

Janvier à mars  
T4 2005-2006

## MISSION



The Canadian Air Transport Security Authority's mission is to protect the public by securing critical elements of the air transportation system as assigned by the government.

La mission de l'Administration canadienne de la sûreté du transport aérien est de protéger le public en assurant la sûreté des aspects critiques du système de transport aérien tel que désignés par le gouvernement.



L'Administration canadienne de la sûreté du transport aérien aspire à être un chef de file mondial en matière de sûreté du transport aérien en s'acquittant de sa mission et en atteignant à l'excellence tant sur le plan opérationnel que général.

# Rapport trimestriel sur le rendement

# TABLE DES MATIÈRES

<b>1. RENDEMENT OPÉRATIONNEL.....</b>	<b>3</b>
1.1 Nombre d'heures de contrôle .....	4
1.2 Coût du contrôle préembarquement par passager à l'échelle nationale .....	4
1.3 Nombre de passagers embarqués.....	5
1.4 Baisse en pourcentage du nombre d'objets non menaçants interceptés .....	5
1.5 Objets interceptés selon le type (T4) .....	6
1.6 Nombre d'incidents de sûreté critiques .....	6
1.7 Délais d'attente .....	6
1.8 Traitement.....	7
1.9 Niveau de satisfaction des clients en 2006 .....	7
1.10 Nombre de plaintes .....	7
1.11 Nombre de réclamations des passagers .....	8
<b>2. PARTENARIATS .....</b>	<b>9</b>
2.1 Entrée en service des équipements CBE .....	10
2.2 Fiabilité des équipements .....	10
<b>3. RÉSULTATS FINANCIERS .....</b>	<b>11</b>
3.1 Montants budgétés par opposition aux montants effectifs.....	12
3.2 Pourcentage des fonds attribués aux activités de sûreté .....	12
<b>4. RESSOURCES HUMAINES .....</b>	<b>133</b>
4.1 Taux de roulement (agents de contrôle, classe 1) .....	144
4.2 Nouveaux agents de contrôle certifiés .....	144
4.3 Formation supérieure suivie par les agents de contrôle .....	155

## Priorités stratégiques

Les tableaux et les graphiques ci-après résument les mesures de rendement conçues pour évaluer les progrès réalisés par l'ACSTA dans l'atteinte de ses objectifs stratégiques. Par souci d'intégralité, les mesures du rendement des résultats figurent également sous les priorités stratégiques.

### 1. Rendement opérationnel

Objectif	Mesure	Cible	T4	CA
Optimiser le contrôle	Nombre d'heures de contrôle	s. o.	1 787 475	6 909 225
	Coût des CPE par passager à l'échelle nationale	Réduction de 2 %	Réduction de 4,2 %	Réduction de 5,6 %
	Baisse du pourcentage d'objets non menaçants interceptés	Réduction de 2 %	Augmentation de 33 % <sup>1</sup>	Réduction de 4 %
	Nombre d'incidents de sûreté critiques	<1000 par trimestre	522	575
	Délais d'attente	<8 min, 90 %	<8 min, 92 %	<8 min, 93 %
	Traitement	110 passagers/h	116 passagers/h	121 passagers/h
	Niveau de satisfaction des clients	90 %	94 %	94 %
	Nombre de plaintes	1/100 000	1/66 166	1/95 594
	Nombre de réclamations des passagers	1/250 000	1/228 571	1/305 141

**Note 1 :** Les résultats de T1 à T4 indiquent les résultats pour le trimestre correspondant. Les résultats de CA indiquent les résultats sur une base annuelle cumulative ou une moyenne annuelle.

**Note 2 :** Pour atteindre les cibles de rendement le résultat doit être à plus ou moins dix pour cent de la cible.

<sup>1</sup>: Englobe les briquets qui ont été ajoutés au T2 de 2005-2006.

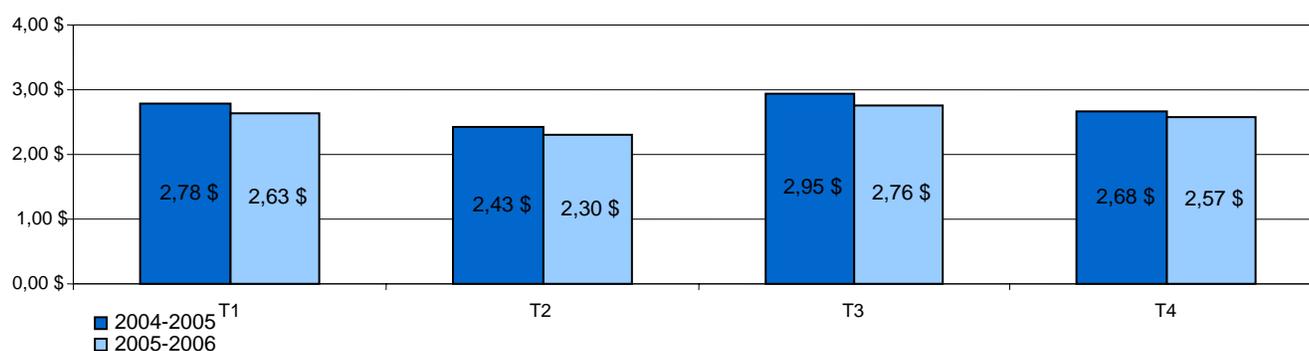
## Optimisation des moyens de contrôle

Mesure	Cible	Q4	CA
1.1 Nombre d'heures de contrôle	s. o.	1 787 475	6 909 225

Heures totales	T4 2004-2005	T1 2004-2005	T2 2005-2006	T3 2005-2006	T4 2005-2006	Écart (05-06 vs 04-05)	CA
Contrôle préembarquement	1 381 164	1 348 232	1 345 206	1 331 783	1 308 937	-5 %	5 334 158
Mesures renforcées	0	0	0	0	0	0 %	0
Contrôle des bagages enregistrés	194 010	210 931	228 566	268 875	354 916	+83 %	1 063 228
Contrôle des non-passagers	99 523	104 939	101 263	89 698	92 741	-7 %	388 371
Formation	24 432	29 325	25 117	38 085	30 881	+26 %	123 408
Total pour l'ensemble des types de services	1 699 127	1 694 007	1 700 152	1 728 441	1 787 475	+5 %	6 909 225

Le nombre d'heures de contrôle préembarquement a baissé de 5 %, ce qui a contrebalancé l'augmentation du nombre d'heures de CBE et du nombre d'heures de formation résultant du déploiement intégral du programme CBE. Dans l'ensemble, depuis le T4 de 2004-2005, il y a eu une augmentation de 5 % du nombre total d'heures pour tous les types de services.

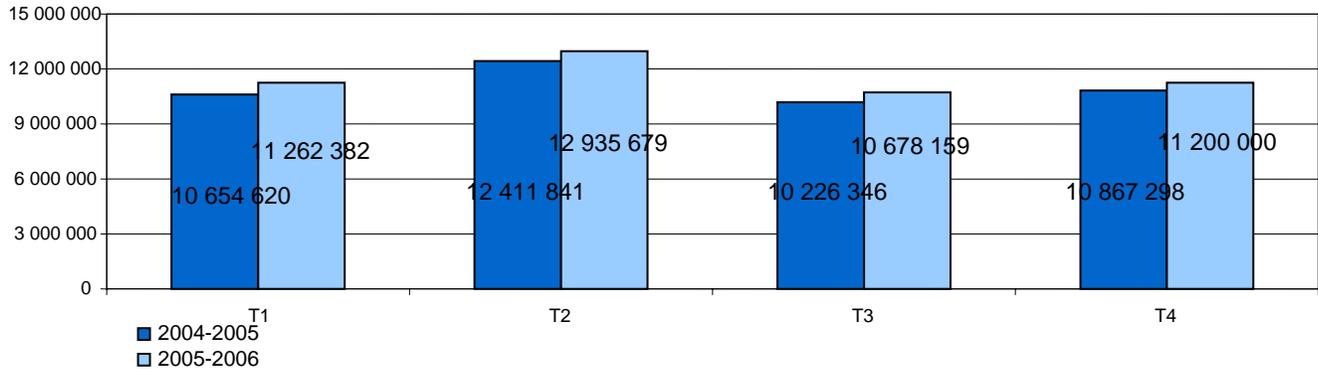
Mesure	Cible	T4	CA
1.2 Coût du contrôle préembarquement par passager à l'échelle nationale	Réduction de 2 %	Réduction de 4,2 %	Réduction de 5,6 %



Le coût global par passager aux postes de contrôle CPE continue de diminuer en raison d'une baisse des heures de contrôle facturées et d'une augmentation de la productivité. Le coût national par passager au titre du contrôle préembarquement équivaut aux montants comptabilisés des paiements versés aux fournisseurs de services de contrôle au cours de l'exercice, selon la dernière

estimation établie le 30 avril, nets des recouvrements fiscaux et divisés par le nombre de passagers embarqués chaque trimestre. Ces montants excluent les redevances fixes ou tous les autres paiements spéciaux.

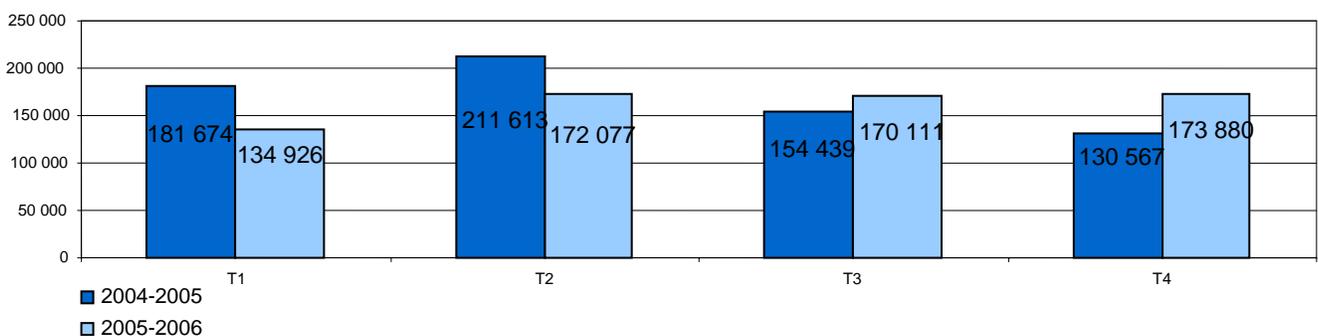
### 1.3 Nombre de passagers embarqués



Le nombre réel de passagers embarqués signalés par les principales administrations aéroportuaires canadiennes pour le T3 de 2005-2006 a atteint 10 678 159, soit une augmentation de 4,4 % par rapport à la même période l'an dernier. Le nombre prévu de passagers embarqués au T4 est estimé à 11 200 000, ce qui est supérieur de 3,1 % aux chiffres comparables au même trimestre il y a un an. La croissance annuelle de passagers embarqués de 2004-2005 à 2005-2006 a atteint 3,3 %.

Mesure	Cible	T4	CA
1.4 Baisse en pourcentage du nombre d'objets non menaçants interceptés	Réduction de 2 % (T4 2005-2006 vs T4 2004-2005)	Augmentation de 33 % (note)	Baisse de 4 %

Note : Englobe les briquets qui ont été ajoutés au T2 de 2005-2006.

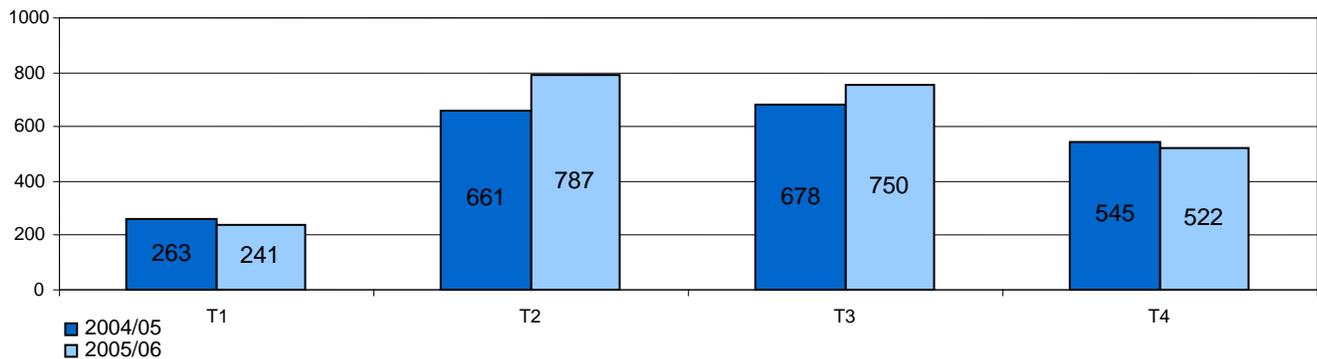


L'ACSTA mesure le nombre d'objets interceptés par les agents de contrôle. Étant donné que la liste des objets interdits qui est dressée par Transports Canada peut varier de temps à autre, le nombre d'objets interceptés peut lui aussi varier. En raison du nouvel impératif de restitution des briquets (35 795 ont été interceptés), le nombre d'objets interceptés a augmenté par rapport au T4 de 2004-2005. Sans l'interception des briquets, il y aurait eu une hausse de 1 % des objets interceptés au lieu de la hausse de 33 % signalée. Les fluctuations saisonnières dans les voyages ont également une incidence sur le nombre d'objets interceptés.

### 1.5 Objets interceptés selon le type (T4)

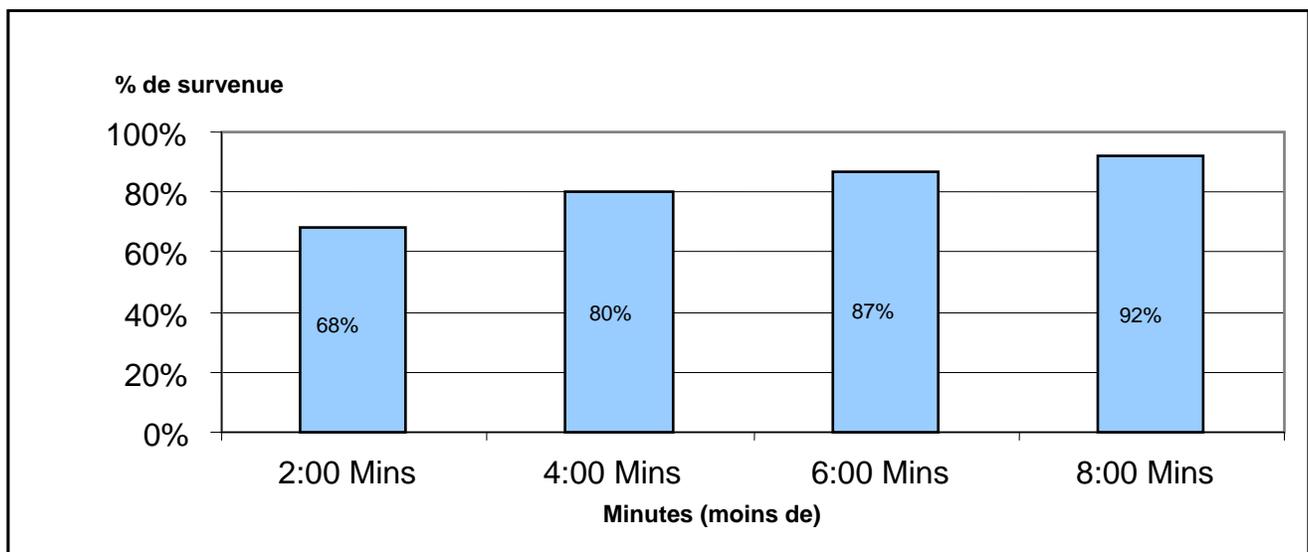
	Couteaux et lames (>3 po)	Couteaux et lames (<3 po)	Objets tranchants	Outils	Bâtons, battes et matraques	Couteaux polyvalents	Articles inflammables et irritants	Objets dangereux	Armes à feu	Explosifs	Jouets et divers	Briquets
05-06	19 636	28 207	50 863	9 645	76	2 772	14 387	3 226	141	2 952	5855	35 795
04-05	19 408	24 242	52 052	8 045	432	2 345	16 771	4 071	138	197	320	0

Mesure	Cible	T4	CA
1.6 Nombre d'incidents de sûreté critiques	<1000 par trimestre	522	575



L'augmentation du nombre d'incidents critiques par rapport au T2 de 2005-2006 est attribuable à l'utilisation d'un système d'établissement de rapports plus fiable. Un incident critique s'entend d'une situation qui nécessite l'intervention de la police (p. ex. passager indiscipliné, découverte d'une arme interdite ou d'objets de contrebande dans les bagages enregistrés). Un incident non critique s'entend d'une situation sans intervention de la police.

Mesure	Cible	T4	CA
1.7 Délais d'attente	<8 min, 90 %	<8 min, 92 %	<8 min, 93 %



L'étude de février 2006 a révélé que 68 % du temps, les passagers attendaient moins de 2 minutes. Quatre-vingts pour cent du temps, les passagers attendaient moins de 4 minutes, et 92 % du temps, les passagers attendaient moins de 8 minutes.

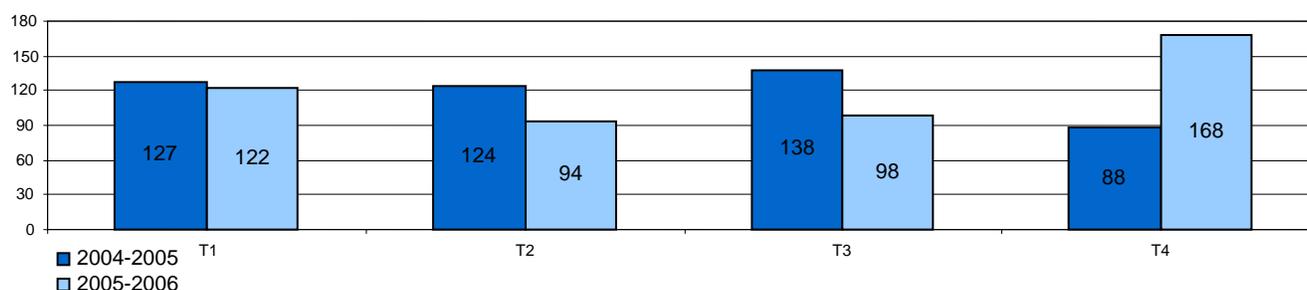
Mesure	Cible	T4	Moyenne annuelle
1.8 Traitement	110 pax/h	116 pax/h	121 pax/h

L'étude de février 2006 a montré que le traitement moyen aux postes de contrôle les plus fréquentés par file et par heure était de 116 passagers à l'heure en 2006 contre 106 passagers à l'heure en février 2005. En février 2006, 10 postes de contrôle sur 25 ont mesuré plus de 120 passagers par file par heure contre 6 en août 2005. La plupart des postes de contrôle ont enregistré le traitement moyen de plus de 10 passagers par agent de contrôle et par demi-heure.

Mesure	Cible	T4	CA
1.9 Niveau de satisfaction des clients en 2006	90 %	94 %	94 %

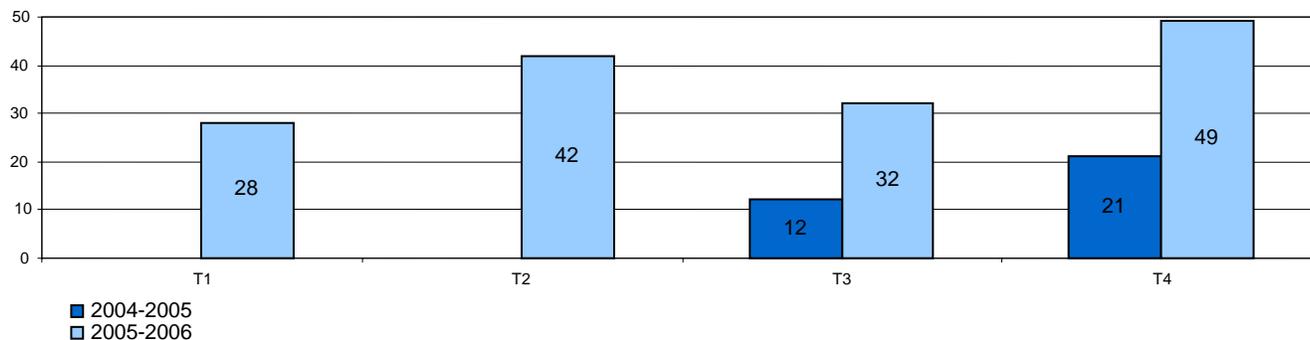
Question	2005	2006
Expérience globale du contrôle de sûreté	94 % de satisfaction	93 % de satisfaction
Traitement équitable de la part des agents de contrôle	95 % de satisfaction	94 % de satisfaction
Délai d'accomplissement des formalités de contrôle	91 % de satisfaction	93 % de satisfaction
Niveau de professionnalisme des agents de contrôle	91 % de satisfaction	93 % de satisfaction
Niveau de politesse et de respect des agents de contrôle à votre égard	90 % de satisfaction	92 % de satisfaction
Niveau de confiance global dans les systèmes en place pour assurer la sûreté du transport aérien	88 % de confiance	94 % de confiance

Mesure	Cible	T4	CA
1.10 Nombre de plaintes	1/100 000	1/66 166	1/95 594



Les plaintes suscitées par les procédures de contrôle CPE et la conduite des agents de contrôle ont représenté 50 % des plaintes reçues. Ces plaintes ont fait l'objet d'une enquête et des mesures de suivi appropriées ont été prises. Il semble qu'au fur et à mesure que le public voyageur prend conscience de l'ACSTA, il en va de même du nombre de plaintes que reçoit l'Administration. L'ACSTA effectuera une étude de référence au niveau des plaintes pour déterminer une cible idéale pour cette mesure de rendement.

Mesure	Cible	T4	CA
1.11 Nombre de réclamations des passagers	1/250 000 passagers	1/228 571	1/305 141



Le nombre de nouvelles réclamations des passagers reçues au T4 a été le plus élevé enregistré jusqu'ici, ce qui prouve une hausse marquée des réclamations par rapport au même trimestre au cours de l'exercice 2004-2005. Lors de l'examen d'une réclamation, l'ACSTA ouvre une enquête et la procédure exige que l'auteur présente une preuve des coûts réclamés.

Note : Des données de comparaison pour les T1 et T2 de 2004-2005 ne sont pas disponibles étant donné que la collecte de ces données relevait des responsabilités des fournisseurs de services de contrôle à l'époque.

2005-2006	Nouvelles réclamations (n <sup>bre</sup> )	Réclamations réglées (n <sup>bre</sup> )	Réclamations non réglées* (n <sup>bre</sup> )	Réclamations en cours (n <sup>bre</sup> )	Montant réclamé** (\$)	Moyenne des sommes réclamées (\$)	Montant payé par l'ACSTA*** (\$)	Total non réglé** (\$)
T4	49	4	5	40	13 996 \$	285 \$	636 \$	2 884 \$
T3	32	18	12	3	13 434 \$	407 \$	4 723 \$	7 911 \$
T2	42	29	13	0	17 302 \$	411 \$	9 197 \$	8 105 \$
T1	28	13	15	0	16 435 \$	587 \$	8 329 \$	8 106 \$
CA	151	64	45	43	61 167 \$	402 \$	22 885 \$	27 006 \$

#### Notes :

- \* Parmi les réclamations « non réglées », il y a celles qui ont été rejetées ou auxquelles on n'a pas donné suite pour cause de délai expiré ou parce que le demandeur n'y a pas donné suite.
- \*\* Le montant réclamé et le total non réglé sont calculés d'après les montants effectivement réclamés, et non pas d'après les montants « à déterminer ».
- \*\*\* Au T3, une réclamation a été réglée par un fournisseur de services de contrôle, laquelle figure dans les montants non réglés.

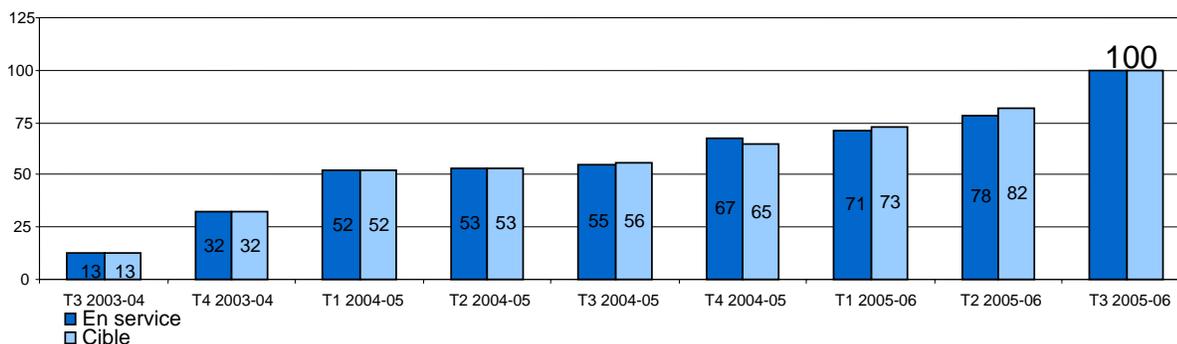
## 2. Partenariats

---

Objectif	Mesure	Cible	T4	CA
Établissement d'un partenariat avec le secteur privé pour l'élaboration et l'exécution de programmes	Entrée en service des équipements CBE	100 %	s. o.	100 %
Adoption du SGS et des principes de gestion de la qualité	Fiabilité des équipements	99 %	99 %	99 %
	Nombre d'exercices de gestion des incidents menés selon les normes de rendement (classe 1)	8 par an	8	32

## Établissement d'un partenariat avec le secteur privé pour l'élaboration et l'exécution des programmes

Mesure	Cible	T4	CA
2.1 Entrée en service des équipements CBE	100 %	s. o.	100 %



Le 1<sup>er</sup> janvier 2006, l'ACSTA a tenu sa promesse de procéder au contrôle de la totalité des bagages enregistrés aux aéroports désignés. Les aéroports de Thunder Bay, Hamilton, Terrace et Rouyn-Noranda ont demandé le contrôle provisoire de la totalité des bagages enregistrés en raison de l'approbation tardive de la conception des équipements à ces aéroports. Les aéroports verront leurs équipements installés au cours des six premiers mois de 2006. L'ACSTA collabore actuellement avec les aéroports pour assurer le bon fonctionnement des équipements CBE. Le remboursement des coûts des équipements CBE se poursuivra au cours des trois prochains mois au fur et à mesure que les aéroports mettent la dernière main à leurs présentations.

### Principes de gestion de la qualité

Mesure	Cible	T4	CA
2.2 Fiabilité des équipements	99 %	99 %	99 %

Trimestre	Pannes des systèmes	Activation des systèmes de secours	Retards des vols
T3 2005-2006	35	8	0
T4 2005-2006	322	172	6

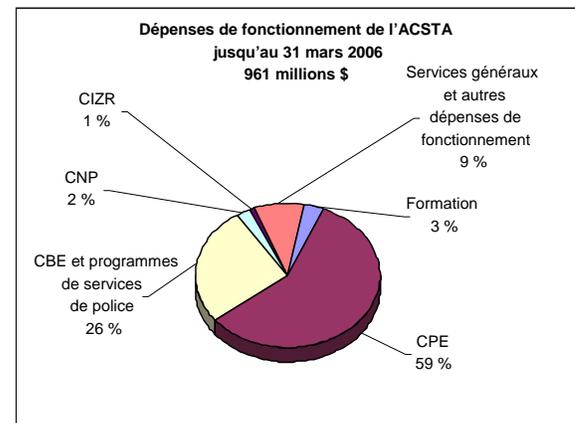
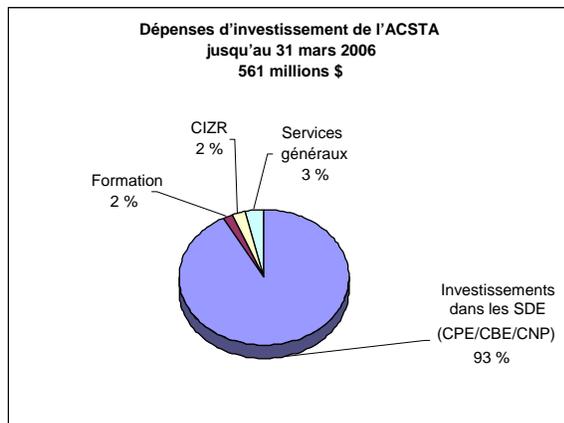
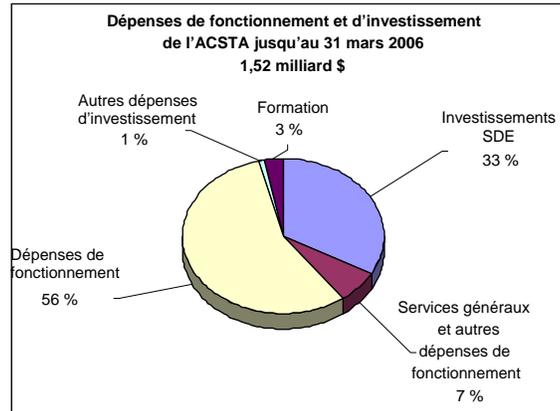
Le nombre de pannes des équipements CBE s'est chiffré à 322, dont 172 ont nécessité l'activation des plans d'urgence. La hausse du nombre de pannes des systèmes est résultée essentiellement du plus grand nombre de projets de mise en service des équipements CBE durant la période. En cas d'activation des plans d'urgence, les bagages enregistrés sont automatiquement réacheminés vers le système de secours pour y faire l'objet d'un contrôle. L'activation des plans d'urgence a entraîné le retard de six vols. La disponibilité moyenne des équipements, que l'on définit comme le pourcentage de temps où les équipements ont été en service entre janvier et mars, a été supérieure à 99 %.

### 3. Résultats financiers

---

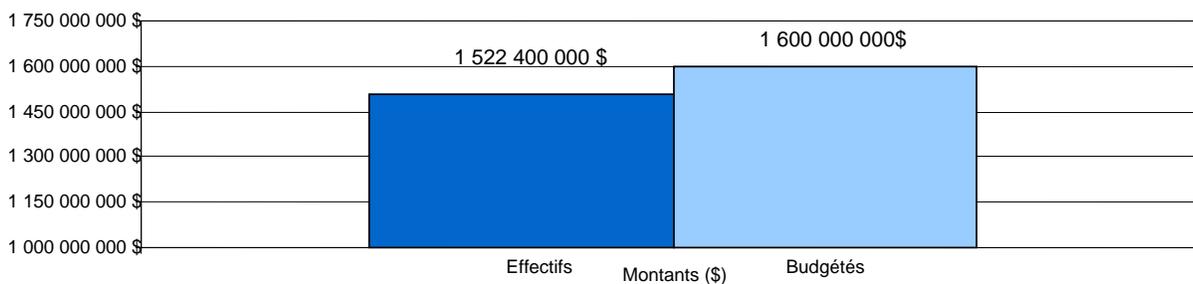
Objectif	Mesure	Cible	T4	CA
Gérer les fonds publics de manière économique et efficace pour qu'ils aient le maximum d'impact sur la sûreté	Montants budgétés par rapport aux montants effectifs	100 %	95,5 %	95,5 %
	Pourcentage de fonds affectés aux activités de sûreté	90 %	92 %	92 %

## Obtention d'un financement durable et flexible



## Gérer les fonds publics de manière économique et efficace pour qu'ils aient le maximum d'impact sur la sûreté

Mesure	Cible	T4	CA
3.1 Montants budgétés par opposition aux montants effectifs	100 %	95,5 %	95,5 %



Mesure	Cible	T4	CA
3.2 Pourcentage des fonds attribués aux activités de sûreté	90 %	92 %	92 %

#### 4. Ressources humaines

Objectif	Mesure	Cible	T4	CA
Attirer, sélectionner et retenir des effectifs hautement compétents et ayant fait l'objet d'une enquête de sécurité	Taux de roulement (agents de contrôle, classe 1)	10 % annualisé	16,4 % (note)	12,2 %
	Agents de contrôle certifiés	Pour répondre à la demande	Atteint	Atteint
	Formation avancée suivie par les agents de contrôle	Pour répondre à la demande	Atteint	Atteint
Encourager des comportements d'entrepreneur axés sur l'éthique et le rendement	Nombre de programmes novateurs d'amélioration de la productivité mis en œuvre à l'ACSTA	1 par an	1	4
Promouvoir et miser sur les connaissances interfonctionnelles	Pourcentage d'employés en affectation de perfectionnement professionnel et (ou) en congé de perfectionnement	2 %	2,1 %	2,1 %

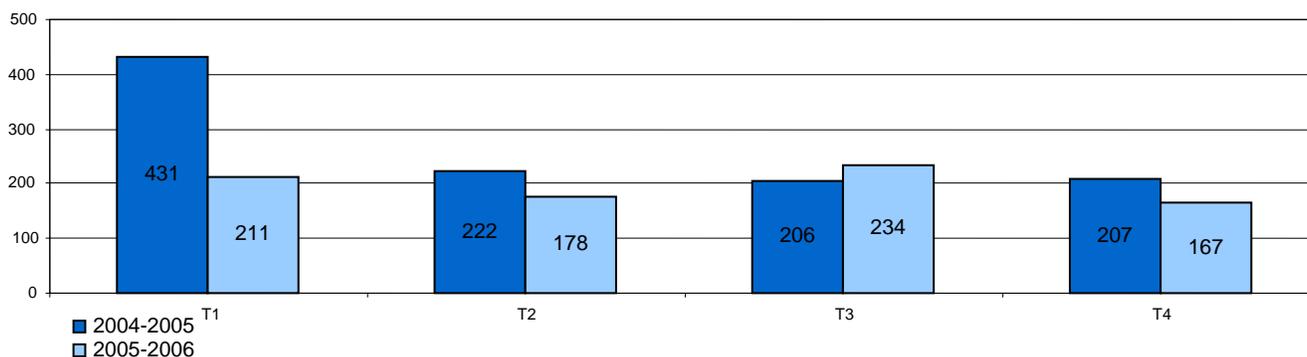
Les tableaux qui suivent résument les résultats des mesures opérationnelles qui figuraient dans les rapports trimestriels préalables. Dans les rapports à venir, d'autres tableaux seront ajoutés au sujet des nouvelles mesures.

### Attirer, sélectionner et retenir des effectifs hautement compétents ayant fait l'objet d'une enquête de sécurité

Mesure	Cible	T4	CA
4.1 Taux de roulement (agents de contrôle, classe 1)	10 % annualisé	16,4 %	12,2 %

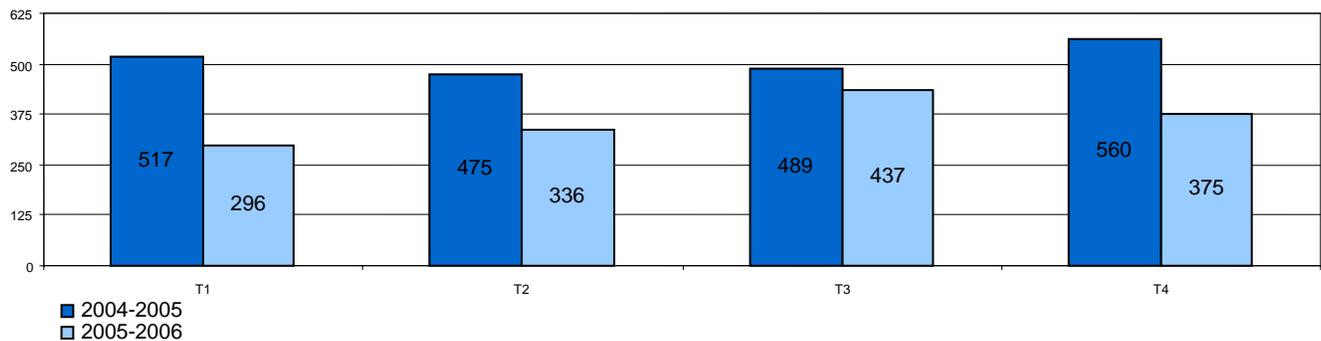
Les taux de roulement s'obtiennent en divisant le nombre d'agents de contrôle (AC) et de chefs de points de contrôle (CPC) qui ont démissionné ou ont été congédiés par le nombre d'AC et de CPC au commencement de chaque trimestre. Ce calcul ne tient pas compte du nombre d'employés en congé ou du nombre d'employés recrutés durant le trimestre. Sur une base annualisée, le taux d'abandon dans les aéroports de classe 1 se chiffre à 12,2 % par an.

Mesure	Cible	T4	CA
4.2 Nouveaux agents de contrôle certifiés	Répondre à la demande	167	790



Le nombre d'agents de contrôle qualifiés et certifiés a continué de répondre aux besoins afin de remplacer les agents qui avaient quitté les effectifs au trimestre précédent. Le nombre de nouveaux agents qualifiés et certifiés a commencé de diminuer en raison du parachèvement du programme de déploiement des équipements CBE. Une cible de rendement pour cette mesure sera établie lorsque le taux de roulement dans l'ensemble du pays se sera stabilisé.

Mesure	Cible	T4	CA
4.3 Formation supérieure suivie par les agents de contrôle	Répondre à la demande	375	1 444



Les agents de niveau 3 entièrement certifiés ont suivi la formation sur la tomodensitométrie, le contrôle des non-passagers (CNP) et les équipements de détection par rayons X et, au besoin, les cours de CNP et de chef de point de contrôle (c.-à-d. que le même agent peut avoir suivi un ou plusieurs de ces cours). Maintenant que la mise en œuvre du programme CBE est terminée, le nombre d'agents entièrement qualifiés qui ont suivi une formation polyvalente sur les équipements CBE s'est mis à diminuer. Une cible de rendement pour cette mesure sera établie lorsque le taux de roulement dans l'ensemble du pays se sera stabilisé.