607	619	634	652	1 905
Carburant	3 323	3 513	3 679	3 860	11 052
Outils et fournitures d'exploitation	344	353	362	373	1 088
Services	2 433	2 533	2 603	2 702	7 838
Frais généraux et administratifs	4 277	4 150	4 261	4 225	12 636
Total – Dépenses (à l'exclusion des amortissements et immobilisations)	30 668	30 801	31 852	32 595	95 248
Gains nets/(perte) ou total de la subvention de fonctionnement nécessaire	-19 545	-20 110	-21 059	-21 654	-62 823
Subvention du MTO	19 554	20 110	21 120	21 424	62 654
Subvention de fonctionnement nécessaire résiduelle	9	0	61	-230	-169

Données consolidées	Prévisions en date de déc. 2025	Budget (en milliers de dollars) – En date du processus de planification stratégique de 2026-2027			
	2025-2026	2026-2027	2027-2028	2028-2029	Total sur 3 ans (2026-2027 à 2028-2029)
Revenus :	11 123	10 691	10 793	10 941	32 425
Service de traversier de l'île Manitoulin	8 805	8 450	8 533	8 662	25 645
Service de traversier de l'île Moose Factory	308	315	315	315	945
Service de traversier de l'île Pelée	2 010	1 926	1 945	1 964	5 835
Dépenses (à l'exclusion des amortissements et immobilisations)	30 668	30 801	31 852	32 595	95 248
Service de traversier de l'île Manitoulin	16 329	16 369	17 040	17 758	51 167
Service de traversier de l'île Moose Factory	2 132	2 282	2 348	2 052	6 682
Service de traversier de l'île Pelée	12 207	12 150	12 464	12 785	37 399
Subvention de fonctionnement :	19 554	20 110	21 120	21 424	62 654
Service de traversier de l'île Manitoulin	7 600	8 092	8 771	8 771	25 634
Service de traversier de l'île Moose Factory	1 757	1 794	1 831	1 831	5 456
Service de traversier de l'île Pelée	10 197	10 224	10 518	10 822	31 564

Service de traversier de l'île Manitoulin (MS Chi-Cheemaun)	Prévisions en date de déc. 2025	Budget (en milliers de dollars) – En date du processus de planification stratégique de 2026-2027			
	2025-2026	2026-2027	2027-2028	2028-2029	Total sur 3 ans (2026-2027 à 2028-2029)
Passagers	3 084	2 981	3 010	3 056	9 047
Véhicules	3 837	3 730	3 767	3 824	11 321
Divers	1 884	1 739	1 756	1 782	5 277
Total – Revenus (à l'exclusion de la subvention du MTO)	8 805	8 450	8 533	8 662	25 645
Traitements et salaires	6 887	6 657	6 812	6 971	20 440
Avantages sociaux	1 896	1 741	1 985	2 264	5 990
Réparations et entretien	1 895	2 273	2 340	2 408	7 021
Services publics	271	295	303	312	910
Carburant	1 561	1 420	1 501	1 585	4 506
Outils et fournitures d'exploitation	145	168	173	178	519
Services	1 281	1 384	1 425	1 466	4 275
Frais généraux et administratifs	2 393	2 431	2 501	2 574	7 506
Total – Dépenses (à l'exclusion des amortissements et immobilisations)	16 329	16 369	17 040	17 758	51 167
Gains nets/(perte) ou total de la subvention de fonctionnement nécessaire	-7 524	-7 919	-8 507	-9 096	-25 522

Service de traversier de l'île Manitoulin (MS Chi-Cheemaun)	Prévisions en date de déc. 2025	Budget (en milliers de dollars) – En date du processus de planification stratégique de 2026-2027			
	2025-2026	2026-2027	2027-2028	2028-2029	Total sur 3 ans (2026-2027 à 2028-2029)
Subvention du MTO	7 600	8 092	8 771	8 771	25 634
Subvention de fonctionnement nécessaire résiduelle	76	173	264	-325	112

Remarque : L'amortissement n'est pas inclus dans les dépenses ci-dessus.

Service de traversier de l'île Moose Factory (MV Niska I)	Prévisions en date de déc. 2025	Budget (en milliers de dollars) – En date du processus de planification stratégique de 2026-2027			
	2025-2026	2026-2027	2027-2028	2028-2029	Total sur 3 ans (2026-2027 à 2028-2029)
Passagers	40	31	31	31	93
Véhicules et affrètement	7	28	28	28	84
Fret	261	256	256	256	768
Divers	0	0	0	0	0
Total – Revenus (à l'exclusion de la subvention du MTO)	308	315	315	315	945
Traitements et salaires	158	165	169	176	510
Réparations et entretien	1 246	1 359	1 398	1 180	3 937
Services publics	6	7	7	8	22
Carburant	54	56	59	72	187
Outils et fournitures d'exploitation	0	2	2	4	8
Services	367	343	353	393	1 089
Frais généraux et administratifs	301	350	360	219	929
Total – Dépenses (à l'exclusion des amortissements et immobilisations)	2 132	2 282	2 348	2 052	6 682
Gains nets/(perte) ou total de la subvention de fonctionnement nécessaire	-1 824	-1 967	-2 033	-1 737	-5 737
Subvention du MTO	1 757	1 794	1 831	1 831	5 456
Subvention de fonctionnement nécessaire résiduelle	-67	-173	-202	94	-281

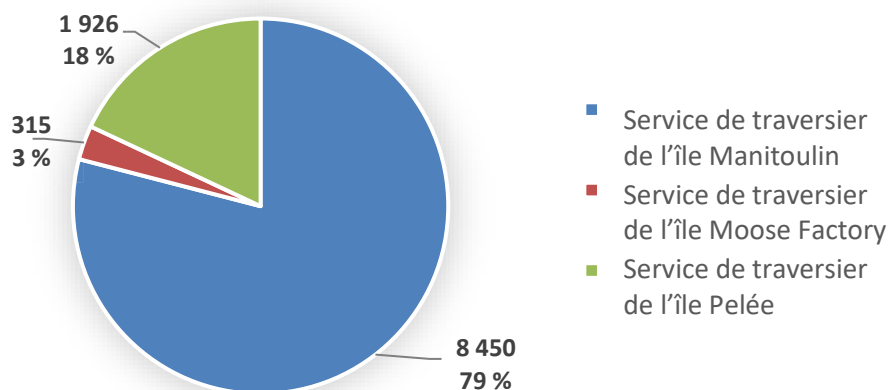
Remarque : L'amortissement n'est pas inclus dans les dépenses ci-dessus.

Service de transport de l'île Pelée (MV Pelee Islander et MV Pelee Islander II)	Prévisions en date de déc. 2025	Budget (en milliers de dollars) – En date du processus de planification stratégique de 2026-2027			
	2025-2026	2026-2027	2027-2028	2028-2029	Total sur 3 ans (2026-2027 à 2028-2029)
Passagers	909	890	898	907	2 695
Véhicules et affrètement	789	735	743	750	2 228
Fret	43	105	106	107	318
Divers	269	196	198	200	594
Total – Revenus (à l'exclusion de la subvention du MTO)	2 010	1 926	1 945	1 964	5 835
Traitements et salaires	4 153	4 252	4 350	4 450	13 052
Avantages sociaux	990	1 061	1 085	1 110	3 256
Réparations et entretien	2 459	2 125	2 174	2 224	6 523
Services publics	330	317	324	332	973
Carburant	1 708	2 037	2 119	2 203	6 359
Outils et fournitures d'exploitation	199	183	187	191	561
Services	785	806	825	843	2 474
Frais généraux et administratifs	1 583	1 369	1 400	1 432	4 201
Total – Dépenses (à l'exclusion des amortissements et immobilisations)	12 207	12 150	12 464	12 785	37 399
Gains nets/(perte) ou total de la subvention de fonctionnement nécessaire	-10 197	-10 224	-10 519	-10 821	-31 564
Subvention du MTO	10 197	10 224	10 518	10 822	31 564
Subvention de fonctionnement nécessaire résiduelle	0	0	-1	1	0

Remarque : L'amortissement n'est pas inclus dans les dépenses ci-dessus.

Revenus de la Société de transport d'Owen Sound par division

Revenus consolidés 2026-2027 – Revenus non gouvernementaux par segment (en milliers de dollars)



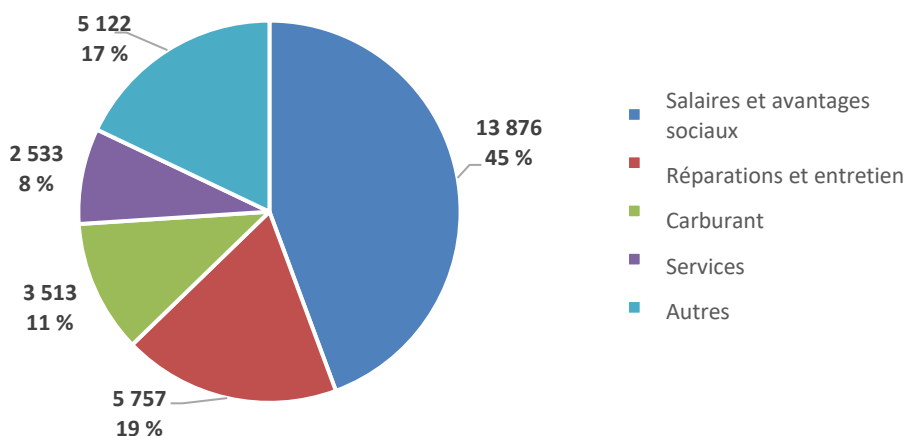
Pour l'exercice 2026-2027, les revenus tirés des tarifs et du transport de marchandises devraient demeurer aux niveaux de l'exercice 2025-2026 pour chaque service, tel qu'il est indiqué dans la lettre d'orientation annuelle du ministre 2026-2027. De plus, il n'y a pas eu de hausse des tarifs et les traversiers fonctionnent presque à plein rendement pour le transport des véhicules pendant la haute saison. L'augmentation du nombre de passagers présente certaines difficultés en raison de l'augmentation de la longueur moyenne des véhicules par rapport à il y a 30 ans, ce qui est principalement attribuable à la forte croissance du nombre de VUS par rapport au nombre de voitures. Les services continuent d'évaluer de nouvelles possibilités de générer davantage de revenus non tarifaires, notamment par la vente d'aliments, de boissons et de produits au détail; la croissance de ces revenus est prévue dans le budget, représentant 21 % du total des revenus non gouvernementaux en 2026-2027.

En 2026-2027, l'OSTC élaborera un plan de marketing complet, comprenant, entre autres, la segmentation du marché, la sensibilité des tarifs et les options visant à assurer la croissance future du chiffre d'affaires et des marges.

La transition du service de traversier de l'île Moose Factory vers le système de réservation Bookit et les transactions électroniques a entraîné une augmentation considérable des revenus en 2025-2026 par rapport aux années précédentes. En outre, il est prévu de construire un nouvel hôpital à Moosonee, y compris un nouveau centre de soins ambulatoires sur l'île Moose Factory. Bien que les répercussions sur le service de traversier de l'île Moose Factory ne soient pas encore connues, on s'attend à ce qu'elles soient positives compte tenu de l'augmentation probable de la demande en déplacements et en transport de fret et de marchandises.

Dépenses de la Société de transport d'Owen Sound

Dépenses de fonctionnement consolidées 2026-2027 par type sommaire (en milliers de dollars)

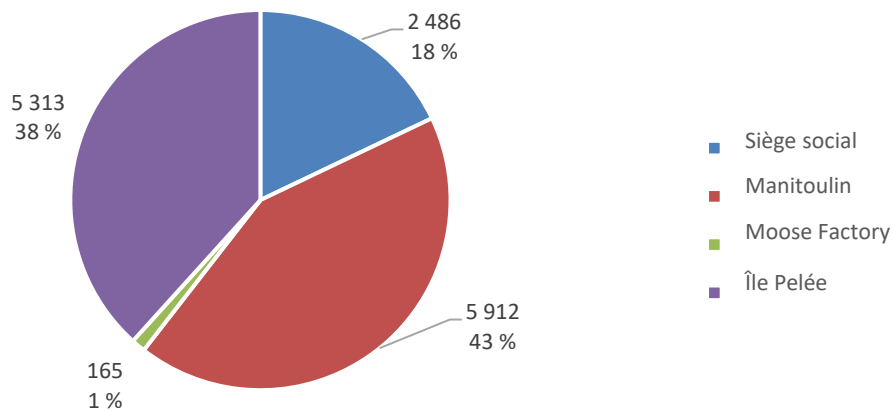


Pour l'exercice 2026-2027, les dépenses totales, à l'exclusion des amortissements et immobilisations, sont évaluées à 30 801 000 \$, les salaires et avantages sociaux représentant 45 % du total des dépenses, suivis des réparations et de l'entretien (19 %), du carburant (11 %), des services (8 %) et des autres dépenses (services publics, outils et fournitures d'exploitation, frais généraux et administratifs) [17 %].

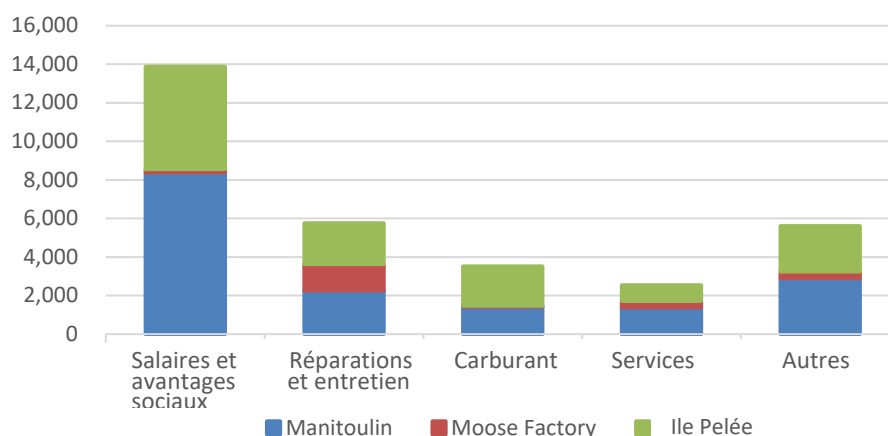
Les salaires et les avantages sociaux représentent la principale dépense de fonctionnement du service.

Voici la répartition des traitements et salaires pour 2026-2027 :

Salaires et avantages sociaux 2026-2027 par segment (en milliers de dollars)



Dépenses de fonctionnement 2026-2027 par segment (en milliers de dollars)



Le service de l'île Manitoulin, qui comprend le siège social de l'OSTC, représente la part la plus importante de chacune des catégories de dépenses, à l'exception du carburant. Le Service de transport de l'île Pelée a vu ses coûts de carburant augmenter en raison de l'allongement de la saison et ainsi de l'augmentation du nombre de voyages, des nombreux navires et des distances à parcourir.

Le MTO paie tous les coûts directs de fonctionnement et d'immobilisations associés à la prestation du Service de transport de l'île Pelée, moins les revenus d'exploitation générés par ces services, tel qu'il est décrit dans le contrat, ainsi que les frais de gestion.

15.3 Résumé du budget – Immobilisations

Les besoins du budget d'immobilisations pour les exercices 2026-2027 à 2035-2036, sous réserve de l'examen et de l'approbation du gouvernement, sont les suivants :

Remarque :

- Les chiffres sont exprimés en milliers (milliers de dollars).

Lieu ou projet	2025-2026 (prévisions)	Budget (en date du processus de planification stratégique de 2026-2027)				
		2026-2027	2027-2028	2028-2029	2029-2030	2030-2031
South Baymouth	226	100	2 130	2 100	2 100	230
Tobermory	612	1 250	250	250	250	350
<i>MS Chi-Cheemaun</i>	3 350	9 645	1 270	845	5 845	845
Moosonee	975	7 250	2 025	100	2 225	100
Bureau de l'OSTC à Owen Sound	500	2 150	75	50	550	50
Total	5 663	20 395	5 750	3 345	10 970	1 575

Budget (en date du processus de planification stratégique de 2026-2027)						
Lieu ou projet	2031-2032	2032-2033	2033-2034	2034-2035	2035-2036	Total sur 10 ans (2026-2027 à 2035-2036)
South Baymouth	150	200	130	100	100	7 340
Tobermory	300	350	2 250	2 250	2 250	9 750
<i>MS Chi-Cheemaun</i>	6 845	845	38 345	77 400	39 900	181 785
Moosonee	2 025	100	2 025	250	-	16 100
Bureau de l'OSTC à Owen Sound	250	50	50	550	50	3 825
Total	9 570	1 545	42 800	80 550	42 300	218 800

Au nombre des principaux projets d'immobilisations dans le Nord d'un montant de 5 663 000 \$ pour l'exercice 2025-2026 figurent un montant de 3 350 000 \$ pour les initiatives liées au *MS Chi-Cheemaun* (2 600 000 \$ pour la modernisation du système de stabilisation à ailerons antiroulis, 300 000 \$ pour les pièces de rechange essentielles et 250 000 \$ pour le recâblage de l'infrastructure de TI), 8 500 000 \$ pour le système de contrôle du halage pour l'hivernage de Moosonee, ainsi que 300 000 \$ pour le remplacement du site Web de TI et le développement d'une application mobile de l'OSTC.

Au nombre des principaux projets prévus pour l'exercice 2026-2027 figurent 7 000 000 \$ pour un système de halage sur rails pour l'hivernage du *MV Niska I* à Moosonee, 5 000 000 \$ pour une cale sèche pour le *MS Chi-Cheemaun*, 2 000 000 \$ pour les réparations du *MS Chi-Cheemaun*, ainsi que 2 000 000 \$ pour la rénovation des bureaux du siège social de Springmount dans l'attente des résultats de l'analyse des options immobilières réalisée par Infrastructure Ontario. Le financement du programme d'immobilisations 2026-2027 est actuellement prévu, tandis que celui pour les années ultérieures dépendra des futures approbations gouvernementales.

Les exercices ultérieurs comprennent les coûts potentiels de la construction d'un navire de remplacement pour le *MS Chi-Cheemaun*, ainsi que les travaux connexes qui pourraient devoir être réalisés au quai à Tobermory et à South Baymouth.

Les dépenses en capital pour le service de l'île Pelée sont exclues, car le MTO est propriétaire des actifs et établit un budget distinct pour ces actifs, l'OSTC se contentant de financer une partie des dépenses en capital pour le compte du MTO. Ces dépenses sont traitées comme un flux dans les états financiers de l'OSTC, avec une note indiquant les montants totaux dépensés et remboursés chaque année.

16. Plan pour la technologie de l'information et la fourniture de services électroniques

Au fur et à mesure qu'elle progresse dans la modernisation de ses systèmes, l'OSTC continue de découvrir des possibilités en matière d'amélioration de l'intégration, de production de rapports en temps réel, et d'ajout de services visant à soutenir et à attirer la clientèle. Ces possibilités devraient se traduire par une meilleure utilisation et une plus grande efficacité des opérations à l'avenir.

Les principaux travaux visant à protéger les systèmes et le matériel vieillissants de l'OSTC ont commencé au cours de l'exercice 2025-2026 et se poursuivront en 2026-2027. En voici un résumé :

- Accroître la vigilance pour protéger le domaine de l'OSTC, procéder à l'achat des ressources matérielles pour contrôler les activités et mettre en œuvre d'autres mesures visant à sécuriser le site Web et les systèmes de traitement.
- Les travaux visant à remplacer le développeur de site Web de l'OSTC ont également été amorcés et le nouveau site Web devrait être mieux sécurisé et offrir une application mobile à la clientèle. Cette initiative devrait permettre de réduire les risques liés au développeur Web existant et de protéger l'ensemble de la clientèle grâce à des protocoles de sécurité renforcés.
- Établir une nouvelle relation pour surveiller les cas d'usurpation et de falsification du site Web par des auteurs malveillants.
- Entamer le remplacement des serveurs et de l'équipement obsolètes sur l'ensemble du réseau (siège social, navires, terminaux, etc.) afin de mettre en place une approche holistique à l'égard de la cybersécurité.

L'OSTC continue de faire avancer les initiatives prioritaires visant à améliorer les outils de prise de décision fondés sur les données, en mettant en place de nouveaux systèmes logiciels et en tirant parti des capacités de ceux-ci, ainsi que de travailler sur de nouvelles initiatives, dont les suivantes :

- **Amélioration des processus en matière de production de rapports, de données et d'analytique**
 - Mettre en place un tableau de bord pour soutenir les processus de production de rapports sur les mesures du rendement.
 - Créer un entrepôt de données hors ligne pour soutenir la production de rapports sur le système de réservation.
 - Améliorer l'utilisation des rapports aux fins d'analyse.
 - Continuer l'adoption des outils et des fonctionnalités de la gamme Microsoft 365, ce qui aidera à produire des rapports personnalisés à partir des applications d'entreprise.
- **Amélioration et sensibilisation axées sur la cybersécurité**
 - Continuer à sensibiliser les employés à la cybersécurité et à la cyberhygiène au moyen de communications et de formations périodiques tout au long de l'année, et de communications particulières pendant le mois de la sensibilisation à la cybersécurité.
 - Améliorer la sécurité de la TI et les politiques d'acceptation par l'utilisateur pour le personnel intégré au début de la saison de navigation.
 - Mener des campagnes de simulation d'hameçonnage auprès du personnel et organiser des exercices sur table.
- **Mise à jour et amélioration des systèmes de sécurité**
 - Étudier et mettre à jour les systèmes de sécurité à bord et dans les terminaux.
 - Remettre en marche la caméra au port du *MS Chi-Cheemaun* à Tobermory (webcam).
- **Modernisation de l'infrastructure de TI du bureau situé à Owen Sound et des terminaux**

- Mettre à jour l'infrastructure pour remplacer les systèmes vieillissants et améliorer la cybersécurité.
- **Amélioration et modernisation du système d'affichage numérique et d'affichage vidéo**

17. Inventaire des cas d'utilisation de l'intelligence artificielle (IA) de la société

À ce jour, l'OSTC n'a pas utilisé l'IA dans la prestation de ses services; toutefois, le personnel administratif utilise Microsoft Copilot dans le cadre de ses tâches quotidiennes.

Au cours de l'exercice 2026-2027, l'OSTC procédera à un examen de ses services et de ses processus afin de déterminer les domaines où l'IA pourrait améliorer l'efficacité, tout en veillant à ce que toute utilisation future soit conforme aux exigences provinciales.

18. Initiatives auxquelles participent des tiers

18.1 Alliances stratégiques

L'OSTC est membre de l'Association canadienne des traversiers. Elle collabore avec la Sécurité maritime de Transports Canada en ce qui concerne l'application de la réforme réglementaire dans le secteur des navires offrant des services de transport de passagers. De même, l'OSTC participe activement aux forums rassemblant les organismes de réglementation et les membres de l'industrie, tels que le Conseil consultatif maritime canadien (CCMC) et le Conseil consultatif maritime des Grands Lacs (Great Lakes Marine Advisory Board – GLMAB), et compte continuer de participer aux activités de ce genre.

À l'automne 2024, l'OSTC est devenue membre corporatif de la Compagnie des capitaines de la marine marchande du Canada, un organisme national sans but lucratif qui représente les capitaines marins qualifiés pour commander, les marins qui partagent les mêmes idées, les membres de l'industrie et les élèves-officiers. Le travail de l'organisme est axé sur la sensibilisation, le soutien à l'éducation et de la défense des droits. L'adhésion permet aux officiers de l'OSTC d'accéder à des ressources éducatives et à des programmes de formation destinés à approfondir leurs connaissances et à perfectionner leurs compétences maritimes, ainsi qu'à des possibilités de réseautage avec d'autres professionnels du secteur maritime.

L'OSTC appuie le programme de formation maritime du Collège Georgian à Owen Sound (Ontario). L'OSTC embauche des élèves-officiers du Collège à bord du *MS Chi-Cheemaun* et du *MV Pelee Islander II*. En embauchant des élèves-officiers, l'OSTC offre la possibilité de soutenir les étudiants dans leur parcours professionnel au sein de l'industrie maritime et éventuellement de les inviter à se joindre à la société lorsqu'une offre d'emploi se présente.

18.2 Partenariats communautaires

Par l'intermédiaire de partenariats avec les comités consultatifs communautaires des services de traversier et des organismes touristiques régionaux, l'OSTC collabore avec les collectivités de chaque côté du parcours des traversiers pour promouvoir conjointement les possibilités offertes dans chaque région grâce au traversier comme mode d'accès.

L'OSTC continuera de renforcer sa collaboration avec les collectivités qu'elle dessert, en prenant appui sur ses antécédents en la matière. La section qui suit présente les projets en matière de mobilisation communautaire, qui s'appuient sur les expériences antérieures et les possibilités relevées.

Partenariats entre Tobermory, South Baymouth et Owen Sound :

- L'OSTC continue de commanditer le festival du *Chi-Cheemaun*, une célébration familiale à Tobermory qui offre une croisière exclusive le samedi soir le long du littoral de Tobermory.
- Chaque année, des lumières de Noël sont installées à l'extérieur du *MS Chi-Cheemaun* et continuent d'apporter de la joie, de perpétuer les traditions locales et de créer des souvenirs inoubliables pour tous ceux et celles qui visitent le port d'Owen Sound dans le temps des Fêtes.
- Chaque année, à l'occasion de la fête du Canada, les passagers peuvent faire la fête à bord du *MS Chi-Cheemaun* avec des cadeaux sur le thème du Canada, un gâteau et d'autres activités.
- Chaque année, l'OSTC invite des organismes locaux sans but lucratif à participer à ses croisières de repositionnement, leur offrant ainsi l'occasion de recueillir des fonds à bord et leur versant une partie des recettes tirées de la vente des billets.
- L'Association de développement communautaire de South Baymouth (South Baymouth Community Development Association – SBCDA) a commencé à organiser, sur l'île Manitoulin, des événements rendant hommage au *MS Chi-Cheemaun* et à ses prédécesseurs. L'OSTC continuera de soutenir ses futures initiatives, notamment en offrant un rabais de 50 % à tous les passagers piétons lors de ces festivités.
- Chaque année, l'OSTC apporte son soutien à la Foire scientifique et technologique régionale Bluewater (Bluewater Regional Science and Technology Fair) en mettant son navire à la disposition des activités liées aux foires scolaires organisées par le comité de la foire.
- Le programme Play for Passage continue de connaître un grand succès, en offrant aux artistes approuvés la possibilité de se produire à bord en échange d'un billet gratuit ou à tarif réduit, tout en leur permettant de profiter d'un cadre unique pour joindre de nouveaux publics et mettre en valeur leurs talents.
- En 2026-2027, l'OSTC s'emploie à renforcer ses activités de mobilisation auprès des groupes communautaires en élargissant sa participation. Cette année, l'OSTC est fière de commanditer une nouvelle installation du *MS Chi-Cheemaun* dans le cadre du Festival of Northern Lights, qui sera mise en valeur parmi de milliers de lumières scintillantes et d'expositions créatives, transformant ainsi le centre-ville d'Owen Sound en un véritable décor hivernal féérique pour toute la collectivité.
- L'OSTC soutient activement les organismes de bienfaisance et les organismes sans but lucratif afin de les aider à atteindre leurs objectifs de collecte de fonds en leur offrant des laissez-passer pour passagers piétons à titre de dons, contribuant ainsi à des initiatives ayant une forte incidence qui permettent de renforcer et d'enrichir notre collectivité.

18.3 Collaboration avec les populations autochtones

L'OSTC est propriétaire du *MV Niska I*, un traversier de type péniche de débarquement, et elle s'associe à l'entité de développement économique de la Première Nation crie de la Moose pour offrir des services de transport de passagers et de marchandises de l'île à Moosonee pendant les mois de navigation (habituellement de juin à la fin octobre). Des réunions ont été organisées avec le chef et les dirigeants de la Première Nation crie de la Moose en 2024, et une séance

d'information publique a eu lieu sur l'île Moose Factory en octobre 2024 afin de présenter les éléments du service, les participants et les coûts financiers nets du service.

L'OSTC a également participé en tant qu'exposante à l'événement de rassemblement Gathering of Our People (GOOP) de 2025, qui s'est tenu sur l'île Moose Factory, et a également accepté de prendre part aux futurs rassemblements annuels de la Première Nation crie de la Moose afin de promouvoir l'OSTC et les carrières dans le secteur maritime, ainsi que d'envisager la tenue de réunions virtuelles trimestrielles.

En se tournant vers l'avenir, l'OSTC tentera également d'améliorer ses relations avec la Première Nation Caldwell, les Chippewas de Saugeen et de Nawash, les communautés du territoire non cédé de Wikwemikong et la Première Nation de M'Chigeeng, et de faire en sorte que des perspectives d'emploi et d'autres occasions de partenariat soient communiquées au fur et à mesure qu'elles se présentent. L'OSTC est entrée en contact avec les communautés des Premières Nations et leur a proposé de publier des offres d'emploi sur les plateformes communautaires afin d'en faire la promotion. Des possibilités ont également été offertes aux élèves du secondaire de recevoir des heures de bénévolat en participant aux événements communautaires de l'OSTC. Des activités de mobilisation supplémentaires se poursuivront, notamment dans le cadre de l'évaluation du niveau de service actuellement prévue pour le service de l'île Manitoulin.

L'OSTC élargira également ses initiatives visant à célébrer la culture autochtone et à soutenir le développement économique. En prenant appui sur le succès du marché des vendeurs d'arts et d'artisanat autochtones organisé à bord du *MS Chi-Cheemaun* en 2025, l'OSTC a l'intention d'organiser des événements semblables au cours des prochaines saisons et de continuer à offrir la gratuité du transport aux Autochtones à l'occasion de la Journée nationale des peuples autochtones et de la Journée nationale de la vérité et de la réconciliation. Ces efforts visent à favoriser l'inclusion, à renforcer les relations et à créer des plateformes pour les artistes et entrepreneurs autochtones.

Dans le cadre de sa stratégie axée sur le marché canadien, l'OSTC maintiendra et élargira son offre de produits autochtones locaux dans les boutiques de cadeaux à bord, garantissant ainsi un soutien continu aux entreprises autochtones et à la représentation culturelle.

18.4 Clientèle externe

La clientèle externe de l'OSTC comprend les collectivités de l'île Manitoulin et de la péninsule Bruce, celles de Moosonee et de l'île Moose Factory, les collectivités du comté d'Essex et de l'île Pelée, ainsi que tous les usagers des services de traversier. L'OSTC sollicite la rétroaction de la clientèle externe par l'intermédiaire de forums publics (groupes consultatifs communautaires), de sondages auprès de la clientèle, de correspondance écrite ou de communications verbales. L'OSTC fournit des rapports opérationnels et financiers concernant le service contractuel, conformément au calendrier précisé dans les ententes.

19. Communications et sensibilisation publique

L'OSTC s'engage à accroître la notoriété, la présence et l'identité de la marque en créant et en publiant, en temps opportun, un contenu original, de grande qualité, exact et informatif pour les usagers du service de traversier, les touristes, les entreprises locales et l'ensemble de la collectivité.

Les principaux canaux de communication gérés et produits par l'OSTC comprennent les mises à jour sur le site Web <https://www.ontarioferries.com/fr/accueil/>, à la radio, dans les journaux, à la télévision, dans les médias d'information en ligne, ainsi que sur Facebook, X et Instagram. Les retards ou annulations de services sont affichés publiquement et communiqués aux médias d'information locaux, et des messages sont également envoyés aux détenteurs de réservations concernés par téléphone, au moyen du service de textos sur abonnement et par messages textes directs.

19.1 Responsabilités

Les communications de l'OSTC sont régies par un protocole d'entente conclu entre l'OSTC et le ministre des Transports. Le directeur général, le directeur des ressources humaines et des communications, le chef du marketing et des communications de l'OSTC ainsi que le directeur des communications du MTO partagent la responsabilité de la coordination des communications publiques et des initiatives médiatiques.

19.2 Public

- Clients avec ou sans réservation (grand public)
- Grand public en général – dont la majorité se trouve en Ontario
- Touristes des régions desservies par les services de traversier
- Entreprises locales, chefs d'entreprise et organismes sans but lucratif
- Résidents et membres des collectivités locales
- Publics en ligne (Facebook, X, LinkedIn, Instagram); membres du conseil d'administration de l'OSTC, employés des ministères et des organismes
- Membres des comités consultatifs sur le service de traversier
- Médias

19.3 Mécanisme et procédure de traitement des plaintes

La procédure de l'OSTC pour le traitement des plaintes de la clientèle concernant le service comprend les éléments suivants :

Sur place et en personne : Les responsables de première ligne et les superviseurs sont habilités à résoudre les plaintes de la clientèle sur-le-champ.

Par lettre ou par courrier électronique : Les lettres de plainte font l'objet d'une réponse écrite, généralement dans les cinq jours ouvrables suivant leur réception, en fonction de la complexité de l'enquête menée à la suite de la plainte.

Par téléphone : Les appels de plainte sont transmis au chef compétent, puis au directeur ou au directeur général pour qu'il y réponde si nécessaire. Une lettre ou un courriel de suivi est envoyé si le client fournit une adresse postale.

Les modifications apportées aux procédures à la suite du traitement d'une plainte sont mises en œuvre, et les employés sont formés en conséquence le plus tôt possible, sans perturber les services de traversier.

20. Réponse à la lettre d'orientation annuelle du ministre

La lettre d'orientation annuelle du ministre énonce les priorités du gouvernement pour 2026-2027. Voici un résumé des mesures prévues par l'OSTC qui s'harmonisent avec les priorités et les mesures du rendement correspondantes pour soutenir le suivi d'une mise en œuvre efficace :

Priorités de la lettre d'orientation annuelle	Réalisations attendues (mesures prises par la société pour donner suite à la priorité)	Mesures du rendement connexes
Répercussions des droits de douane Continuer de surveiller les risques liés aux droits de douane et d'en rendre compte dans le cadre de la production de rapports financiers. Inclure une analyse des répercussions directes des coûts sur les projets, l'efficacité des stratégies d'atténuation, ainsi que toute mesure que doit prendre le gouvernement pour gérer l'exposition aux risques.	- Créer un processus normalisé permettant de déterminer les modifications liées aux droits de douane et d'en évaluer l'incidence éventuelle sur les projets de la société. - Prévoir une section dans les rapports financiers trimestriels consacrée au résumé des risques liés aux droits de douane.	Pourcentage des rapports financiers trimestriels comprenant une analyse des risques liés aux droits de douane.
Amélioration de l'infrastructure numérique Présenter au MTO, au plus tard le 30 juin 2026, un plan complet décrivant les améliorations à apporter à l'infrastructure de TI et du site Web.	- Procéder à une évaluation détaillée des restrictions actuelles. - Déterminer les améliorations nécessaires et établir des estimations des coûts. - Élaborer un calendrier de mise en œuvre. - Élaborer un plan et le présenter au ministère.	Élaboration et présentation du plan au plus tard le 30 juin 2026.
Gestion des immobilisations Réaliser l'évaluation du niveau de service et l'analyse des options prévues en 2025-2026 concernant le service de l'île Manitoulin.	- Réaliser l'évaluation du niveau de service et l'analyse des options. - Préparer et présenter le rapport final.	Réalisation et présentation de l'évaluation du niveau de service au plus tard le 1 ^{er} septembre 2026.
Mobilisation des collectivités et des partenaires Continuer de prendre en compte la diversité des besoins des groupes méritant l'équité (c.-à-d. les femmes, les personnes 2ELGBTQIA+, les Autochtones, les personnes racisées, les personnes vulnérables et les personnes handicapées) dans le cadre de la planification, de la conception et de la mise en œuvre d'un accès sécuritaire, abordable, accessible et équitable aux services de transport. Continuer de prendre des mesures pour lutter contre l'exploitation sexuelle et la traite de personnes, conformément à la Stratégie ontarienne de lutte contre la traite des personnes et aux appels à la justice de l'Enquête nationale sur	- Mettre en œuvre un programme de formation de sensibilisation à la traite de personnes destiné à l'ensemble du personnel de première ligne. - Organiser des réunions de consultation avec les partenaires et les communautés autochtones.	Formation de 100 % du personnel de première ligne au plus tard le 30 juin 2026. Nombre de consultations officielles menées.

Priorités de la lettre d'orientation annuelle	Réalizations attendues (mesures prises par la société pour donner suite à la priorité)	Mesures du rendement connexes
les femmes et les filles autochtones disparues et assassinées.		
Soutien aux améliorations apportées aux services de traversier Appuyer les recommandations et les mesures de suivi découlant de l'examen provincial des traversiers et décrire toute initiative entreprise dans le rapport annuel de l'organisme.	- Élaborer un plan de mise en œuvre pour toutes les mesures établies. - Consigner les initiatives dans le rapport annuel.	Intégration de toutes les initiatives au rapport annuel.
Obligation de consulter Continuer de s'acquitter de l'obligation de consulter les communautés autochtones, en veillant à l'harmonisation avec les politiques et l'orientation provinciales en matière de relations avec les Autochtones. Présenter les plans de consultation au ministère avant de prendre des engagements importants et lui communiquer les résultats obtenus.	- Élaborer et diffuser les plans de consultation. - Donner au personnel une formation de base sur l'obligation de consulter.	Nombre de plans de consultation présentés au ministère. Nombre de cadres et de membres du personnel ayant suivi la formation sur l'obligation de consulter.
Élargir les partenariats nationaux au Canada afin de favoriser le renforcement des chaînes d'approvisionnement et des possibilités économiques partout au pays, ainsi que de soutenir la résilience économique, plus particulièrement à la lumière des menaces de droits de douane des États-Unis continues et de l'incertitude économique.	Déterminer les possibilités de partenariats stratégiques.	Nombre de nouveaux partenariats nationaux établis au cours de l'exercice.
Assurer l'approvisionnement auprès des entreprises de l'Ontario et du Canada dans la mesure du possible.	Mettre en œuvre des systèmes permettant de surveiller le pourcentage de biens et de services provenant d'entreprises ontariennes et canadiennes.	Augmentation en pourcentage des matériaux ou services provenant de l'Ontario ou du Canada.
Apporter un soulagement économique aux familles, aux consommateurs et aux entreprises de l'Ontario en gelant les frais et les tarifs gouvernementaux, sauf approbation du ministre responsable.	Mettre en œuvre une politique de gel des frais et des tarifs.	Pourcentage des frais et des tarifs maintenus aux niveaux actuels.
Mettre l'accent sur une expérience client axée sur l'utilisateur en simplifiant les interactions, en améliorant la satisfaction, ainsi	Mettre en œuvre un nouveau site Web destiné à la clientèle comprenant un lien vers le système de réservation (Bookit) et le système de paiement en	Augmentation du pourcentage de réservations et de paiements effectués avec succès

Priorités de la lettre d'orientation annuelle	Réalisations attendues (mesures prises par la société pour donner suite à la priorité)	Mesures du rendement connexes
qu'en élargissant et en optimisant l'offre de services numériques.	ligne (Moneris) afin de réduire le nombre de transactions incomplètes et de tâches à refaire.	comparativement à la base de référence.
Déterminer les possibilités d'accroître l'efficacité, d'améliorer les services, de favoriser l'innovation et de réaliser des économies pour la population de l'Ontario, notamment grâce à l'utilisation de l'IA et d'autres technologies de pointe.	Réaliser un examen des services et des processus afin de relever les domaines où l'IA peut assurer une rationalisation.	Nombre de services et de processus améliorés à l'aide de l'IA.
Éliminer la bureaucratie et les formalités administratives inutiles en mettant en œuvre des méthodes axées sur l'approche Lean ou d'autres modalités visant à améliorer l'efficacité opérationnelle.	Former le personnel sur les principes de l'approche Lean et les techniques d'amélioration continue.	Pourcentage du personnel formé sur les méthodes de l'approche Lean ou des méthodes semblables.
Trouver des solutions novatrices permettant d'utiliser efficacement les ressources publiques et de remplir avec efficacité le mandat de la société, tout en respectant le budget qui lui est alloué, grâce à des rapports financiers exacts, à des contrôles internes efficaces et à des pratiques proactives de gestion de la fraude.	Améliorer les processus de rapports financiers afin d'en accroître la rapidité et l'exactitude.	Pourcentage de rapports financiers présentés sans erreur et dans les délais prescrits.
Gérer la main-d'œuvre de la société en veillant soigneusement à stabiliser les dépenses et à préserver la viabilité financière à long terme en prenant les mesures suivantes : - respecter rigoureusement les paramètres de contrôle de l'embauche, notamment en suspendant le recrutement pour les postes non essentiels aux activités opérationnelles et ne traitant pas avec le public, y compris le recours aux consultants; - mener les activités de la société conformément à la taille maximale définie de la main-d'œuvre (y compris les consultants); - veiller au respect de la <i>Loi de 2014 sur la rémunération des cadres du secteur parapublic</i>;	Surveiller la taille maximale de la main-d'œuvre et veiller au respect de celle-ci.	Écart par rapport au nombre maximal défini d'employés.

Priorités de la lettre d'orientation annuelle	Réalisations attendues (mesures prises par la société pour donner suite à la priorité)	Mesures du rendement connexes
améliorer la productivité et l'efficacité en utilisant la technologie dans la mesure du possible.		
Élaborer une politique relative à l'étendue des responsabilités qui tient compte des différents secteurs d'activité au sein de l'organisation et établit des points de référence minimaux en ce qui touche l'étendue des responsabilités, ainsi que présenter celle-ci au ministre aux fins d'approbation au plus tard le 31 mars 2026.	Évaluer la structure organisationnelle actuelle et rédiger une politique relative à l'étendue des responsabilités.	Achèvement et approbation interne de la politique provisoire au plus tard le 28 février 2026.
Présenter au ministre responsable, au plus tard le 1 ^{er} octobre 2025, la politique, les lignes directrices ou la directive modifiées en matière de ressources humaines qui sont conformes à la norme sur la présence au bureau de la fonction publique de l'Ontario fixée à quatre (4) jours par semaine à compter du 20 octobre 2025, puis à cinq (5) jours par semaine à compter du 5 janvier 2026, de même que collaborer avec le ministère responsable pour remédier à toute contrainte liée aux locaux à bureaux.	Mettre à jour de la politique de ressources humaines et obtenir l'approbation du conseil d'administration.	Achèvement de la politique de ressources humaines et présentation de celle-ci au ministère dans les délais prescrits.