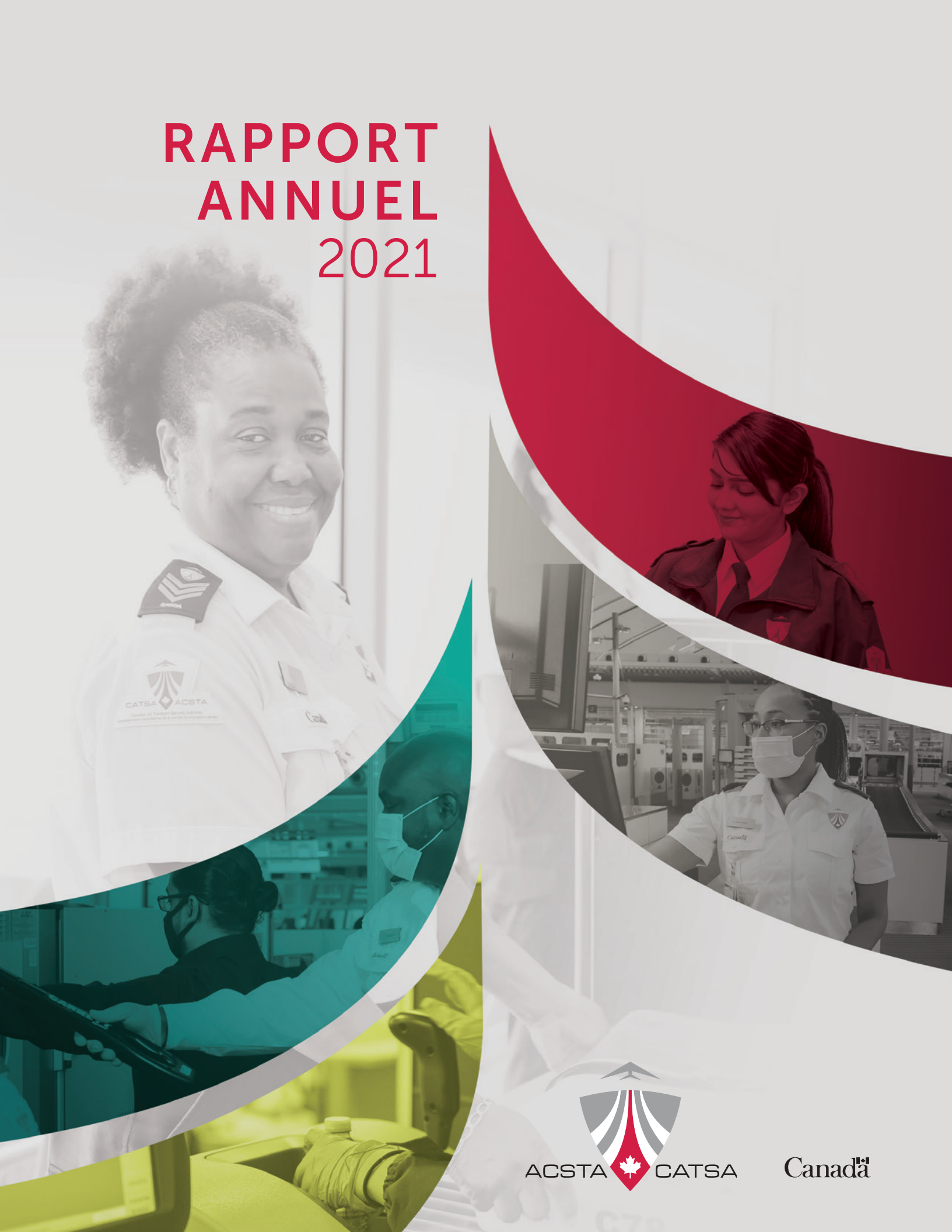
RAPPORT ANNUEL 2021



ACSTA CATSA

Canada

TABLE DES MATIÈRES

4 Survol de l'ACSTA

5 Profil de l'organisation

6 Responsabilité principale

7 Activités obligatoires

- Contrôle préembarquement
- Contrôle des bagages enregistrés
- Contrôle des non-passagers
- Carte d'identité pour les zones réglementées

8 Message de la présidente du Conseil d'administration de l'ACSTA

10 Message du président et chef de la direction

12 Environnement opérationnel

16 Points saillants annuels

18 Rapport sur les résultats

33 Préparer l'avenir

34 Profil de risque

37 Services généraux

39 Rendement organisationnel

42 Gouvernance de l'organisation

46 Rapport de gestion

47 États financiers

SURVOL DE L'ACSTA

89
aéroports désignés

221
voies de contrôle standard

7,0
millions de passagers contrôlés[1]

448
employés de l'ACSTA

5 747
membres du personnel de contrôle actifs

122
points de contrôle préembarquement

78
voies de contrôle ACSTA Plus

1 En 2020-2021, les volumes de passagers ont diminué de manière considérable en raison de la pandémie de COVID-19.

PROFIL DE L'ORGANISATION

Établie le 1er avril 2002, l'Administration canadienne de la sûreté du transport aérien (ACSTA) est financée par des crédits parlementaires, et elle rend des comptes au Parlement du Canada par l'entremise du ministre des Transports.

MISSION

L'ACSTA a pour mission de protéger le public en assurant la sûreté des aspects critiques du système de transport aérien.

VISION

La vision de l'ACSTA est d'être un chef de file mondial reconnu en matière de contrôle de sûreté dans l'aviation. Nous concrétiserons cette vision grâce à ce qui suit.

NOTRE SERVICE

Nous nous assurons d'offrir la meilleure expérience possible aux passagers et de maintenir le niveau de sécurité le plus élevé possible, tout en apportant de la valeur aux Canadiens grâce à une utilisation optimale de nos ressources.

NOTRE CAPITAL HUMAIN

Nous sommes activement dévoués et engagés à donner l'exemple.

NOS PARTENARIATS

Nous collaborons avec nos partenaires en vue d'atteindre des objectifs et des intérêts communs.

RESPONSABILITÉ PRINCIPALE

En vertu de la politique du Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada (SCT) concernant les résultats, on demande aux sociétés d'État de se conformer à l'obligation de définir leurs responsabilités essentielles afin de faciliter la publication du budget principal et des comptes publics.

Étant donné que le mandat de l'ACSTA est très précis, l'Administration n'a qu'une seule responsabilité principale.

CONTRÔLE DE LA SÛRETÉ AUX AÉROPORTS DÉSIGNÉS

L'ACSTA a pour mandat d'assurer un contrôle efficace et uniforme dans l'intérêt des voyageurs aux aéroports désignés. L'ACSTA s'acquitte de cette responsabilité par l'entremise de programmes de contrôle préembarquement, de contrôle des bagages enregistrés, de contrôle des non-passagers et de cartes d'identité pour les zones réglementées.

ACTIVITÉS OBLIGATOIRES

L'ACSTA a pour mandat de fournir des services de contrôle de sûreté à quatre-vingt-neuf aéroports canadiens désignés, et exécute ce mandat en utilisant un modèle faisant appel à des fournisseurs de services de contrôle externes. L'ACSTA, qui joue un rôle primordial dans le réseau de transport aérien du Canada, est responsable des quatre activités obligatoires suivantes :

Contrôle préembarquement (CPE)

le contrôle des passagers, de leurs bagages de cabine et de leurs effets personnels avant leur entrée dans la zone sécurisée d'une aérogare.

Contrôle des bagages enregistrés (CBE)

le contrôle des bagages enregistrés (ou de soute) des passagers à la recherche d'articles interdits, comme des explosifs, avant qu'ils ne soient transportés à bord d'un aéronef.

Contrôle des non-passagers (CNP)

le contrôle aléatoire des non-passagers et de leurs effets personnels, y compris de leurs véhicules, qui pénètrent dans les zones réglementées des aéroports présentant les risques les plus élevés. Les non-passagers comprennent le personnel de l'ACSTA, les agents de contrôle, les membres d'équipage et le personnel de cabine, le personnel du service à la clientèle des transporteurs aériens, les bagagistes, les fournisseurs et le personnel des autres services aéroportuaires.

Carte d'identité pour les zones réglementées (CIZR)

le système qui utilise les données biométriques du détenteur (image de l'iris et empreintes digitales) pour permettre aux non-passagers d'accéder aux zones réglementées des aéroports. L'administration aéroportuaire est l'autorité de dernière instance habilitée à accorder ou à refuser l'accès aux zones réglementées d'un aéroport.

Transports Canada

ACSTA CATSA

Fret

En plus des activités liées à son mandat, l'ACSTA a conclu une entente avec Transports Canada qui l'autorise à effectuer le contrôle du fret dans les petits aéroports où la capacité existe. Ce programme vise à assurer le contrôle de quantités limitées de fret durant les périodes creuses en utilisant les ressources, la technologie et les procédures existantes.

Recouvrement des coûts

La *Loi sur la modernisation des transports* comportait des dispositions permettant à l'ACSTA de fournir des services de contrôle supplémentaires, pourvu que la fourniture de ces services n'entraîne pas de coûts supplémentaires. L'ACSTA peut fournir des services sur le principe du recouvrement des coûts aux aéroports désignés et non désignés avec l'approbation de Transports Canada.

MESSAGE

de la Présidente du Conseil d'administration de l'ACSTA

Il s'agit du deuxième message pour le rapport annuel que je rédige en commençant par décrire les répercussions de la pandémie sur l'ACSTA, et c'est indéniablement une chose à laquelle je ne m'attendais pas à la même époque l'an dernier. Ce qui est beaucoup moins surprenant, c'est que l'ACSTA a fait preuve de détermination dans sa réponse à cette pandémie en continuant à assurer la sûreté des aspects critiques du système de transport aérien malgré les circonstances difficiles.

Le thème du rapport annuel de cette année résume pourquoi et comment nous y sommes parvenus : nous sommes « Plus forts ensemble ».

Cette pandémie a démontré l'importance de la collaboration et du partenariat. En collaborant de manière étroite et souvent novatrice et en comptant le soutien de ses partenaires, l'ACSTA a rapidement mis en œuvre de nouvelles mesures pour minimiser l'impact de la COVID-19 sur nos activités. Ce faisant, nous avons veillé à ce que notre détermination à continuer à remplir le mandat de l'ACSTA demeure intacte.

Certains de ces changements, comme la mise en œuvre de la vérification de la température à nos points de contrôle, étaient visibles au public voyageur. D'autres ne l'étaient pas. Mais aucun d'eux n'a été effectué en vase clos. La réponse de l'ACSTA à la pandémie a nécessité un examen attentif et la collaboration d'un large éventail d'intervenants. Le Conseil d'administration est ravi d'avoir pu faciliter ces efforts, dans la mesure du possible.

Les membres du Conseil ont continué à collaborer, virtuellement, afin de superviser les activités de l'ACSTA. Outre les mesures relatives à la COVID-19, l'ACSTA a mené à bien plusieurs projets d'envergure au cours de la dernière année, lesquels prépareront l'organisation à atteindre ses prochains objectifs.

Par exemple, l'ACSTA a achevé la mise en œuvre de son programme de recapitalisation du contrôle des bagages enregistrés. Il s'agissait d'une entreprise à long terme importante qui nécessitait la coordination avec les aéroports et les partenaires dans tout le pays. Toutes les personnes concernées devraient être fières de cette grande réalisation.

En février 2019, le gouvernement du Canada a annoncé dans le budget fédéral la vente des actifs et passifs de l'ACSTA à une entité privée à but non lucratif. Il a ensuite adopté la législation autorisant cette transaction. Beaucoup de travail a été accompli relativement à cette transition, mais le processus a été interrompu par la pandémie. Le Conseil est prêt à continuer d'aider les parties aux négociations – soit le gouvernement du Canada et l'entité provisoire, appelée « administration de contrôle désignée » – au fur et à mesure des besoins.

En cette période de changements imprévus, l'un des secteurs d'intérêt particulier pour le Conseil était de voir l'incidence des répercussions de la pandémie sur l'effectif de l'ACSTA. Au moyen de résultats de sondages menés à l'interne, nous avons été ravis de constater que la haute direction de l'ACSTA avait été en mesure de cerner ce qui fonctionne bien pour les employés et de remédier rapidement aux lacunes relevées – depuis les évaluations ergonomiques jusqu'aux ressources pour le bien-être et la santé mentale. Le dernier sondage, réalisé en janvier 2021, indique que 93 % des employés sont satisfaits de leur emploi à l'ACSTA. Il s'agit d'un nombre particulièrement encourageant qui démontre que l'effectif de l'ACSTA a bénéficié d'un bon soutien au cours de la dernière année.

Je tiens à remercier mes collègues du Conseil d'administration d'avoir adopté une approche collaborative lors du passage en mode de travail virtuel et d'avoir, encore une fois cette année, mis leur vaste expérience au profit de l'ACSTA.

Je remercie également le personnel de l'ACSTA, la haute direction et l'effectif de contrôle de première ligne. Ils ont fourni un excellent exemple d'adaptabilité et de résilience que tout le monde devrait suivre. Le Conseil d'administration a été fortement impressionné de la rapidité avec laquelle ils ont tous et toutes élaboré et mis en œuvre de nouvelles procédures et pratiques pour assurer la sécurité des voyageurs qui transitent par les aéroports canadiens et des personnes qui y travaillent.

Je me réjouis de poursuivre mon travail au sein du Conseil afin de diriger l'ACSTA pendant cette période et face aux défis et changements que l'avenir nous réserve. L'une des plus grandes leçons que nous pouvons tirer de l'année dernière est que, même si nous ne pouvons pas être ensemble, nous pouvons tout de même accomplir de grandes choses en travaillant ensemble, peu importe l'endroit où nous sommes.

Marguerite Nadeau
Présidente

MESSAGE

du Président et Chef de la direction

Cette dernière année a été marquée par le défi et le dévouement – le défi de continuer à remplir notre mandat dans des circonstances hors du commun et le dévouement des personnes qui ont continué à se rendre aux aéroports et aux autres lieux de travail de l'ACSTA afin d'assurer la poursuite de nos activités de première ligne. Cela comprend les employés régionaux qui travaillent aux huit aéroports de classe 1, ceux qui fournissent des services de soutien à l'administration centrale à Ottawa, et ceux qui font l'évaluation, l'entretien, l'essai, et le déploiement des systèmes et technologies aux aéroports partout au Canada.

Cette année a également été ponctuée par l'innovation dictée par la nécessité, que ce soit en trouvant des solutions à des problèmes imprévus ou en planifiant une transition plus permanente à une nouvelle façon de travailler.

Comme c'est le cas pour de nombreuses organisations, la réponse de l'ACSTA à la pandémie comprenait l'exigence que la majorité de ses employés passent au télétravail à temps plein. Il s'agissait d'un changement énorme à opérer dans les plus brefs délais. Bien qu'au départ nous ne nous attendions pas à ce que cette situation persiste aussi longtemps, je peux dire que nous étions préparés à cette crise et à cette transition vers le télétravail grâce aux projets d'infrastructure informatique et d'autres activités que nous avions

entrepris afin de veiller à ce que les employés aient tous les outils nécessaires pour réussir. Par conséquent, nous étions bien placés pour appuyer nos régions et faire en sorte que les voyageurs essentiels puissent continuer à voyager et que l'industrie du transport aérien puisse compter sur l'ACSTA comme partenaire solide et fidèle.

Les milieux aéroportuaires sont très différents de ce qu'ils étaient, et l'ACSTA a collaboré de près avec ses partenaires du secteur de l'aviation afin de mettre en œuvre de nouveaux processus et mesures en réponse à la COVID-19. Parmi ces principaux processus et procédures, citons l'introduction de la vérification de la température aux points de contrôle des passagers et à ceux des non-passagers dans les plus grands aéroports du Canada. Il s'agissait d'une entreprise titanesque à mener à bien en peu de temps, et nous sommes fiers de cette réalisation – surtout en raison des efforts additionnels qui ont été nécessaires au déploiement de nombreuses nouvelles procédures, à la fourniture d'équipement de protection personnel et à l'adoption de protocoles de nettoyage accrus pour protéger nos agents de contrôle, notre personnel et les personnes que nous contrôlons.

Les résultats des sondages trimestriels auprès des passagers indiquent que ceux qui prennent encore l'avion dans les aéroports du Canada sont reconnaissants du travail que nous accomplissons. Les périodes difficiles et les processus inconnus font en sorte que le bon service à la clientèle importe plus que jamais, et je suis ravi de pouvoir affirmer que nous offrons un service de qualité à nos clients.

Une fois que nous nous sommes adaptés à ce nouveau contexte opérationnel, nous avons été en mesure de poursuivre divers projets de longue date.

Nous élaborons de la nouvelle formation sur la sensibilisation aux cultures autochtones et le contrôle des objets sacrés. C'est un projet qui me tient à cœur, tout comme c'est le cas pour les nombreux employés qui participent à cette importante entreprise. En ayant une meilleure compréhension de l'expérience autochtone, l'ACSTA sera en mesure d'améliorer ses opérations pour les Autochtones, ce qui lui permettra de devenir une meilleure organisation pour toutes les personnes qu'elle sert.

Nous avons achevé le projet de recapitalisation du contrôle des bagages enregistrés d'une durée de dix ans, qui consistait à mettre à niveau les systèmes pour bagages enregistrés afin d'éliminer la nécessité de répéter les tâches de contrôle et de faciliter les déplacements des passagers en partance du Canada et ayant une correspondance dans un aéroport américain. Cela produira des avantages pour de nombreuses années à venir.

On a poursuivi le déploiement des voies ACSTA Plus. L'aéroport international Macdonald-Cartier d'Ottawa compte désormais parmi les aéroports disposant de ces voies de contrôle à rendement élevé. On a achevé l'installation d'autres voies à l'aéroport international Toronto-Pearson et à l'aéroport international de Vancouver cette année, et on prévoit installer des voies supplémentaires à l'aéroport international Montréal-Trudeau.

Ces réalisations ont été possibles grâce à la collaboration étroite avec nos partenaires du secteur de l'aviation. L'ACSTA est plus forte en raison de ces partenariats de travail durables.

Nos partenariats les plus étroits et les plus fructueux sont ceux établis avec nos fournisseurs de services de contrôle. Je tiens à les remercier, eux, leur personnel, et l'ensemble des effectifs d'agents de contrôle, pour leur dévouement et leur capacité à s'adapter.

J'aimerais également remercier le Conseil d'administration de l'ACSTA de nous avoir soutenus cette année. Nous sommes chanceux de pouvoir compter sur l'expertise, l'expérience et les conseils de ses membres pendant cette période d'incertitude.

Enfin, je dois adresser mes plus grands remerciements au personnel de l'ACSTA pour sa souplesse, son travail acharné et sa persévérance. La créativité et l'ingéniosité dont bon nombre d'entre eux ont fait preuve m'ont vivement impressionné. La COVID-19 représente un défi sans précédent et il est tout indiqué que les solutions qu'a trouvé notre personnel soient aussi extraordinaires.

Je suis persuadé que cette ingéniosité sera évidente dans les pages du présent rapport annuel que vous lirez. Vous y trouverez des précisions sur les éléments qui ont caractérisé notre année – nos défis, notre dévouement et nos solutions, tout en mettant l'accent sur ce qui nous unit.

Michael Saunders
Président et Chef de la direction

ENVIRONNEMENT OPÉRATIONNEL

CADRE LÉGISLATIF ET RÉGLEMENTAIRE

La responsabilité de la sûreté de l'aviation civile au Canada est partagée entre plusieurs ministères et organismes fédéraux, de même qu'entre les transporteurs aériens et les exploitants d'aéroports. Transports Canada est l'autorité nationale désignée pour assurer la sûreté de l'aviation civile. En tant que responsable du contrôle de la sûreté de l'aviation civile au Canada, l'ACSTA est réglementée par Transports Canada.

L'Administration est assujettie aux lois et règlements du Canada quant à la façon de mener ses activités administratives et ses activités de contrôle. Ces lois et règlements comprennent, entre autres, la *Loi sur l'ACSTA*, la *Loi sur la gestion des finances publiques* (LGFP), Partie X, la *Loi sur l'aéronautique et le Règlement canadien sur la sûreté aérienne de 2012*.

Ce cadre législatif et réglementaire est le fondement sur lequel l'ACSTA élabore ses procédures normalisées d'exploitation (PNE) ainsi que son programme de formation qui guide les agents de contrôle dans l'exercice de leurs fonctions.

MODIFICATION DU CADRE DE GOUVERNANCE

La *Loi d'exécution du budget de 2019* a introduit la *Loi sur la commercialisation des services de contrôle de sécurité*, qui prévoit le transfert potentiel des responsabilités de l'ACSTA et de ses actifs et passifs à une entité indépendante sans but lucratif appelée aux présentes « administration de contrôle désignée » (ACD). Le transfert des responsabilités de l'ACSTA à l'ACD et les dispositions relatives à la vente ou à la cession des actifs et des passifs de l'ACSTA font l'objet de négociations. Ces négociations ont été mises en veilleuse afin que les deux parties puissent porter leur attention sur l'atténuation des répercussions de la pandémie de COVID-19 sur l'industrie de l'aviation civile du Canada.

L'ACSTA continuera à fournir des services de contrôle de la sûreté aérienne tout en soutenant le transfert transparent des responsabilités, le cas échéant.

PARTENAIRES DE L'INDUSTRIE

L'environnement dans lequel l'ACSTA exerce ses activités est hautement intégré, avec plusieurs entités différentes chargées de responsabilités spécifiques en matière de sécurité, notamment les partenaires gouvernementaux de l'organisation, les administrations aéroportuaires, les transporteurs aériens, les organismes chargés de faire respecter la loi et les partenaires internationaux. Les activités telles que la planification des vols, l'enregistrement des passagers, le contrôle des passagers et de leurs bagages, le chargement des bagages enregistrés ou l'embarquement à bord d'un aéronef doivent se faire sans heurts pour assurer le déplacement optimal et sécuritaire des personnes et des biens.

Cette intégration nécessite un degré élevé de communication et de coordination entre l'ACSTA et ses partenaires, non seulement pour garantir le contrôle efficace et efficient des passagers et de leurs effets, mais aussi pour faciliter leur déplacement continu tout au long du processus de contrôle de sûreté, car les retards dans un aéroport donné peuvent avoir des répercussions sur l'ensemble du réseau.

L'ACSTA reconnaît que des relations solides avec ses partenaires sont essentielles au bon rendement de l'industrie du transport aérien et à sa capacité d'exécuter son mandat sur une base quotidienne. C'est pourquoi l'ACSTA est déterminée à renforcer les relations de collaboration avec ses partenaires de l'industrie.

Le gouvernement du Canada

Il incombe à Transports Canada de surveiller les modifications réglementaires apportées par ses partenaires internationaux et d'évaluer l'incidence potentielle des futures mesures réglementaires sur le système de sûreté aérienne du Canada, y compris sur le mandat de contrôle de l'ACSTA.

Au cours de la dernière année, l'ACSTA a continué de collaborer avec Transports Canada sur des dossiers clés tels que la mise en place du scanner corporel (SC) comme outil de contrôle de sûreté primaire des passagers au CPE, les améliorations apportées au programme des voyageurs dignes de confiance et l'ajout de nouvelles installations de la United States Customs and Border Protection offrant le prédédouanement. L'organisation continuera à collaborer avec Transports Canada et à appuyer les efforts que déploie le gouvernement du Canada pour la relance de l'industrie de l'aviation.

Transports 2030 : Un plan stratégique pour l'avenir des transports au Canada

Le gouvernement du Canada a élaboré une vision et un plan à long terme pour bâtir un réseau de transport national « visant à favoriser la croissance économique, la création d'emplois et à répondre aux besoins de la classe moyenne du Canada ». Ce plan, intitulé « Transports 2030 », définit cinq grands thèmes, dont trois ont des répercussions sur l'ACSTA et son rôle dans la sécurité et l'efficacité du transport aérien de passagers.

Ces trois thèmes sont les suivants :

1. *Le voyageur* – en offrant un plus grand choix, un meilleur service, des coûts réduits et des droits renforcés;
2. *Le renforcement de la sécurité des transports* — en harmonisant les normes mondiales, en consultant l'industrie et en améliorant la sûreté et de la sécurité;
3. *Le transport écologique et innovateur* — grâce aux nouvelles technologies, au soutien à l'innovation et à l'accent mis sur les corridors commerciaux et les moyens partagés de transport des biens et des personnes.

Transparence et gouvernement ouvert

La lettre de mandat du premier ministre au président du Conseil du Trésor a énoncé l'engagement du gouvernement du Canada à « relever la barre en matière d'ouverture et de transparence », avec l'objectif de « sortir le gouvernement de l'ombre pour que celui-ci soit réellement au service de la population ». Soulignant l'importance pour le gouvernement de rendre ses renseignements « ouverts par défaut », le gouvernement a ordonné à tous les ministères et organismes fédéraux d'adopter des pratiques d'ouverture et de transparence et les a encouragés à le faire. Cela commence par le respect constant et opportun des obligations découlant de la *Loi sur l'accès à l'information*, de la *Loi sur la protection des renseignements personnels* et des directives connexes du Conseil du Trésor du Canada.

L'ACSTA maintient de façon proactive un programme complet d'information et de sensibilisation, tant auprès du public que du gouvernement du Canada. Afin de maintenir la transparence et l'ouverture auprès du public, l'ACSTA publie ses temps d'attente et des bulletins essentiels, des documents d'information et des rapports périodiques sur les politiques, les procédures et les nouveaux dossiers de l'Administration. L'ACSTA effectue également des sondages trimestriels auprès des voyageurs, héberge un site Web doté de mécanismes permettant de demander des renseignements et de fournir de la rétroaction, et participe activement à des consultations dans le but de mobiliser les représentants de l'industrie, les passagers et les autres intervenants de manière significative. Cela permet à l'ACSTA de renforcer son impact positif sur l'industrie de l'aviation et l'expérience des passagers.

Pour continuer à rendre des comptes au gouvernement du Canada et à maintenir la transparence auprès de celui-ci, l'ACSTA tient des réunions publiques annuelles, et ses résumés du Plan d'entreprise et ses rapports annuels sont déposés au Parlement. L'ACSTA fournit également des réponses aux demandes de renseignements du Parlement, du vérificateur général du Canada et d'autres autorités gouvernementales.

L'industrie aéronautique

Des discussions tenues au sein de l'Organisation de l'aviation civile internationale (OACI) ont porté sur l'avenir du CNP, ce qui pourrait avoir des répercussions considérables sur l'ACSTA. L'OACI a récemment adopté une norme de contrôle qui vise la totalité des non-passagers pour tous les vols internationaux. Transports Canada évalue actuellement comment cette exigence pourrait être mise en œuvre au Canada et le ministère prévoit mener des consultations avec les représentants de l'industrie à ce sujet en 2021-2022.

En juin 2020, l'Office des transports du Canada (OTC) a publié de nouveaux règlements afin de s'assurer que tous les intervenants du secteur des transports respectent les normes d'accessibilité. Dans le cadre du mandat de l'ACSTA, cela signifie qu'il faut s'assurer que les besoins des passagers en matière d'accessibilité sont satisfaits tout au long du processus de contrôle de sûreté. L'ACSTA se concentre actuellement sur la mise en œuvre d'une formation continue pour les agents de contrôle afin d'assurer un contrôle de sûreté sûr, sensible et efficace des personnes souffrant d'un handicap ou d'une déficience quelconque.

Harmonisation des procédures avec celles de la TSA

Dans le cadre du « Plan d'action par-delà la frontière », le Canada et les États-Unis ont signé un protocole d'entente visant à harmoniser les procédures de contrôle dans les aéroports offrant le prédédouanement de la United States Customs and Border Protection. L'harmonisation continue fera en sorte que les opérations de contrôle des deux pays offrent un niveau de sûreté comparable, ainsi qu'une expérience commune pour tous les voyageurs.

Au cours de la dernière année, les activités d'harmonisation ont ralenti en raison de la pandémie de COVID-19, mais l'organisation entend mettre de nouveau l'accent sur l'harmonisation à l'avenir.

RELATIONS DE TRAVAIL

L'ACSTA sous-traite ses services à des fournisseurs de services de contrôle, qui comptent sur des agents de contrôle syndiqués pour les fournir. L'ACSTA doit s'acquitter de certaines responsabilités liées au travail des agents de contrôle, comme l'élaboration des PNE, la formation et la certification. Cependant, étant donné la nature du modèle de prestation de services par des tiers, l'ACSTA ne joue pas de rôle direct dans les relations de travail. L'organisation surveille de très près le climat de travail et s'appuie sur ses fournisseurs de services de contrôle pour établir des conventions collectives et gérer les relations de travail avec leurs syndicats.

Les conventions collectives pour tous les aéroports de classe 1 contiennent des dates d'expiration prévues en 2021 et 2022. L'ACSTA travaille en étroite collaboration avec les fournisseurs de services de contrôle afin d'assurer la stabilité des effectifs durant les cycles de négociations collectives, ce qui est essentiel au bon déroulement des opérations de l'ACSTA.

EXIGENCES EN MATIÈRE DE LANGUES OFFICIELLES

L'ACSTA est résolue à respecter ses obligations en vertu de la *Loi sur les langues officielles* (LLO). Elle a mis à jour son Plan d'action triennal sur les langues officielles, ce qui démontre l'engagement de l'organisation à :

- améliorer la vitalité des collectivités anglophones et francophones minoritaires au Canada, et les appuyer et les aider dans leur développement;
- favoriser la reconnaissance et l'utilisation du français et de l'anglais dans la société canadienne.

INITIATIVE DU MODÈLE DE MATURITÉ DES LANGUES OFFICIELLES (MMLO)

L'ACSTA a été sélectionnée par le Commissariat aux langues officielles pour participer à une initiative du Modèle de maturité des langues officielles (MMLO), qui doit désormais commencer à l'automne 2021. Le MMLO est un outil d'évaluation et d'amélioration des processus organisationnels en ce qui concerne les obligations en matière de langues officielles. On s'attend à ce que la rétroaction de cette initiative contribue davantage au Plan d'action sur les langues officielles de l'ACSTA au cours de la période de trois ans.

Le MMLO est structuré selon trois secteurs d'activité :

Ces trois secteurs englobent toutes les activités de l'ACSTA, depuis ses propres pratiques d'embauche et de leadership jusqu'aux services qu'elle offre dans les aéroports du pays.

VOLUMES DE PASSAGERS ET OPÉRATIONS DE CONTRÔLE

La pandémie de COVID-19 a eu des répercussions importantes sur le trafic de passagers aériens au Canada. Le nombre de passagers a atteint un creux historique en avril 2020, lorsque l'ACSTA a contrôlé plus de 97 % de passagers en moins par rapport à avril 2019. Le trafic passager demeure à des niveaux historiquement bas et devrait continuer à se maintenir ainsi pendant la durée de la pandémie.

Les faibles volumes de passagers et la nécessité de respecter une distanciation physique ont nécessité des ajustements aux opérations de l'ACSTA. En avril 2020, l'ACSTA avait fermé provisoirement 43 % des points de CPE, avec des réductions similaires dans les programmes de CBE et de CNP. Alors que la situation se stabilisait et que les procédures de contrôle étaient adaptées, l'ACSTA a commencé à rouvrir certains points de contrôle et, en janvier 2021, 76 % des points de CPE étaient fonctionnels, avec des reprises similaires dans les programmes de CBE et de CNP.

La forte baisse du nombre de passagers a obligé de nombreux aéroports de classes 2 et 3 à fermer leurs portes, ce qui a entraîné la suspension des opérations de l'ACSTA. Sur les quatre-vingts aéroports désignés menant des opérations de contrôle actives au début de la pandémie de COVID-19, vingt-six sont devenus inactifs et n'ont donc pas été tenus de mener des opérations de contrôle en avril 2020. En mars 2021, les opérations de certains aéroports avaient repris, mais l'ACSTA n'effectuait pas d'opérations de contrôle dans quinze aéroports inactifs du pays.

POINTS SAILLANTS ANNUELS

1

Réponse à la COVID-19

En réponse à la pandémie de COVID-19, l'ACSTA a rapidement mis en place des mesures de biosécurité accrues et apporté des modifications sur les voies de contrôle de sûreté afin de réduire les contacts étroits sans nuire à l'efficacité de la sûreté. Ces mesures comprennent des procédures de désinfection améliorées et de nouvelles technologies de désinfection à tous les points de CPE au Canada, ainsi que de l'équipement de protection individuelle (ÉPI) pour tout le personnel de l'organisation dans les aéroports, y compris les employés de l'ACSTA et les agents de contrôle. De plus, l'ACSTA a déployé des cloisons en acrylique à plusieurs postes aux points de contrôle des quatre aéroports de classe 1 les plus fréquentés afin de fournir une séparation supplémentaire entre les personnes. L'organisation continue de suivre les directives des responsables de la santé publique afin d'assurer la sécurité des passagers, des non-passagers, des agents de contrôle et de l'effectif de l'ACSTA.

2

Vérification de la température

En réponse à la pandémie de COVID-19, l'ACSTA a mis en œuvre la vérification de la température des passagers et des non-passagers à soixante-quinze points de CPE et de CNP, conformément aux directives du gouvernement du Canada.

3

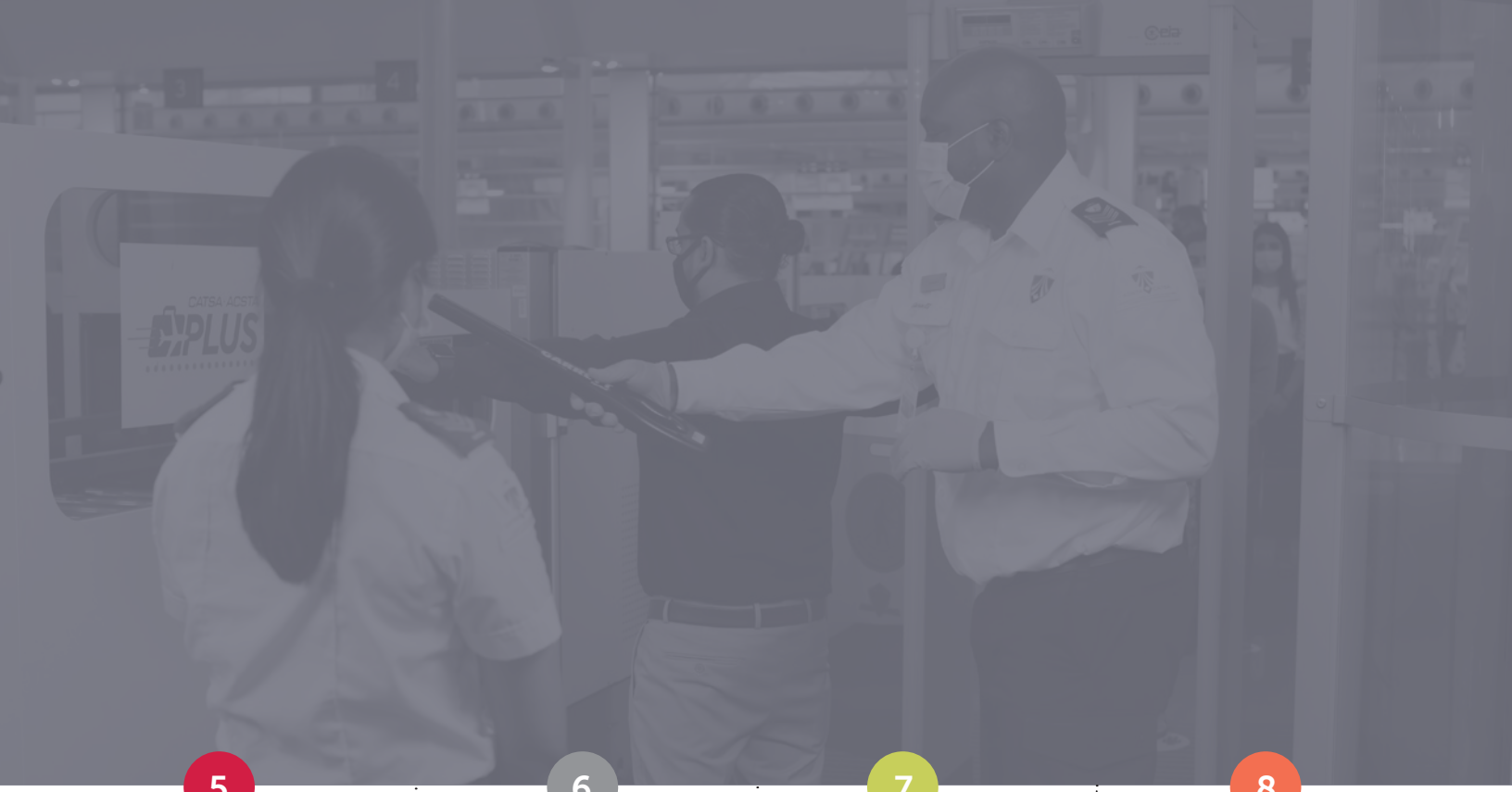
Travail à domicile

Bien que l'ACSTA ait fait passer 60 % de son effectif au télétravail à temps plein, le personnel de première ligne continue d'assurer toutes les opérations de l'ACSTA à son administration centrale et dans ses bureaux régionaux.

4

Recapitalisation du CBE

Tous les nouveaux systèmes de CBE sont en service, et le programme de recapitalisation du CBE, une initiative qui a duré 10 ans et coûté 600 millions de dollars, respecte les délais et le budget prévus.



5

Ensemble, séparés

L'ACSTA a organisé sa première journée de réflexion organisationnelle virtuelle. Plusieurs membres du personnel de l'ACSTA ont travaillé ensemble pour organiser et tenir une séance de réflexion dynamique et interactive afin que les employés se sentent près les uns des autres malgré la distance.

6

L'ACSTA en direct

L'équipe médiatique de l'ACSTA a organisé des événements en direct sur Facebook dans les deux langues officielles au début du mois de décembre à l'aéroport international Macdonald-Cartier d'Ottawa pour diffuser des messages clés sur la préparation aux changements apportés au contrôle de sûreté en raison de la pandémie de COVID-19. Il s'agissait d'une adaptation virtuelle de la tournée médiatique traditionnelle de l'ACSTA pendant ce qui est habituellement la période la plus occupée en raison des fêtes de fin d'année. Cela a donné à l'organisation l'occasion de fournir des conseils indispensables à ceux qui effectuaient des déplacements essentiels pendant cette période.

7

Éclairer l'avenir

L'ACSTA a déployé plusieurs modèles d'analyse pour aider l'organisation à se préparer à la reprise de l'industrie et amélioré le partage de données avec les intervenants clés.

8

Déménagement du centre de données

Le projet de déménagement du centre de données reste dans les limites des paramètres établis et est achevé à environ 40 %.

9

ACSTA Plus

L'ACSTA a poursuivi le déploiement des voies ACSTA Plus à l'aéroport international Macdonald-Cartier d'Ottawa, l'aéroport international Pearson de Toronto et l'aéroport international de Vancouver.

10

Scanner corporel comme outil de contrôle primaire

L'ACSTA a poursuivi le déménagement des scanners corporels vers les postes de contrôle primaire dans tous les aéroports de classe 1.

RAPPORT SUR LES RÉSULTATS

CONTRÔLE PRÉEMBARQUEMENT

Niveaux de service relatifs au temps d'attente au CPE

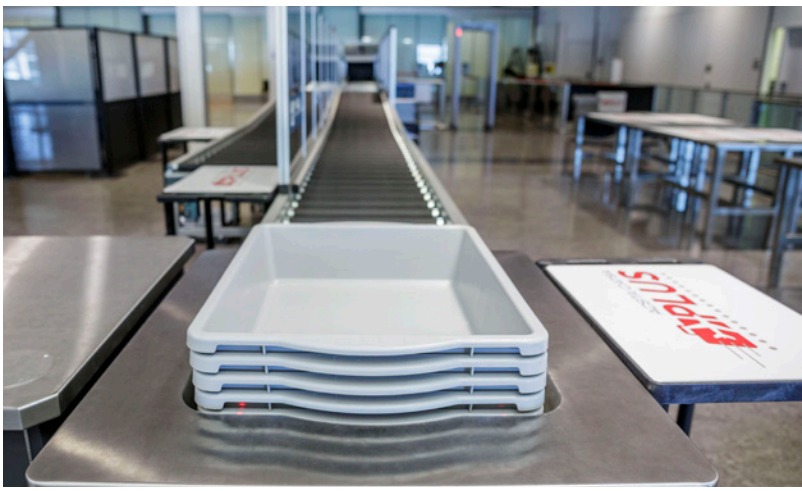
En 2020-2021, l'ACSTA a assuré un niveau de service relatif au temps d'attente (NSTA) en vertu duquel en moyenne environ 98,2 % des passagers ont attendu quinze minutes ou moins avant d'être contrôlés dans les aéroports de classe 1 sur une base annuelle. Ce chiffre est supérieur au NSTA financé de l'ACSTA, où 85 % des passagers, en moyenne, sont contrôlés en quinze minutes ou moins.

Il est important de rappeler que ce rendement correspond à une moyenne du NSTA dans tous les aéroports de classe 1 du pays, et que les temps d'attente pour les passagers peuvent varier dans certaines situations particulières. Par exemple, les temps d'attente seront plus longs pendant les périodes de pointe et lorsque le volume aux points de contrôle est plus élevé, ou en raison de la mise en œuvre des nouvelles mesures de sécurité aux points de contrôle de sûreté découlant de la pandémie de COVID-19.

L'ACSTA continue de s'efforcer d'offrir la meilleure expérience possible aux passagers qui se présentent aux points de contrôle partout au Canada, tout en maintenant l'efficacité de la sûreté. L'organisation collabore avec ses partenaires de l'industrie tels que les aéroports et les transporteurs aériens afin de limiter les répercussions des variables externes sur les opérations de contrôle et les temps d'attente.

ACSTA Plus

Les voies de contrôle de sûreté ACSTA Plus permettent un processus de contrôle de sûreté plus efficace et simplifié par rapport aux voies de CPE standard. Les avantages des voies ACSTA Plus sont nombreux et comprennent un débit de passagers plus élevé, des postes de retrait simultanés des effets personnels, des rouleaux motorisés, un système de suivi des bacs et des dérouteurs, qui contribuent tous à créer une expérience de contrôle de sûreté plus homogène pour les voyageurs. Il y a maintenant soixante-dix-huit voies ACSTA Plus déployées à travers le pays, dont cinq nouvelles voies à l'aéroport international Macdonald-Cartier d'Ottawa, quatre à l'aéroport international Pearson de Toronto et une à l'aéroport international de Vancouver.



Les systèmes ACSTA Plus font l'objet d'améliorations continues afin d'assurer une efficacité maximale et d'aider les agents de contrôle à assurer la sûreté du système de transport aérien. Une mise à jour logicielle qui dotera les systèmes ACSTA Plus d'un certain nombre de nouvelles fonctionnalités, notamment la possibilité de fixer des délais d'analyse minimums pour chaque image, est en cours d'essai dans plusieurs aéroports.

Scanner corporel comme outil de contrôle primaire

L'ACSTA a entrepris une initiative d'amélioration de la sûreté visant à utiliser ses SC comme outil de contrôle primaire des passagers (SC primaire). Le projet se concentre sur le déménagement des SC existants vers des postes de contrôle primaires aux points de CPE. Utilisé de concert avec les portiques de détection de métal, le processus de contrôle primaire par scanner corporel assure un flux continu de passagers, même aux points de contrôle les plus fréquentés.

L'initiative des SC comme outil de contrôle primaire contribue à l'objectif du Canada de poursuivre l'harmonisation avec les homologues internationaux de l'ACSTA, y compris la TSA des États-Unis.

Le déploiement de cette initiative en 2020-2021 a consisté à déplacer les scanners corporels aux points de contrôle transfrontaliers et intérieurs ou internationaux vers des postes de contrôle primaire dans tous les aéroports de classe 1 ainsi qu'à l'aéroport international de Québec.

Système de sûreté des cartes d'embarquement

Le système de sûreté des cartes d'embarquement (SSCE) de l'ACSTA permet le balayage électronique des cartes d'embarquement présentées aux points de CPE afin de vérifier qu'elles sont valides et de détecter toute carte fausse ou reproduite frauduleusement. Outre ces avantages en matière d'efficacité de la sûreté, le SSCE est utilisé pour calculer les temps d'attente et il a également contribué à améliorer la résolution des incidents de sûreté et la surveillance du rendement aux points de contrôle.

Le SSCE est devenu un outil essentiel à la prise de décisions stratégiques ainsi qu'à la gestion quotidienne des opérations de l'ACSTA partout au Canada.

Recouvrement des coûts et autres aéroports désignés

La *Loi sur la modernisation des transports* comportait des dispositions permettant à l'ACSTA de fournir des services de contrôle supplémentaires, pourvu que la fourniture de ces services n'entraîne pas de coûts supplémentaires. En fonction de cette autorisation, l'ACSTA a fourni des services de contrôle supplémentaires aux aéroports dans le cadre d'ententes de services de contrôle supplémentaires.

L'ACSTA n'a pas fourni de services de contrôle supplémentaires en 2020-2021 en raison de la réduction du nombre de passagers découlant de la pandémie de COVID-19.

Projet d'amélioration et de gestion du cycle de vie de la recapitalisation du CPE

En plus de l'expertise de son personnel de contrôle, l'ACSTA compte sur de nombreux types d'éléments technologiques aux points de CPE afin d'assurer la sûreté et la sécurité des passagers qui voyagent dans le système d'aviation canadien. Ces composantes technologiques essentielles doivent être entretenues et remplacées conformément aux pratiques de gestion du cycle de vie de l'ACSTA.

L'ACSTA a continué d'évaluer le parc d'équipement de CPE en fonction de nombreux critères, notamment la fin de vie, l'obsolescence, les initiatives confiées par le gouvernement, les avancées technologiques majeures, le financement et les exigences réglementaires. La recapitalisation de cet équipement devrait se traduire à la longue par une amélioration des capacités de détection, une réduction des taux de fausses alertes, une diminution des exigences en matière de retrait des effets personnels et la réduction des contacts étroits entre les agents de contrôle, les passagers et les non-passagers, dans la mesure du possible. Le projet de gestion du cycle de vie de la recapitalisation du CPE permettra également une plus grande harmonisation avec les homologues de l'ACSTA, y compris la TSA des États-Unis.

L'ACSTA continuera de surveiller de près le développement et la maturité de la nouvelle technologie afin de déterminer à quel moment commencer à remplacer son parc actuel d'appareils de radioscopie, de scanners corporels et d'équipement de détection de traces d'explosifs.

Innovations au CPE

La majorité des efforts d'innovation de l'ACSTA au cours de l'exercice ont consisté à adapter les opérations de contrôle à la réalité de la pandémie de COVID-19, ainsi qu'à protéger la santé et de la sécurité de tous les passagers et le personnel de première ligne.

Cette année, l'ACSTA a remplacé les contrôleurs des portiques de détection de métal dans les voies de CPE à tous les points de contrôle des aéroports de classe 1, de classe 2 et de classe 3 ouverts. La réduction des taux de fausses alarmes résultant du déploiement des nouveaux contrôleurs diminue la nécessité d'un contrôle secondaire (c'est-à-dire de fouilles manuelles) et contribue donc à réduire la nécessité d'avoir des interactions rapprochées entre les passagers et les agents de contrôle.

CONTRÔLE DES BAGAGES ENREGISTRÉS

Le programme de recapitalisation du CBE, d'une durée de 10 ans, a débuté en 2011-2012. Son objectif était de migrer un processus à cinq niveaux vers un processus plus rationalisé à trois niveaux, tout en maintenant l'équivalence internationale et en résolvant les problèmes liés aux bagages en correspondance vers les États-Unis dans les installations de la United States Customs and Border Protection offrant le prédédouanement.

Il s'agissait d'une entreprise importante tant pour l'ACSTA que pour les administrations aéroportuaires. Cette année, malgré les défis liés à la COVID-19, tous les nouveaux systèmes ont été mis en service dans les aéroports du Canada.

CONTRÔLE DES NON-PASSAGERS

Le CNP assure la sûreté des zones stériles de l'aéroport en contrôlant le personnel de l'ACSTA, les agents de contrôle, les membres de l'équipage et le personnel de cabine, le personnel du service à la clientèle des transporteurs aériens, les bagagistes, les vendeurs et autres employés de l'aéroport, ainsi que les effets personnels de ces personnes.

Déploiement permanent des points de CNP-véhicules

À ce jour, des installations permanentes de CNP-véhicules sont en service dans quinze aéroports du Canada.

CARTE D'IDENTITÉ POUR LES ZONES RÉGLEMENTÉES

Le programme de CIZR de l'ACSTA permet aux administrations aéroportuaires de conserver la garde et la surveillance des zones réglementées des aéroports. Ce système utilise des lecteurs d'identification biométriques pour identifier les personnes autorisées à entrer dans les zones réglementées et permet la mise en œuvre d'un contrôle aléatoire aux points de CNP.

Système d'inscription à la CIZR

L'ACSTA a terminé la conception et l'élaboration de la prochaine génération du système d'inscription de la CIZR. Bien que la pandémie de COVID-19 ait ralenti le déploiement national en raison des restrictions de déplacement, le déploiement a été mené à bien dans les aéroports de Winnipeg, St. John's, Windsor et Thunder Bay.

RÉPONSE DE L'ACSTA À LA PANDÉMIE DE COVID-19

L'ACSTA contribue activement à la réponse du gouvernement du Canada à la pandémie de COVID-19, afin d'assurer la santé et la sécurité des passagers, des non-passagers, des agents de contrôle et des employés de l'Administration.

L'organisation a réalisé des évaluations des risques dans chacun de ses lieux de travail afin de repérer les risques associés à la transmission de la COVID-19 sur le lieu de travail et de déterminer des mesures d'atténuation pour réduire ou éliminer ces risques. Des mesures de santé et de sécurité ont également été établies, conformément aux directives de l'Agence de la santé publique du Canada et aux exigences de Transports Canada. L'ACSTA a mis en œuvre des mesures de biosécurité essentielles, notamment une meilleure désinfection aux points de contrôle, des améliorations physiques aux points de contrôle, des procédures de contrôle révisées, des mesures de distanciation physique, de l'équipement de protection individuelle (ÉPI) pour les agents de contrôle et le personnel de l'ACSTA, ainsi que d'autres mesures pour prévoir et atténuer les risques posés par la COVID-19. Une formation de sensibilisation à la COVID-19 a également été donnée aux employés qui devaient se rendre à un point de contrôle.

L'ACSTA a pu faire passer sans heurts de nombreux employés au télétravail grâce à des investissements préalables dans l'infrastructure informatique, tant du point de vue des solutions de base que du travail à distance, en ajoutant de la capacité réseau et en achetant des ordinateurs portables supplémentaires juste avant la pandémie.

Équipement de protection individuelle

Les agents de contrôle sont tenus de porter un masque et des gants à tout moment. Les agents de contrôle doivent également porter un écran facial, en plus d'un masque, dans certaines situations.

L'ACSTA a également fourni une formation sur les procédures appropriées relatives à l'ÉPI, en accordant une attention particulière au renforcement de l'importance du lavage et de la désinfection des mains.

Interagir avec le public voyageur

En réponse à la pandémie de COVID-19, l'ACSTA a pris des mesures pour minimiser autant que possible les contacts étroits avec les passagers pendant le processus de contrôle. Par exemple, les passagers sont désormais invités à balayer leur propre carte d'embarquement et ils ont la possibilité d'effectuer plus d'un retrait de leurs effets personnels si l'alarme du PDM se déclenche.

Les agents de contrôle se positionnent de manière à maintenir une distance physique de deux mètres par rapport aux passagers, et des marqueurs sont placés au sol pour rappeler aux passagers de faire de même. Lorsqu'il n'est pas possible, sur le plan opérationnel, de maintenir la distance de deux mètres, l'ACSTA a introduit de nouvelles procédures de sécurité[2] pour aider à réduire tout risque de transmission virale.

[2] Consulter la section « Mesures de sécurité mises en œuvre aux points de contrôle » pour en savoir davantage sur les procédures de sécurité mises en œuvre afin d'aider à protéger les passagers, les non-passagers et les agents de contrôle.

Des adaptations physiques ont également été apportées, comme l'ouverture échelonnée des voies de contrôle et la mise en place de tables et de poteaux supplémentaires, afin de maintenir une distance de deux mètres tout au long du point de contrôle, lorsque cela est possible.

Les mesures de santé et de sécurité de l'ACSTA sont structurées de manière à fournir des niveaux de protection, et l'organisation continuera à collaborer avec les fournisseurs de services de contrôle et les autres fournisseurs afin de soutenir les agents de contrôle dans la prestation des services de contrôle, tout en priorisant la santé et la sécurité de tous. L'organisation continuera à suivre et à respecter les recommandations des responsables de la santé publique.

L'ACSTA s'engage à soutenir son personnel au fur et à mesure que l'industrie du transport aérien se redresse. La santé et la sécurité de tout le personnel de l'ACSTA, des agents de contrôle, des passagers et des non-passagers ont été et resteront l'une des priorités de l'organisation alors que les effets de la pandémie continuent de se faire sentir dans tous les aspects du secteur du transport aérien.

Mise en œuvre des mesures de sécurité aux points de contrôle

En plus d'avoir augmenté la fréquence de la désinfection aux points de contrôle, l'ACSTA a mis en œuvre des mesures de sécurité physique essentielles pour aider à limiter la propagation de la COVID-19 dans l'ensemble du système d'aviation canadien, et parmi le personnel de contrôle, les passagers et le public en général.

L'un des mécanismes utilisés par l'ACSTA est la mise en place de cloisons en acrylique. Ces dernières limitent les contacts étroits entre les agents de contrôle et les voyageurs. L'ACSTA a déployé des cloisons en acrylique à plusieurs endroits aux points de CPE, ainsi qu'aux points de contrôle des non-passagers et aux points de CBE dans les quatre plus grands aéroports de classe 1, et elle prévoit en installer dans d'autres aéroports.

L'ACSTA a évalué certaines solutions technologiques pour améliorer le processus de nettoyage actuel des bacs utilisés aux points de contrôle préembarquement.

Essai relatif à la désinfection et au nettoyage des bacs

L'ACSTA teste actuellement à l'aéroport international de Vancouver un appareil qui nettoie les bacs et les enduit ensuite de produits antibactériens et désinfectants, approuvés par Santé Canada, qui sont censés fournir une protection microbienne continue contre la COVID-19 et d'autres virus et agents pathogènes pendant une période pouvant aller jusqu'à 72 heures.

Essai de systèmes d'irradiation germicide par rayons ultraviolets (UV-C)

L'ACSTA a évalué l'utilisation de systèmes UV-C pour désinfecter les bacs des voies ACSTA Plus en utilisant une lumière ultraviolette à courte longueur d'onde pour tuer ou inactiver les micro-organismes, notamment les bactéries et les virus. Ils peuvent être installés sur le système de retour des bacs, ne nécessitent pas de personnel supplémentaire pour fonctionner et désinfectent les bacs après chaque utilisation. L'ACSTA attend l'approbation de Santé Canada pour procéder à des essais dans les aéroports.

Vérification de la température

Dans le cadre d'un ensemble de mesures à plusieurs niveaux déployées par le gouvernement du Canada pour endiguer la propagation de la COVID-19, Transports Canada a demandé à l'ACSTA d'effectuer la vérification de la température de tous les passagers et non-passagers qui entrent dans les zones réglementées de certains aéroports.

En étroite collaboration avec Transports Canada, l'ACSTA a été chargée d'élaborer un programme de vérification de la température pour les passagers et les non-passagers, qui comprenait l'achat de caméras thermiques et de thermomètres infrarouges portatifs, dans des délais très serrés.

› PREMIÈRE PHASE

Cette phase a été achevée le 31 juillet 2020.

La première phase comprenait l'aménagement de postes de vérification de la température aux points de contrôle de l'ACSTA dans les quatre aéroports les plus fréquentés du Canada : l'aéroport international Montréal-Trudeau, l'aéroport international Toronto-Pearson, l'aéroport international de Calgary et l'aéroport international de Vancouver.

› DEUXIÈME PHASE

Cette phase a été achevée le 30 septembre 2020.

La deuxième phase a consisté à mettre en place des postes de vérification de la température dans les onze autres aéroports les plus fréquentés du Canada soit aux aéroports de St. John's, Halifax, Québec, Ottawa, Toronto (Billy Bishop), Winnipeg, Regina, Saskatoon, Edmonton, Kelowna et Victoria.

Le déploiement du programme de vérification de la température a représenté un effort important à l'échelle de l'organisation. Malgré les diverses restrictions liées à la COVID-19 dans chaque province, les employés de l'ACSTA se sont réunis virtuellement puis dans les aéroports pour installer l'équipement et former les agents de contrôle.

Fonctionnement

La vérification de la température a lieu avant le contrôle de la sûreté aux points de CPE et de CNP.

Les passagers et les non-passagers font vérifier leur température aux postes désignés et si leur température n'est pas élevée, ils sont autorisés à poursuivre le processus de contrôle de sûreté.

Si un passager ou un non-passager a une température élevée, et en l'absence d'une exemption médicale, une deuxième vérification de la température est effectuée à l'aide d'un autre dispositif après une période d'attente de dix minutes.

Les voyageurs qui continuent à afficher une température élevée ne sont pas autorisés à poursuivre le processus de contrôle de sûreté, et ne sont pas autorisés à voyager pendant quatorze jours.

Faits et chiffres

Depuis sa mise en œuvre, **aucune plainte** n'a été reçue concernant le contrôle de la température.

[90%]

des passagers se sont sentis à l'aise avec le processus de vérification de la température.

[2/3]

Un peu plus de deux tiers des passagers ont indiqué avoir davantage confiance dans la sûreté du transport aérien grâce à la vérification de la température.

Travailler virtuellement

Plusieurs années avant la pandémie, l'ACSTA a élaboré une politique de télétravail qui permet aux employés de travailler à domicile de façon régulière ou ponctuelle, s'ils ont obtenu l'approbation de la direction. Cette politique a favorisé une certaine souplesse dans un environnement de travail prépandémique et a aidé les employés à atteindre un équilibre plus durable entre leur vie professionnelle et leur vie privée.

Depuis mars 2020, la majorité des effectifs de l'administration centrale de l'ACSTA sont passés au télétravail à temps plein en raison de la pandémie de COVID-19. Bien que le concept ne soit pas nouveau pour l'organisation, la pandémie a entraîné un changement important dans le modèle de télétravail de l'ACSTA et a présenté des défis nouveaux et en évolution constante sur de nombreux fronts.

Effectifs régionaux de l'ACSTA

La majorité des employés régionaux de l'ACSTA ont continué à exercer leurs fonctions dans les aéroports désignés tout au long de la pandémie de COVID-19. Ils ont réagi rapidement à un environnement en évolution rapide en mettant en œuvre des mesures de santé et de sécurité, notamment la distanciation physique et l'utilisation d'ÉPI. De plus, les employés régionaux de l'ACSTA ont continué à faire preuve d'un dévouement et d'une résilience extraordinaires alors que l'industrie du transport aérien demeurait instable en raison des divers effets de la pandémie de COVID-19.

Formation et certification

L'ACSTA a immédiatement apporté des modifications à la formation des agents de contrôle pendant la pandémie de COVID-19, et a suspendu la formation non essentielle tout en cherchant des solutions pour offrir une formation qui réduirait la nécessité d'avoir des contacts en personne, diminuerait les déplacements et respecterait les protocoles de distanciation physique.

Ces méthodes ont consisté à :

- Réduire la taille des classes
- Exiger le respect de directives renforcées en matière de santé et de sécurité au travail
- Mener un essai qui évaluait l'utilisation des cloisons en acrylique en classe
- Examiner les possibilités de dispenser des formations et des évaluations à distance

De plus, l'ACSTA a créé des programmes de formation pour expliquer les nouvelles exigences en matière de contrôle et d'ÉPI à tous les agents de contrôle, les superviseurs et le personnel régional de l'ACSTA. Cette formation a été intégrée à la formation initiale de tous les nouveaux agents de contrôle, et dans le cadre des activités de retour au travail des agents de contrôle.

L'ACSTA a également mis au point une formation dirigée par un instructeur et des trousses de formation connexes pour appuyer le déploiement du nouveau mandat de vérification de la température.

Pour soutenir les changements apportés au système de gestion de la circulation au CNP-V, l'ACSTA a mis au point un simulateur de formation interne, permettant ainsi de former simultanément un plus grand nombre de personnes sur des postes de travail individuels dans un environnement de classe, plutôt que de les réunir autour d'un seul moniteur au point de contrôle.

DÉPLOIEMENT DE MODÈLES ANALYTIQUES

Cette année, l'ACSTA a continué de s'appuyer sur l'analytique avancée et de l'exploiter pour tirer des leçons des données, soutenir la prise de décisions et résoudre les problèmes opérationnels. À la lumière de la réduction importante du trafic passager en raison de la pandémie de COVID-19, l'ACSTA a suivi les développements et les tendances dans l'industrie de l'aviation afin de mettre à jour régulièrement ses projections de trafic.

Afin de mieux comprendre et d'illustrer les répercussions sur le plan opérationnel des nouvelles normes de l'OACI applicables aux CNP, l'ACSTA a développé des modèles de simulation représentant les points de CNP existants de différentes tailles à l'aéroport international Toronto-Pearson et à l'aéroport international de Vancouver. Ces modèles, fondés sur les dimensions réelles des points de contrôle, utilisent les données relatives à l'équipement, les données sur le délai de traitement et les observations pour estimer les capacités de débit et cerner les goulots d'étranglement des scénarios de déploiement possibles. Ils permettent à l'ACSTA de mieux comprendre le rendement attendu des diverses solutions et ont contribué à obtenir l'appui des organismes de réglementation et des intervenants pour procéder aux essais opérationnels.

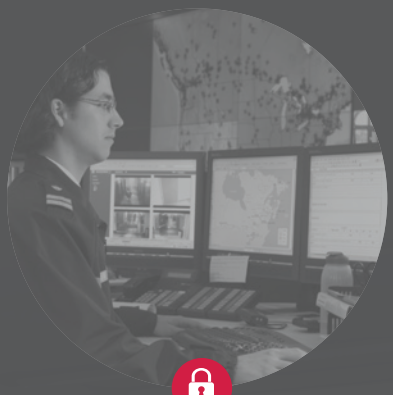
L'ACSTA a également mis au point des modèles de simulation pour mieux comprendre les répercussions opérationnelles des procédures de CPE modifiées, y compris les exigences en matière de distanciation physique, en raison de la pandémie de COVID-19. En plus de permettre à l'ACSTA de déterminer les réductions en matière d'efficacité attendues aux voies ACSTA Plus, les modèles de simulation permettent à l'organisation de déterminer où affecter les ressources pour minimiser les répercussions au fur et à mesure que le trafic passager se rétablit.

Cette année, l'ACSTA a entrepris la tâche difficile d'adapter son modèle complet d'incidence sur les temps d'attente afin de tenir compte des réductions importantes du trafic, des changements aux taux de traitement entraînés par les exigences de distanciation physique, de la composition modifiée des quarts de travail et des modèles de trafic modifiés. Le modèle révisé a été utilisé afin de calculer le nombre d'heures de contrôle nécessaires pour atteindre les NSTA définis dans les aéroports concernés. Le modèle d'incidence sur les temps d'attente aide l'ACSTA à atteindre ses objectifs opérationnels et constitue un outil de planification extrêmement précieux pour l'organisation.

AMÉLIORATION DE L'INITIATIVE EN FAVEUR DES VOYAGEURS DIGNES DE CONFIANCE

En 2019-2020, l'ACSTA et Transports Canada ont collaboré pour élaborer et mener un essai afin de mieux comprendre les avantages du contrôle axé sur les risques dans les voies réservées aux voyageurs dignes de confiance – une approche qui serait plus conforme à celle utilisée par la TSA dans son programme Pre-Check.

Un essai en plusieurs phases a été lancé le 30 septembre 2019 à l'aéroport international de Vancouver. L'essai élargit les règles du programme des voyageurs dignes de confiance existant pour autoriser les gros appareils électroniques dans les bagages et évalue différents équipements et changements de procédure dans le cadre du processus axé sur le risque révisé. Les données recueillies au cours de cet essai permettront à l'ACSTA et à Transports Canada de déterminer si ce concept pourrait constituer une amélioration ou une solution de remplacement durable du programme actuel des voyageurs dignes de confiance.



CYBERSÉCURITÉ

La cybersécurité reste une priorité pour l'ACSTA. En raison de l'évolution constante du contexte de sécurité et de l'augmentation du télétravail à temps plein, l'organisation se tient au courant des nouvelles tendances et se prépare pour l'avenir en investissant dans les nouvelles technologies et en améliorant les capacités actuelles en matière de cybersécurité.

L'ACSTA continue de mettre l'accent sur la cybersécurité alors que les vecteurs de menace continuent d'évoluer. L'organisation effectue des mises à jour et apporte des correctifs logiciels mensuels pour les postes de travail et les ordinateurs portables afin de remédier aux vulnérabilités potentielles du système, tandis que la publication de documents de formation pour les employés de l'ACSTA sur les nouvelles menaces contribue à sensibiliser la main-d'œuvre au contexte de la cybersécurité.

Déménagement du centre de données

En juillet 2019, Services partagés Canada a informé l'ACSTA de la fermeture prochaine d'un de ses centres de données. En réponse, l'ACSTA s'affaire à transférer l'infrastructure existante vers ses autres centres de données à Toronto et à Vancouver.

› Le projet devrait être achevé en 2022.

L'ACSTA DANS LA COLLECTIVITÉ

L'ACSTA s'engage à être un membre précieux et utile des collectivités qu'elle sert. À ce titre, l'organisation donne la priorité à l'engagement civique et à la sensibilisation. La collectivité de l'ACSTA comprend le public voyageur, les administrations aéroportuaires, les fournisseurs de services de contrôle ainsi que le propre personnel de l'organisation.

Mobilisation des Aînés autochtones

L'ACSTA a entamé une stratégie pluriannuelle de mobilisation avec un groupe consultatif d'Aînés autochtones. Cette mobilisation éclaire les changements apportés aux procédures de contrôle des objets sacrés et va aussi mener à une formation sur la sensibilisation aux cultures autochtones qui sera donnée au personnel des fournisseurs de services de contrôle et au personnel de l'ACSTA.

Cette formation répond à l'appel à l'action 57 de la Commission de vérité et réconciliation, selon lequel le gouvernement du Canada sensibilise les fonctionnaires à l'histoire et à la réalité des peuples autochtones. Favoriser la sensibilisation à la culture autochtone permettra à l'ACSTA d'offrir une expérience de contrôle plus inclusive et positive aux voyageurs autochtones.

En décembre 2019, l'ACSTA a attribué un contrat au First Peoples Group afin qu'ils élaborent et donnent cette formation. Le début de la pandémie de COVID-19 a retardé ces travaux et a nécessité un changement d'approche pour tenir compte de la possibilité que la formation qui devait initialement être dispensée en personne doive l'être de manière virtuelle.

L'ACSTA continue à travailler avec First Peoples Group pour mettre au point le contenu de la formation et lancer le programme, et continuera à travailler avec les Aînés afin d'obtenir leurs commentaires et suggestions au fur et à mesure que la formation sera développée et dispensée.

Communiquer avec les intervenants

Au début de la pandémie de COVID-19, l'ACSTA a apporté de nombreuses modifications aux points de contrôle tout en travaillant en étroite collaboration avec les fournisseurs de services de contrôle. Ces modifications permettent de prévoir et d'atténuer le risque pour la santé et la sécurité de toutes les personnes.

Afin de tenir les intervenants (y compris les administrations aéroportuaires et les fournisseurs de services de contrôle) informés des changements procéduraux et opérationnels, l'ACSTA a créé et distribué des fiches d'information, des documents de questions-réponses et d'autres outils de communication opérationnelle. Ces messages donnent un aperçu de la réponse de l'organisation à la pandémie de COVID-19, notamment des mesures mises en œuvre aux points de contrôle.

Soutien aux agents de contrôle

Les initiatives mises en œuvre pour soutenir les agents de contrôle pendant les périodes de diminution du nombre de passagers, les restrictions relatives aux déplacements et le retour au travail après des absences prolongées consistent à :

- élaborer des séances de formation d'appoint pour maintenir les compétences à jour;
- fournir aux formateurs de l'ACSTA du matériel vidéo pour qu'ils puissent filmer individuellement de courtes vidéos de formation afin de favoriser l'uniformité à l'échelle nationale;
- modifier les exigences de formation en cours d'emploi afin de garantir que les compétences des agents de contrôle en matière d'analyse d'images radioscopiques soient renforcées et maintenues;
- adapter les procédures de retour au travail qui permettent aux agents de contrôle de redevenir opérationnels plus rapidement.

L'ACSTA GARDE LE CONTACT

MARCHE D'UN BOUT À L'AUTRE DU CANADA

Au début de 2021, la direction générale des Finances et des affaires organisationnelles a uni ses forces pour relever un défi physique pour le moins original. Plus de 20 participants se sont engagés à marcher de l'administration centrale de l'ACSTA à Ottawa jusqu'à l'aéroport international de Gander, un aéroport désigné, ce qui représente une distance totale de 2 478 kilomètres.

En plus d'encourager tout le monde à bouger et à prendre l'air en hiver, le groupe de randonneurs virtuels de l'ACSTA en a profité pour aider certaines des personnes les plus touchées par la pandémie de COVID-19 en faisant des dons à plusieurs organismes, notamment des banques alimentaires locales d'Ottawa et de Gander, des refuges d'Ottawa, l'organisme Fibrose kystique Canada, le sanctuaire animalier Big Sky Ranch et le bureau de l'Association canadienne pour la santé mentale à Ottawa.

À la fin du défi de quatre semaines, le groupe avait dépassé son objectif et marché, couru ou pédalé pendant 3 160 kilomètres! En dépit de la distanciation observée entre les participants, il a régné un réel esprit de collaboration, de camaraderie et de solidarité dans le groupe.

« Ce défi a été une excellente incitation à aller prendre de l'air frais, même pendant les jours les plus froids. Le fait de savoir que nous avions pour objectif commun de marcher jusqu'à Gander m'a incitée à marcher et à bouger plus souvent que je ne l'aurais fait normalement. »

– Sue Jalbert, conseillère principale, Coordination des programmes, Finances et affaires organisationnelles

PAUSE-CAFÉ AVEC LE CHEF DE LA DIRECTION

À la fin de 2012, l'ACSTA a commencé à organiser une pause-café mensuelle avec le chef de la direction à l'administration centrale à Ottawa. C'est une occasion pour des collègues de rencontrer, de prendre une tasse de café et de déguster de savoureuses pâtisseries maison confectionnées par Josée Cusson, notre pâtissière en résidence, et d'avoir un bon aperçu de ce qu'est la culture de l'ACSTA.

Le virage vers le de télétravail n'a pas interrompu ces pauses-café. Le début de 2021 a marqué la tenue du premier rendez-vous virtuel, et les employés de l'administration centrale de l'ACSTA et de toutes les régions ont profité de l'occasion pour se retrouver entre eux et avec Michael Saunders, président et chef de la direction de l'ACSTA.

Comme les délicieuses pâtisseries de Josée manquent à coup sûr aux participants, chaque invitation à l'événement est accompagnée d'une recette permettant de réaliser ces fameuses gâteries chez soi. La pause-café virtuelle avec le chef de la direction est assurément l'une des façons les plus agréables de garder le contact tout en restant séparés.

RECRÉER L'AMBIANCE DES FÊTES À LA MAISON

L'ACSTA sait comment célébrer les Fêtes avec style! Chaque année, le 24 décembre, l'administration centrale de l'organisation est le théâtre d'une merveilleuse fête de fin d'année comportant des jeux, des friandises et des cadeaux du Père Noël en personne! Les employés et leur famille prennent part aux festivités. Cette année, l'administration centrale de l'ACSTA était fermée en raison de la pandémie, ce qui n'a pas empêché le personnel de l'organisation de continuer à répandre la joie des Fêtes depuis la maison.

Une des quatre directions générales a propagé la bonne humeur en créant un décor des fêtes virtuel, une activité de partage de recettes, une séance de confection de pain d'épices et un jeu-questionnaire virtuel.

Les employés ont également profité de l'occasion pour partager l'esprit de générosité, en organisant un événement caritatif dans le but d'acheter des cadeaux pour des familles et des enfants dans le besoin, ainsi que pour des résidents d'un foyer de soins de longue durée.

La pandémie mondiale n'a pas empêché les employés de l'ACSTA de célébrer les Fêtes avec leur cœur, même depuis leur bureau à domicile.

PRÉPARER L'AVENIR

L'ACSTA reconnaît que son effectif constitue sa plus grande force et sa ressource la plus précieuse. L'organisation continuera à fournir un soutien à son personnel alors qu'il gère les répercussions de la pandémie de COVID-19.

L'ACSTA s'efforce de définir l'avenir de son milieu de travail et aura largement recours à son effectif pour y parvenir. Le partage de différents points de vue et le maintien d'un milieu de travail sain axé sur la diversité et le respect continueront d'être une priorité pour l'organisation. La collectivité de l'ACSTA continuera à collaborer à la mise en place d'un milieu de travail inclusif et respectueux.

L'ACSTA ET SES PARTENAIRES

Alors que l'industrie de l'aviation civile s'engage sur la voie de la reprise après la pandémie de COVID-19, l'ACSTA continuera de donner la priorité à la santé et à la sécurité des passagers et des non-passagers, du personnel de contrôle et de ses employés tout en assurant un contrôle de sûreté efficace dans tous les aéroports du Canada. L'ACSTA continuera de fonder ses mesures de sécurité sur les dernières connaissances en matière de santé publique, au fur et à mesure qu'elles seront disponibles.

Vers la reprise

Les répercussions de la pandémie de COVID-19 touchent l'ensemble du secteur de l'aviation. Les transporteurs aériens, les administrations aéroportuaires et leurs employés, les intervenants du gouvernement, les partenaires internationaux, les fournisseurs de services de contrôle, les agents de contrôle et le public voyageur ont tous ressenti ses effets dans le système de l'aviation civile. L'ACSTA s'engage à collaborer avec tous ses partenaires de l'industrie pour aider à soutenir la reprise.

Fournisseurs de services de contrôle

L'ACSTA a élaboré des stratégies, en partenariat avec ses fournisseurs de services de contrôle, pour maintenir un bassin d'agents de contrôle qualifiés et certifiés afin de soutenir les efforts de reprise du secteur. Ces stratégies vont aider l'ACSTA et le personnel de contrôle à contribuer à la reprise du secteur par un engagement soutenu à l'égard de la sûreté aérienne.

Rapports publics et collaboration avec les intervenants

L'ACSTA est l'une des nombreuses organisations qui s'intéressent à la reprise de l'industrie du transport aérien. Étant donné l'intérêt accru pour le trafic aérien depuis le début de la pandémie de COVID-19, l'ACSTA a commencé à publier des données quotidiennes sur le trafic aérien sur son site Web public. Cela permet de soutenir les opérations de l'industrie pendant la pandémie et les efforts de reprise en permettant aux intervenants d'accéder rapidement aux données et de les extraire, et d'effectuer des analyses pour cerner les changements apportés au trafic passager ainsi que les tendances de celui-ci.

L'ACSTA continuera à partager des renseignements avec les intervenants clés dans l'ensemble du gouvernement et de l'industrie afin d'appuyer la reprise de l'industrie de l'aviation civile.

MODIFICATION DE LA GOUVERNANCE

Comme il a été indiqué précédemment dans le présent Rapport annuel, la *Loi sur la commercialisation des services de contrôle de sécurité* permet la transition vers une entité indépendante sans but lucratif (l'administration de contrôle désignée). Le calendrier de l'éventuel passage à l'administration de contrôle désignée doit faire l'objet de négociations, dans le cadre desquelles l'ACSTA joue un rôle de soutien. En raison de la pandémie de COVID-19, les négociations ont été mises en veilleuse en mars 2020. L'ACSTA continuera de remplir son mandat qui consiste à fournir des services de contrôle de sûreté jusqu'à ce que le transfert de responsabilité de l'Administration à l'administration de contrôle désignée entre en vigueur.

Projets

Au cours de l'année à venir, l'ACSTA va se concentrer sur la mise en œuvre de nouvelles technologies et de mesures de biosécurité aux points de contrôle de sûreté dans le but d'accroître l'efficacité du contrôle, de renforcer le programme de surveillance actuel de l'organisation et d'assurer la santé et la sécurité des agents de contrôle et du public voyageur. L'organisation continuera de donner la priorité à la sûreté du réseau de l'aviation civile, tout en veillant à utiliser des technologies et des procédures qui renforcent la confiance du public.

PROFIL DE RISQUE

La gestion des risques est intégrée dans la prise de décisions stratégique et l'affectation des ressources de l'ACSTA, ce qui permet à l'organisation de prendre des décisions éclairées au chapitre de l'organisation et des opérations. La gestion des risques permet à une organisation d'être plus novatrice et mieux en mesure d'adapter son approche en ce qui a trait à ses opérations et à l'atteinte de ses objectifs stratégiques. Cela est particulièrement vrai dans un secteur aussi évolutif que l'aviation civile.

La culture du risque de l'ACSTA et son attitude à l'égard du risque permettent à l'organisation d'accepter certains niveaux de risque, ce qui permet à l'Administration et à son effectif de réagir avec créativité à l'évolution de son environnement.

Profil de risque de l'ACSTA

Risques liés aux responsabilités prévues au mandat

Capacités de détection et maintien de la garde et la surveillance des points de contrôle.

En raison de la nature évolutive et imprévisible des menaces qui pèsent sur la sûreté du transport aérien, il existe un risque que l'ACSTA ne dispose pas de la technologie, des informations sur les menaces et les risques, des processus ou de la capacité humaine pour détecter tous les éléments menaçants présentant un risque élevé ou les menaces nouvelles et émergentes, et pour empêcher les contournements du contrôle aux points de contrôle opérationnels.

Cela pourrait avoir des conséquences importantes pour le réseau de l'aviation civile.

Atténuation du risque et contrôles :

L'ACSTA surveille en permanence l'efficacité de tous ses programmes opérationnels au moyen de tests, de programmes de surveillance et de mesures de rendement. L'organisation veille aussi à se tenir au courant des règlements de Transports Canada et de toute exigence d'équivalence en matière de sûreté aérienne émanant de ses homologues nationaux et internationaux.

Risque lié à la prestation des services par des tiers

Interruptions légales et illégales de travail

Étant donné le modèle de fournisseur de services tiers de l'ACSTA, il existe un risque que celle-ci ait une influence limitée pour empêcher une interruption de travail légale ou pour maintenir les niveaux de service pendant une interruption de travail illégale déclenchée par les agents de contrôle syndiqués. Les interruptions de travail de cette nature peuvent entraîner des attentes plus longues et une augmentation des plaintes des passagers, et nuire à la réputation de l'ACSTA auprès de ses intervenants.

Dépendance à l'égard de la sous-traitance des services de contrôle, des services d'entretien du matériel ou des principaux fournisseurs

Si un entrepreneur ne peut ou ne veut plus fournir les services ou les biens décrits dans un contrat, il existe un risque que la dépendance de l'ACSTA à l'égard de la sous-traitance des services de contrôle, des services d'entretien du matériel ou des principaux fournisseurs puisse avoir des répercussions négatives sur la prestation des services.

Atténuation du risque et contrôles :

L'ACSTA effectue une surveillance continue des conditions du marché du travail dans toutes ses régions afin de repérer d'éventuelles perturbations du travail. L'organisation dispose également de politiques et de procédures relatives à l'approvisionnement et à la passation de marchés qui lui permettent d'exercer un recours si un entrepreneur ou un fournisseur de services n'est pas en mesure de fournir les services prévus.

Risque lié à la capacité

Capacité du personnel de l'ACSTA

Il existe un risque que la capacité actuelle du personnel de l'ACSTA, dans certains domaines, soit insuffisante pour soutenir la charge de travail et favoriser un environnement de travail sain, ce qui entraînerait le mécontentement des employés et une diminution du rendement de l'organisation au fil du temps.

Niveau de financement gouvernemental

En raison des effets continus de la pandémie de COVID-19 et du processus du budget du gouvernement du Canada, il existe un risque que l'organisation ne reçoive pas un niveau de financement gouvernemental suffisant pour maintenir ses opérations et soutenir efficacement la reprise et la stabilisation du secteur du transport aérien.

Atténuation du risque et contrôles :

L'ACSTA surveille la satisfaction des employés au moyen de sondages réguliers et suit de près les niveaux de vacance, l'attrition et les taux de roulement. Pour ce qui est d'assurer des niveaux adéquats de financement gouvernemental, l'ACSTA collabore étroitement avec le gouvernement du Canada pour faire en sorte de disposer des ressources nécessaires afin de s'acquitter des responsabilités prévues dans son mandat.

Risque lié à la conformité

Conformité à la *Loi sur la gestion des finances publiques*

Il existe un risque qu'en raison de ratés dans les contrôles internes, l'ACSTA prenne par inadvertance des engagements financiers inappropriés relativement à des biens et des services, ce qui entraînerait un non-respect de la *Loi sur la gestion des finances publiques*.

Atténuation du risque et contrôles :

L'ACSTA a mis en place un cadre exhaustif pour s'assurer que l'organisation reste conforme à toutes les exigences législatives.

Sujoy Chatterjee,
Conseiller, Protection de la vie privée, Services Juridiques et Généraux

« Pour la première fois de ma carrière, j'ai fait l'expérience d'un processus de recrutement et d'intégration entièrement virtuel et à distance. Malgré toutes les restrictions (...) le processus d'intégration a été agréable, et facilité par des collègues sympathiques et accueillants.

Dès mon premier jour, j'ai senti qu'on tenait compte du fait que j'étais nouveau dans l'organisation et que je ne pouvais pas être accueilli au bureau comme on le ferait en d'autres circonstances. Conscients de ce fait, les employés de l'ACSTA ont pris la peine de se présenter et de m'accueillir virtuellement au sein de l'équipe. C'était vraiment gentil d'avoir préparé un document d'une page avec quelques noms et un message personnalisé de chacun.

J'ai le sentiment que l'ACSTA sait de quels outils j'ai besoin pour réussir dans mes fonctions. Il ne s'agit pas seulement du soutien matériel, mais de l'attitude de mes collègues qui sont ouverts et m'encouragent à poser des questions au sujet de mon nouveau contexte de travail. Même s'il est difficile de ne pas être dans la même pièce que les membres de mon équipe lorsque je réfléchis à un problème, nous faisons vraiment de notre mieux pour communiquer. »

Risque lié aux relations avec les intervenants

Risque d'atteinte à la réputation

Il existe un risque que l'ACSTA doive faire face à des événements qu'elle ne pourra gérer efficacement, ce qui pourrait nuire à sa réputation auprès de ses intervenants, entraînant une perte de confiance du public à son égard ou de confiance généralisée pour la sûreté du transport aérien.

Atténuation du risque et contrôles :

L'ACSTA maintient un site Web pour fournir au public des renseignements importants sur son rendement, et mène régulièrement des sondages auprès des passagers afin de répondre aux besoins des voyageurs dans tout le pays. Ces mécanismes permettent à l'organisation de s'assurer qu'elle conserve la confiance du public dans le cadre de l'exécution des activités prévues dans son mandat.

Risque lié aux ressources humaines (RH)

Recrutement et maintien en poste des employés

En raison des conditions du marché du travail pour les talents, ou des stratégies globales de l'ACSTA en matière de ressources humaines, il existe un risque que celle-ci éprouve des difficultés en matière de recrutement et de maintien poste, ce qui pourrait entraîner une perte de mémoire institutionnelle ou une diminution du rendement global de l'organisation.

Atténuation du risque et contrôles :

Les politiques, cadres et programmes de l'ACSTA en matière de ressources humaines lui permettent de s'assurer que les employés actuels et potentiels disposent de tous les outils et ressources nécessaires pour favoriser la satisfaction globale des employés, comme le programme de gestion du rendement, le programme de gestion des talents, le programme de milieu de travail respectueux et le programme d'excellence en leadership. L'ACSTA encourage également l'inscription à des programmes de formation de développement professionnel, elle s'est dotée d'un comité social et mène régulièrement des sondages auprès de ses employés.

Risque lié aux technologies de l'information

Cyberattaques contre l'infrastructure de TI

En raison de la nature évolutive de l'environnement des cybermenaces, il existe un risque que les cybermenaces ou les cyberattaques nuisent à l'infrastructure des technologies de l'information de l'ACSTA ou compromettent l'intégrité des secrets ou renseignements sensibles sur le plan organisationnel, ce qui pourrait se traduire par une perte de confiance du public et par une éventuelle atteinte à la réputation de l'ACSTA.

Atténuation du risque et contrôles :

L'ACSTA met en œuvre de nombreux dispositifs et systèmes afin de sécuriser ses systèmes et ses actifs numériques, y compris, mais sans s'y limiter, des systèmes de détection et de prévention des intrusions, des pare-feu et des filtres. L'organisation utilise également des ressources d'information externes pour rester au fait de l'évolution du paysage des cybermenaces. Ces ressources permettent à l'ACSTA de mieux protéger ses systèmes et ses réseaux contre les cybermenaces.

SERVICES GÉNÉRAUX

ENVIRONNEMENT DE TRAVAIL SAIN, MOBILISATION DES EMPLOYÉS ET DIRECTION PROACTIVE

La pandémie de COVID-19 a eu des répercussions importantes non seulement sur les activités, mais aussi sur le personnel de l'ACSTA. Le télétravail est passé de modalités de travail particulières pour différents groupes ou individus au statu quo pour de nombreux employés de l'entreprise, et pourrait le rester dans un avenir prévisible. Par conséquent, les équipes de gestion des ressources humaines et des installations de l'ACSTA élaborent une stratégie de télétravail post-pandémique.

Le télétravail présente de nombreux avantages, notamment un meilleur équilibre entre la vie professionnelle et la vie privée, un niveau de satisfaction plus élevé des employés, l'accès à un plus grand bassin de talents potentiels et une réduction générale des émissions de gaz à effet de serre associée à la diminution des déplacements du personnel de l'ACSTA. Néanmoins, le télétravail présente également un ensemble unique d'enjeux, notamment la nécessité de trouver de nouveaux moyens de favoriser la collaboration entre les personnes et une culture d'entreprise positive.

L'ACSTA va continuer de fournir aux employés des outils et des ressources afin de faire face aux effets de la pandémie de COVID-19 sur la santé mentale. De plus, dans le but d'aider les dirigeants de l'ACSTA à apprendre comment gérer efficacement des équipes à distance, l'organisation a mené un sondage sur l'évaluation des besoins en apprentissage afin de veiller à ce que de la formation et de l'information pertinentes leur soient fournies.

En plus d'aider les employés qui continuent à faire du télétravail à temps plein, l'ACSTA s'est engagée à soutenir son personnel de première ligne qui a joué un rôle déterminant dans le succès continu de l'organisation et sa capacité à maintenir ses opérations tout au long de la pandémie.

Le personnel de première ligne de l'ACSTA a fait preuve de résilience et de dévouement à l'égard du mandat de l'ACSTA malgré la grande incertitude découlant de la pandémie de COVID-19.

Diversité, inclusion et équité en matière d'emploi

Afin de promouvoir l'importance de la diversité, de l'inclusion et de l'équité en matière d'emploi, l'ACSTA a élaboré un Cadre complet sur la diversité et l'inclusion. Le but de ce cadre est de permettre à l'ACSTA et à ses employés d'intégrer les valeurs et pratiques de diversité et d'inclusion dans les processus d'entreprise existants. Le cadre permet également de suivre et de mesurer le rendement de l'ACSTA par rapport à ses objectifs en matière de diversité, d'inclusion et d'équité en matière d'emploi.

Vision et objectifs

L'ACSTA s'engage à promouvoir et à adopter des comportements respectueux et inclusifs au travail, en veillant à ce que les politiques, les processus et les pratiques soient en place pour répondre aux besoins variés de ses employés et qu'ils célèbrent la diversité.

L'ACSTA s'emploie à cerner les obstacles perçus à la diversité et à l'inclusion au sein de l'organisation et à s'y attaquer en partenariat avec ses employés ainsi qu'avec le Réseau pour la diversité et l'inclusion dirigé par le personnel de l'Administration.

L'ACSTA vise à attirer et à retenir un personnel diversifié et talentueux et à favoriser une collaboration inclusive en reconnaissant les différentes dimensions de la diversité (mondiale, organisationnelle, externe et interne), qui déterminent la façon dont l'organisation traite l'information et y réagit.

Valeurs

L'ACSTA accordera de l'importance à l'équité en matière d'emploi, la diversité et l'inclusion, et ce, par les mesures suivantes :

- Célébrer l'expérience et les cultures variées de son effectif
- Promouvoir des pratiques inclusives
- Cibler les obstacles perçus et prendre les mesures pour les abolir
- Dispenser une formation sur le respect et le professionnalisme à tous ses employés

L'ACSTA favorisera une culture d'entreprise dans laquelle :

- Les personnes sont traitées avec respect, dignité et équité
- La participation des employés est encouragée
- L'environnement de travail ne fait place à aucun harcèlement ni à aucune discrimination
- On s'attend à une conscience de soi et à une responsabilité personnelle

RECRUTEMENT ET MAINTIEN EN POSTE

L'ACSTA est confrontée aux mêmes défis de recrutement que les autres employeurs au Canada, notamment le recrutement et l'intégration virtuels, et cherche activement à comprendre les enjeux qui pourraient influer sur l'attraction, le maintien en poste et l'engagement des employés.

L'ACSTA a adapté ses stratégies d'intégration et de formation au nouvel environnement de travail virtuel, permettant ainsi aux nouveaux employés qui se joignent à l'ACSTA depuis l'extérieur de l'organisation de s'intégrer sans problème.

RENDEMENT ORGANISATIONNEL

Efficacité

Étant donné la nature sensible de cette catégorie de rendement et des résultats connexes, ces données ne peuvent être publiées dans un rapport public.

Efficience

Mesure du rendement	Cible	2018/19	2019/20	2020/21
Niveau d'attrition des agents de contrôle	20,0%	19,6%	20,2%	6,1%

Commentaires

L'attrition chez les agents de contrôle est constituée principalement des démissions attribuables à la recherche de perspectives d'avancement professionnel et à l'incapacité du candidat au poste d'agent de contrôle de satisfaire aux normes minimales.

En 2020-2021, le taux d'attrition était inférieur à la normale en raison du réaménagement des effectifs découlant de la pandémie de COVID-19 et des besoins moindres en recrutement qui ont suivi. À noter que le taux d'attrition ne tient pas compte des mises à pied temporaires.

Définition : Le pourcentage d'agents de contrôle aux aéroports de l'ACSTA qui ont étés résiliés, pris leur retraite, qui sont décédés ou qui ont démissionné volontairement.

Remarque : À compter de l'exercice 2020-2021, le taux de roulement national des agents de contrôle fait l'objet de rapports (plutôt que le taux de roulement des agents de contrôle aux huit aéroports les plus fréquentés). Les résultats des années précédentes ont été mis à jour en conséquence.

Débit de traitement optimal au CPE	S.O.*	197	217	102

Commentaires

Les faibles volumes de passagers en raison de la pandémie de COVID-19 et la nécessité de garder les voies de contrôle ouvertes en tout temps, même en l'absence de passagers, se sont traduits par des résultats extrêmement faibles au chapitre du débit de traitement.

Définition : Le nombre de passagers contrôlés par heure par voie aux points de CPE dans les huit aéroports les plus fréquentés.

**L'ACSTA n'a pas d'objectif de débit de traitement optimal, car il s'agit d'un indicateur de référence qui montre ce que l'ACSTA est capable d'accomplir dans des circonstances optimales lorsque la demande est suffisante.*

Rupesh Belwalkar,
Conseiller, Technologie

« Mon arrivée à l'ACSTA a été ' normale '. J'ai visité l'administration centrale et travaillé au centre d'essai de l'ACSTA avec les autres membres de mon équipe. Mais deux semaines après mon entrée en fonction, on nous a demandé à tous de travailler de la maison. C'est à ce moment-là que les choses ont commencé à se corser, car je n'en connaissais pas encore beaucoup sur la technologie, les processus, les personnes et la culture de l'ACSTA. C'était difficile au début, mais nous avons tous relevé le défi ensemble, à titre d'équipe unie. »

Uniformité

Mesure du rendement	Cible	2018/19	2019/20	2020/21
Conformité du contrôle de sûreté	98,0%	95,3%	95,3%	96,2 %

Commentaires

De manière générale, les résultats de l'ACSTA au chapitre de la conformité du contrôle de sûreté en 2020-2021 sont semblables à ceux des deux dernières années. L'ACSTA continue à travailler avec les fournisseurs de services de contrôle afin de maintenir un rendement élevé.

Définition : Résultats de l'évaluation, menée par les agents de rendement de l'ACSTA, de la conformité des agents de contrôle aux PNE et aux règlements liés à l'équipement (détection de traces d'explosifs [DTE], (détection de traces d'explosifs [DTE], détecteur à main d'objets métalliques [DMOM], portique de détection de métal [PDM] et radioscopie) et aux techniques de contrôle (fouille manuelle des personnes et des bagages) utilisés au CPE dans les aéroports de classe 1.

Remarque : Cela exclut les critères relatifs à la conformité à la LLO et au SSCE.

Taux de réussite du Programme national de formation et de certification (PNFC)	90,0%	86,4%	85,0%	77,4%

Commentaires

Le taux de réussite du PNFC comprend les résultats des cours du programme FAC et de la formation sur l'EDRE et la TDM. Depuis le début de la pandémie de COVID-19 en mars 2020, le volume des formations a fortement diminué, ce qui a eu des répercussions importantes sur la mesure liée au taux de réussite du PNFC. Le volume des formations a considérablement diminué, enregistrant 181 tentatives de formation au total comparativement à 2 165 l'année précédente.

Définition : Pourcentage de tentatives réussies aux cours de formation des agents de contrôle (nombre de tentatives réussies/nombre total de tentatives). Cette mesure du rendement combine les résultats obtenus au programme Fondements des agents de contrôle (FAC), au programme de certification initial au CPE que tous les agents de contrôle doivent posséder et maintenir, de même que les résultats sur le matériel de détection radioscopique d'explosifs (EDRE) et de tomodensitométrie (TDM), qui représentent des cours de certification supplémentaires liés au CBE offerts uniquement à un certain nombre d'agents de contrôle en fonction des besoins opérationnels.

Dans l'intérêt du public

Mesure du rendement	Cible	2018/19	2019/20	2020/21
Confiance à l'égard du contrôle de sûreté	75,0%	83,3%	83,7%	88,4%

Commentaires

Après être demeurée stable pendant deux ans, la confiance à l'égard du contrôle de sûreté de l'ACSTA s'est améliorée de 4,7 % en 2020-2021. Elle maintient un rendement supérieur à la cible (75 %) pour la cinquième année consécutive.

Définition : Pourcentage de passagers qui ont manifesté une grande confiance à l'égard du contrôle de sûreté de l'ACSTA. Calculé à partir des résultats des sondages menés dans certains des aéroports les plus fréquentés. Une confiance élevée correspond aux valeurs 5, 6 ou 7 (sur une échelle de 7) données en réponse à la question relative à ce sujet dans le sondage.

Remarque : L'ACSTA n'a pas mené de sondages auprès des passagers pendant le premier trimestre de 2020-2021 en raison de la pandémie de COVID-19.

Satisfaction générale à l'égard du contrôle	85,0%	87,3%	87,0%	90,7%

Commentaires

La satisfaction générale à l'égard du contrôle de sûreté est demeurée au-dessus de la cible (85 %) et s'est améliorée de 3,7 % par rapport à l'an dernier.

Définition : Pourcentage de passagers interrogés qui se sont montrés globalement satisfaits de leur expérience liée au contrôle de sûreté dans certains des aéroports les plus fréquentés.

Remarque : L'ACSTA n'a pas mené de sondages auprès des passagers pendant le premier trimestre de 2020-2021 en raison de la pandémie de COVID-19.

Indice de satisfaction de la clientèle	85,0%	88,3%	88,5%	92,1%

Commentaires

L'indice de satisfaction de la clientèle est demeuré élevé pendant tous les trimestres de 2020-2021. Le résultat annuel combiné est supérieur de 3,6 % à celui de l'an dernier.

Définition : L'indice de satisfaction de la clientèle est une mesure de satisfaction qui comporte les critères suivants en matière de service à la clientèle : vitesse de traitement, courtoisie et respect, professionnalisme et aide offerte par les agents de contrôle. Les résultats sont fondés sur les données de sondages trimestriels effectués aux huit aéroports les plus fréquentés du Canada.

Remarque : L'ACSTA n'a pas mené de sondages auprès des passagers pendant le premier trimestre de 2020-2021 en raison de la pandémie de COVID-19.

GOUVERNANCE DE L'ORGANISATION

L'ACSTA rend compte au Parlement par l'intermédiaire du ministre des Transports, et est gouvernée par un Conseil d'administration composé de onze membres nommés par le gouverneur en conseil. Deux des administrateurs sont nommés par l'industrie aérienne et deux autres par l'industrie aéroportuaire.

Le Conseil d'administration compte plusieurs responsabilités permanentes, dont les suivantes :

- rédiger, modifier ou abroger des règlements administratifs;
- surveiller le rendement organisationnel;
- approuver les objectifs du président et chef de la direction pour l'année et évaluer son rendement;
- s'assurer que les principaux risques associés aux activités de l'ACSTA ont été définis et que les systèmes appropriés de gestion de ces risques sont en place;
- examiner et approuver le plan de relève de la haute direction;
- veiller à la concrétisation du mandat de la société;
- établir l'orientation stratégique de la société dans son plan d'entreprise annuel et protéger ses ressources en approuvant les budgets d'investissement et de fonctionnement et les nouvelles propositions importantes de projet.

En date du 31 mars 2021, le Conseil d'administration de l'ACSTA était composé des membres que voici.

En 2020-2021, le Conseil a continué de superviser l'orientation stratégique de l'ACSTA en surveillant le rendement opérationnel et financier de l'organisation, sa conformité au plan de fonctionnement et au plan financier figurant dans le plan d'entreprise, ainsi que l'information financière trimestrielle de la société.

Le Conseil d'administration a fourni une orientation à la haute direction de l'ACSTA relativement aux principaux risques auxquels l'organisation est confrontée, et a exercé une surveillance active des pratiques de gouvernance de l'ACSTA.

Le Conseil a également surveillé les activités de programmes clés afin de favoriser un contrôle des passagers efficient et efficace. Deux comités permanents aident le Conseil d'administration à s'acquitter de ses responsabilités : le Comité d'audit et le Comité de gouvernance, des ressources humaines et du régime de retraite. Un autre sous-comité du Conseil d'administration, le Comité de transaction, a été établi en 2019 afin de fournir un soutien à l'ACSTA relativement à la vente ou la cession proposée de ses actifs et passifs à l'administration de contrôle désignée, tel que cela est envisagé dans la *Loi sur la commercialisation des services de contrôle de sûreté*.

Beaucoup de travail a été accompli relativement à cette initiative, mais le processus a été mis en veilleuse en raison de la pandémie de COVID-19.

Le Conseil a assuré la surveillance des principales initiatives mises en œuvre par l'ACSTA cette année, y compris sa réponse à la pandémie. De plus, le Conseil a supervisé plusieurs projets d'envergure au cours de la dernière année, notamment les dernières étapes du programme de recapitalisation du CBE. Il s'agissait d'une entreprise à long terme majeure qui nécessitait la coordination avec les aéroports et les partenaires dans tout le pays.

Réunion publique annuelle

L'ACSTA a rendu compte publiquement de ses activités aux fins de sa réunion publique annuelle, le 19 avril 2021. La présidente du Conseil d'administration de l'ACSTA, Marguerite Nadeau, a fait remarquer que l'organisation a profité de la stabilité du fait que la composition du Conseil d'administration n'a pas changé depuis la dernière réunion publique annuelle. Cette stabilité au sein du Conseil a été particulièrement bénéfique pendant la pandémie. En cette période de changements imprévus, l'un des secteurs d'intérêt particulier pour le Conseil était de surveiller les effets de la pandémie sur l'effectif de l'ACSTA. Au moyen de rapports sur les sondages menés à l'interne, le Conseil a pu constater que la haute direction de l'ACSTA avait été en mesure d'évaluer les besoins des employés et de remédier rapidement aux lacunes relevées – depuis les évaluations ergonomiques jusqu'aux ressources pour le bien-être et la santé mentale. Le Conseil a continué à surveiller les travaux en cours de l'ACSTA en tenant des réunions trimestrielles et en réalisant des travaux au sein des comités à distance.

Kelsey Brown,
Conseillère principale,
Opérations comptables

« Mes premières semaines ont été marquées par de nombreuses réunions d'intégration qui m'ont permis de faire la connaissance des différentes équipes et de comprendre leur rôle. Le soutien de mon équipe était exceptionnel. Lors de mes premières rencontres, il était évident que je m'intégrais à une culture qui reconnaît l'importance du soutien aux employés. On m'a fourni tous les outils dont j'avais besoin pour accomplir mes tâches, et j'ai même eu droit à une évaluation ergonomique dans les deux semaines suivant mon entrée en fonction. Fait plus important encore, je savais que je pouvais communiquer sans hésitation avec les personnes concernées si j'avais des questions. »

Rémunération et présence aux réunions du Conseil d'administration

L'ACSTA verse des honoraires annuels et une indemnité journalière aux administrateurs et au président, dont le montant est fixé par le gouverneur en conseil aux termes de la *Loi sur la gestion des finances publiques*. Les honoraires du président s'élèvent à 10 800 $; ceux des administrateurs à 5 400 $. Le président est payé à un taux journalier de 420 $, et les administrateurs à un taux journalier de 390 $, pour le temps passé à préparer les réunions ainsi que d'autres événements comme les conférences, les cours de formation et les salons professionnels, et à y assister. Les membres du Conseil reçoivent en outre le remboursement des dépenses liées aux déplacements, au logement et aux repas engagées dans le cadre de leurs tâches. Ces frais sont affichés chaque trimestre sur le site Web de l'ACSTA.

La présence aux réunions du Conseil d'administration et des comités est fondée sur le nombre de réunions auxquelles un administrateur a assisté par rapport au nombre total de réunions tenues pendant que cet administrateur était membre du Conseil ou du comité. En 2020-2021, les comités se sont réunis 13 fois en tout, et le Conseil d'administration dans son ensemble s'est réuni 9 fois. Les réunions tenues de juin 2020 à mars 2021 ont eu lieu virtuellement.

Membre du Conseil d'administration	Rémunération totale	Réunions du Conseil d'administration	Réunions des comités
Nadeau, Marguerite (Présidente)	22 350 $	9/9	13/13
Brunet, Jean-Philippe	13 980 $	9/9	8/8
Coulson, Melissa	14 760 $	9/9	13/13
Duggan, Sharon	15 735 $	9/9	13/13
Kennedy, Patricia	15 735 $	9/9	12/12
Lalonde, Gilles	13 590 $	9/9	7/7
Noormohamed, Taleeb	14 565 $	9/9	13/13
Restall, William	14 175 $	9/9	9/9
Rowe, Allan	13 395 $	9/9	7/7
Trenn, Diane	14 175 $	9/9	7/7
Westman, Penny	15 150 $	9/9	8/8

La rémunération totale versée aux administrateurs et à la présidente s'élève à 167 610 $ en 2020-2021, comparativement à 189 636 $ en 2019-2020.

Équipe de la haute direction de l'ACSTA

L'ACSTA est dirigée par Michael Saunders, Président et Chef de la direction. Il est appuyé par une équipe de cadres supérieurs, présentée ci-dessous.

Michael Saunders
Président et chef de la direction

- **Neil Parry**
  Vice-Président, Prestation de services
- **Martin Corrigan**
  Vice-Président et Chef de la Technologie
- **Nancy Fitchett**
  Vice-Présidente, Affaires organisationnelles et Chef des Services financiers
- **Lisa Hamilton**
  Vice-Présidente, Services généraux, Avocate générale et Secrétaire de la société

DIVULGATION

Rapport sur les exigences de la *Loi sur les langues officielles* pour l'ACSTA

En vertu de la partie IV de la *Loi sur les langues officielles*, l'ACSTA doit fournir au public voyageur des services de contrôle dans les deux langues officielles dans les aéroports dans lesquels transitent un million de passagers ou plus par an, et dans les aéroports où il y a une demande importante de services dans la langue officielle minoritaire.

Dans un esprit d'amélioration continue, l'ACSTA interroge des passagers partout au pays sur une base trimestrielle afin de vérifier s'ils ont été servis dans la langue officielle de leur choix. Les résultats de ces sondages, ainsi que les plaintes et les rapports de mesure de la conformité, sont analysés et utilisés pour améliorer le rendement du personnel de première ligne.

L'ACSTA demeure déterminée à promouvoir un milieu de travail bilingue. L'ACSTA continue de rappeler à ses employés de partout au pays que la promotion d'une culture bilingue et inclusive au travail est un effort d'équipe.

Rapport sur les demandes en vertu de la *Loi sur l'accès à l'information* et de la *Loi sur la protection des renseignements personnels*

L'ACSTA s'efforce d'incorporer les obligations légales découlant de la *Loi sur la protection des renseignements personnels* ainsi que les dix principes du Code modèle de l'Association canadienne de normalisation dans tous les programmes et toutes les activités qu'elle met sur pied. L'Administration est assujettie à la *Loi sur l'accès à l'information* et à la *Loi sur la protection des renseignements personnels*, et elle s'efforce de respecter l'intention de ces lois et de satisfaire à leurs exigences.

Loi sur le Canada accessible

La *Loi sur le Canada accessible* est entrée en vigueur en 2019. L'ACSTA continue de travailler avec l'OTC pour s'assurer d'être prête à répondre aux exigences une fois que les règlements connexes entreront en vigueur. Pendant ce processus, il est devenu évident que l'ACSTA est bien placée pour être conforme aux futurs règlements, et a, en fait donné un exemple positif de prestation de services accessibles au public.

L'ACSTA suit maintenant le processus réglementaire applicable aux exigences de déclaration et aux plans d'accessibilité, qui est coordonné entre l'OTC et Emploi et Développement social Canada. Ces règlements devraient être publiés en 2021 et entrer en vigueur un an plus tard.

RAPPORT DE GESTION

ÉTATS FINANCIERS

Pour obtenir de plus amples renseignements, veuillez visiter notre site Web :
www.acsta.gc.ca

Coordonnées :

Administration canadienne de la sûreté du transport aérien (ACSTA)
99, rue Bank, 13e étage
Ottawa (Ontario) K1P 6B9
Téléphone : 1-888-294-2202
Télécopieur : 613-990-1295
Courriel : correspondence@catsa-acsta.gc.ca