



Transports
Canada

Transport
Canada

Sous-ministre

Deputy Minister

Place de Ville
Ottawa ON K1A 0N5

JAN 29 2018

L'honorable Kevin Sorenson, C.P., député
Président
Comité permanent des comptes publics
Chambre des communes
Ottawa (Ontario) K1A 0A6

Monsieur,

Pour donner suite à la lettre datée du 18 septembre 2017, de l'honorable Ralph Goodale, ministre de la Sécurité publique et de la Protection civile, dans laquelle le gouvernement du Canada s'est engagé à fournir au Comité permanent des comptes publics des réponses aux recommandations contenues dans son rapport intitulé *Rapport 1, Le plan d'action Par-delà la frontière, des rapports de l'automne 2016 du vérificateur général du Canada*, j'ai le plaisir de vous présenter le rapport de Transports Canada.

Ce rapport porte sur les recommandations n^{os} 1, 4 et 6 du rapport déposé par le Comité permanent des comptes publics le 2 mai 2017, pour lequel Transports Canada a été responsable soit seule ou en partie. Nous avons collaboré étroitement avec l'Agence des services frontaliers du Canada et Sécurité publique Canada afin d'élaborer notre réponse et nous sommes confiants que le présent rapport d'étape donne suite aux recommandations formulées dans votre rapport.

Nous remercions le Comité de l'intérêt qu'il porte à l'égard du renforcement de la mesure du rendement et de la reddition de comptes à l'intention des Canadiens sur les initiatives horizontales de Par-delà la frontière.

À l'avenir, nous maintenons notre engagement envers les Canadiens d'obtenir des résultats que nous présenterons au moyen d'efforts appropriés de mesure du rendement et de reddition de comptes.

.../2

Veillez agréer, Monsieur, l'expression de mes sentiments distingués.



Michael Keenan

Pièces jointes

c.c. Madame Angela Crandall
Greffière du Comité
Chambre des communes

**RAPPORT D'ÉTAPE AU COMITÉ PERMANENT DES COMPTES PUBLICS
DE LA CHAMBRE DES COMMUNES À L'ÉGARD DU PLAN D'ACTION
PAR-DELÀ LA FRONTIÈRE DES RAPPORTS DE L'AUTOMNE 2016 DU
VÉRIFICATEUR GÉNÉRAL DU CANADA**

Recommandation 1 : Sécurité publique Canada, l'Agence des services frontaliers du Canada (ASFC), la Gendarmerie royale du Canada et Transports Canada (TC) doivent présenter au Comité un rapport établissant leurs nouveaux indicateurs de rendement, niveaux de référence et cibles ainsi que les avantages obtenus sur le plan de la sûreté. Le rapport doit également expliquer clairement de quelle manière ces indicateurs de rendement permettent de mesurer les avantages attendus sur le plan de la sûreté.

Réponse : En 2016-2017, TC et l'Administration canadienne de la sûreté du transport aérien (ACSTA) ont commencé à rendre compte des indicateurs des deux nouveaux avantages suivants sur le plan de la sûreté :

- **Disponibilité opérationnelle de la tomodynamométrie – équipement de contrôle des bagages enregistrés dans huit aéroports dotés de systèmes de précontrôle :** l'ACSTA fait le suivi des données et les fournit pour l'équipement de contrôle déployé aux emplacements transfrontaliers. L'indicateur affiche un niveau de référence de 98 % et une cible de 98 %, et ce 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7.
- **Pourcentage des bagages enregistrés contrôlés par la tomodynamométrie – équipement de contrôle des bagages enregistrés dans huit aéroports dotés de systèmes de précontrôle :** l'ACSTA fait le suivi de ces données en utilisant le nombre de passagers contrôlés par le nouveau système. L'indicateur affiche un niveau de référence de 87 % et une cible de 100 %.

La technologie de contrôle par tomodynamométrie à rayonnement X constitue la méthode la plus efficace pour repérer les articles constituant une menace dans les bagages enregistrés et elle respecte les normes de rendement de TC sur le plan opérationnel et de la détection ainsi que les normes de certification de la Transportation Security Administration (TSA) des États-Unis. Les aéroports ayant des opérations de précontrôle pour les vols à destination des États-Unis et participant au programme Par-delà la frontière doivent obtenir la certification de la TSA pour les bagages enregistrés. Par conséquent, TC a choisi des indicateurs permettant de mesurer la disponibilité opérationnelle et la portée réelle de la technologie afin d'évaluer si la sûreté des bagages enregistrés est optimale dans les huit aéroports visés.

Les deux indicateurs avaient atteint ou dépassé leur cible au 31 décembre 2016.

Il est à noter, que l'ASFC est responsable des éléments supplémentaires couverts par cette recommandation, y compris l'information interactive avancée sur les passagers et l'initiative entrée-sortie. L'ASFC présentera son rapport sur ces éléments séparément au Comité.

Recommandation 4 : Transports Canada et l'ASFC doivent expliquer de quelle manière les résultats de leur évaluation de la technologie existante de mesure du temps d'attente à la frontière

ont permis de déterminer s'il est nécessaire ou non de mettre en place, ultérieurement, une telle technologie dans les passages frontaliers restants.

Réponse : Transports Canada a établi en décembre 2016 un groupe de travail formé de représentants de TC et de l'ASFC afin de donner suite simultanément aux recommandations 4 et 6 étant donné que ces deux recommandations sont étroitement liées. Veuillez consulter la réponse à la recommandation 6 ainsi que l'annexe A pour obtenir davantage de renseignements.

Recommandation 6 : Transports Canada et l'ASFC doivent présenter au Comité un rapport établissant leurs nouveaux indicateurs de rendement, niveaux de référence et cibles ainsi que les avantages obtenus sur le plan des déplacements. Le rapport doit également expliquer clairement de quelle manière ces indicateurs de rendement permettent de mesurer les avantages attendus sur le plan des déplacements.

Réponse : En décembre 2016, Transports Canada a établi un groupe de travail formé de représentants de TC et de l'ASFC afin de donner suite aux recommandations 4 et 6. Le groupe de travail a conclu ses travaux en mettant la touche finale à ses indicateurs de rendement clés (IRC) et en entamant l'analyse des avantages de la technologie de mesure du temps d'attente à la frontière sur le plan des déplacements. Veuillez consulter l'annexe A pour obtenir davantage de renseignements.

Il est à noter, que l'ASFC est responsable des éléments supplémentaires couverts par cette recommandation, y compris l'adhésion et les installations Nexus, et l'installation de la technologie d'identification par radiofréquence. L'ASFC présentera son rapport sur ces éléments séparément au Comité.

ANNEXE A : RÉPONSE AUX RECOMMANDATIONS 4 ET 6

En décembre 2016, Transports Canada a établi un groupe de travail formé de représentants de TC et de l'ASFC afin de donner suite aux recommandations 4 et 6. À la fin de 2017, le groupe de travail a conclu ses travaux en mettant la touche finale à ses indicateurs de rendement clés (IRC) et en entamant l'analyse des avantages de la technologie de mesure du temps d'attente à la frontière sur le plan des déplacements. Cette réponse constitue l'aboutissement des travaux du groupe de travail au cours de la dernière année.

À l'origine, certains IRC ont été choisis afin d'évaluer la pertinence de les inclure dans l'ensemble définitif des IRC adoptés. Ces IRC potentiels ont été soigneusement examinés en fonction des critères de sélection suivants établis par le groupe de travail afin de déterminer la mesure dans laquelle les IRC permettent de mesurer le rendement :

1. Pertinence : L'indicateur est-il clairement lié aux objectifs du système/produit visé?
2. Disponibilité et qualité des données : L'établissement des indicateurs tient-il compte de la disponibilité des données appropriées? Sera-t-il possible de recueillir et d'analyser les données?
3. Simplicité et transparence : L'indicateur est-il suffisamment simple? La méthode de calcul est-elle transparente? Peut-elle être reproduite?
4. Capacité financière/rentabilité : Disposons-nous de la capacité financière nécessaire pour recueillir et analyser l'information? Le coût de la collecte de données est-il rentable par rapport à la valeur ajoutée découlant de l'information obtenue?

Par la suite, le groupe de travail a été en mesure de mettre la touche finale aux IRC appropriés aux fins d'inclusion dans cette réponse. Les IRC ont été regroupés dans les quatre volets d'indicateurs de rendement énoncés ci-dessous et expliqués dans le tableau 1.

1. **Fonctionnalité/fiabilité du système** : Cet indicateur donne une indication de la fiabilité de la technologie. Il permet de calculer le pourcentage de fonctionnement sans interruption de la technologie de mesure du temps d'attente à la frontière. Étant donné que la collecte de données relatives à cet indicateur n'a débuté qu'en octobre 2016, la cible est établie à 90 % pour la période visée. Lorsque les données auront été recueillies sur une plus longue période, la cible pourrait être modifiée.
2. **Service à la clientèle** : Cet indicateur donne une indication de la qualité du service offert aux voyageurs. Le temps d'attente estimé pour parvenir à la guérite d'inspection primaire est de 10 minutes durant la semaine et de 20 minutes durant la fin de semaine et lors des journées fériées. On obtient actuellement un niveau de respect de 95 %.
3. **Mise à la disposition du public de l'information sur le temps d'attente à la frontière** : Cet indicateur donne une indication de la fréquence à laquelle l'information sur le temps d'attente à la frontière est mise à la disposition du public. Elle permet de calculer le pourcentage du temps d'affichage de cette information sur une plage de 24 h. La cible est établie à 100 %, c'est-à-dire que l'information sur le temps d'attente à la frontière sur une plage de 24 h est mise à la disposition du public en tout temps.

4. **Avantages pour les utilisateurs :** Cet indicateur donne une indication de la manière dont le public tire profit de la technologie et de la mesure dans laquelle cette dernière lui est utile.

Les trois premiers volets d'indicateurs de rendement susmentionnés nous permettent de comprendre et de mesurer le rendement de la technologie de mesure du temps d'attente à la frontière ainsi que le niveau de service offert aux voyageurs. Le quatrième volet d'indicateurs de rendement, *Avantage pour les utilisateurs*, vise à déterminer dans quelle mesure la technologie de mesure du temps d'attente à la frontière constitue un avantage pour les voyageurs. Toutefois, bien que ces IRC permettent de déterminer les avantages pour le public jusqu'à un certain point, ils ne permettent généralement pas de mesurer réellement l'utilité de la technologie de mesure du temps d'attente à la frontière, c'est-à-dire qu'ils ne donnent pas d'indication directe des avantages de la technologie du point de vue du public ou de la mesure dans laquelle les utilisateurs sont satisfaits de l'information reçue.

Par conséquent, afin de compléter ces IRC, une enquête attitudinale des voyageurs a été entreprise en vue d'éclaircir cette question (c'est-à-dire, le niveau de satisfaction à l'égard du système et la mesure dans laquelle la technologie peut avoir une incidence sur les décisions des voyageurs en ce qui a trait aux passages frontaliers). En août 2017, l'ASFC a donc élaboré, en collaboration avec TC, un questionnaire en ligne à l'intention des voyageurs qui utilisent l'outil de mesure du temps d'attente à la frontière de l'ASFC (soit par l'intermédiaire de la page Web de l'ASFC, soit au moyen de l'application mobile Frontierecan, lancée en mai 2016). L'étude a débuté le 1^{er} septembre 2017, tout juste avant la longue fin de semaine de la fête du Travail, et a pris fin le 31 octobre 2017. En voici les principales constatations :

- La majorité des répondants (environ 70 %) ayant utilisé la technologie de mesure du temps d'attente à la frontière lors d'un passage frontalier estiment que l'information qui leur a été fournie était exacte.
- Jusqu'à 60 % des personnes qui ont utilisé la technologie de mesure du temps d'attente à la frontière lors d'un passage frontalier ont mentionné qu'elles choisissaient toujours ou souvent un passage frontalier ou un moment différent pour rentrer au Canada en fonction des renseignements fournis par la technologie.

SOMMAIRE ET CONCLUSIONS

Il est important de noter que la technologie de mesure du temps d'attente à la frontière ne vise pas à réduire les délais, mais plutôt à permettre aux voyageurs de prendre des décisions efficaces quant à l'endroit et au moment où ils traverseront la frontière. Les IRC permettent de démontrer qu'il est avantageux de mettre en place une technologie de mesure du temps d'attente à la frontière, ce que confirme l'enquête de l'ASFC auprès des voyageurs.

Toutefois, à ce jour, seuls sept des vingt passages frontaliers prioritaires cernés sont munis d'une technologie de mesure du temps d'attente à la frontière. Les facteurs freinant la mise en œuvre d'une telle technologie dans les installations restantes sont généralement liés à la disponibilité du financement aux États-Unis ainsi que l'état de préparation des sites et des intervenants au Canada et aux États-Unis. De plus, ces technologies évoluent rapidement et par conséquent, les technologies de mesure du temps d'attente à la frontière en place aujourd'hui pourraient devenir

moins efficaces ou même désuètes dans quelques années.

Voici une synthèse des résultats et des conclusions du groupe de travail de TC et de l'ASFC, appuyée par les représentants des deux organisations :

- Les constatations de l'enquête confirment que les technologies de mesure du temps d'attente à la frontière sont plus précises que la reddition de compte manuelle. Ces technologies offrent aux voyageurs de l'information exacte sur le temps d'attente à la frontière et leur permettent de prendre des décisions efficaces quant à l'endroit et au moment où ils traverseront la frontière. De meilleures données et informations peuvent également faciliter le commerce et favoriser la croissance économique.
- Les technologies de mesure du temps d'attente à la frontière peuvent également aider l'ASFC à mieux planifier les périodes de pointe grâce à des renseignements connexes précis mis à jour fréquemment plutôt que des estimations manuelles réalisées une fois par heure. De plus, si d'autres points d'entrée sont accessibles, une personne peut choisir d'utiliser un point d'entrée pour lequel le délai est inférieur, ce qui peut contribuer à équilibrer le volume de circulation entre les points d'entrée adjacents.
- Les IRC élaborés dans le cadre de cet exercice serviront à évaluer, à partir des résultats de l'enquête, l'efficacité de la technologie de mesure du temps d'attente à la frontière pour les installations existantes et futures, en mettant l'accent sur la fonctionnalité, le niveau de service, la disponibilité ainsi que les avantages (indirects) pour les utilisateurs.
- Bien que des programmes fédéraux actuels, comme le Fonds national des corridors commerciaux et le Programme de promotion de la connectivité et de l'automatisation du système de transport, soient en mesure de financer les projets de technologie de mesure du temps d'attente à la frontière, aucun autre fonds n'y est consacré. Si l'on compte, à l'avenir, financer une technologie de mesure du temps d'attente à la frontière, les IRC énoncés dans le présent rapport serviront à mettre au point les jalons nécessaires avant son installation.
- Cela étant dit, il est nécessaire de tenir des discussions approfondies avec les provinces et d'autres intervenants frontaliers avant la mise en place de toute autre technologie de mesure du temps d'attente à la frontière afin d'assurer une approche concertée.
- Enfin, l'ASFC ne dispose pas d'un financement réservé lui permettant d'accéder à l'information sur le temps d'attente à la frontière, de la tenir à jour et d'en rendre compte sur sa page Web externe et son application mobile. Cela demeure pour l'ASFC une source de pression interne qui restreint l'activité potentielle. En septembre 2015, l'application de l'ASFC sur le temps d'attente à la frontière a été évaluée par le Conseil du Trésor au moyen de l'évaluation de la valeur opérationnelle. Cette évaluation a permis de constater que, bien que l'application obtienne un pointage élevé en matière de criticité opérationnelle et d'utilisation, il est fort possible que son efficacité soit réduite si rien n'est fait pour stabiliser et renforcer son architecture de base des technologies de l'information.

Tableau 1 : Indicateurs de rendement clés (IRC) des passages frontaliers munis d'une technologie de mesure de temps d'attente à la frontière

Volet d'indicateurs de rendement	Indicateur de rendement clé	Cible proposée pour l'IRC	2013-2014	2014-2015	2015-2016	2016-2017
1. Fonctionnalité/fiabilité du système	Pourcentage de fonctionnement sans interruption de la technologie de mesure du temps d'attente à la frontière.	90 % pour la période visée. La cible pourrait être modifiée au fil du temps, lorsque davantage de données seront recueillies et disponibles	S.O.	S.O.	93 % ⁽¹⁾	86,5 %
2. Service à la clientèle	Pourcentage du respect des normes de service relatives au temps d'attente à la frontière.	Les normes de service relatives au temps d'attente à la frontière sont respectées 95 % du temps Le temps d'attente estimé pour parvenir à la guérite d'inspection primaire est de 10 minutes durant la semaine et de 20 minutes durant la fin de semaine et lors des journées fériées.	S.O.	91,7 %	93,3 %	95,9 %
3. Mise à la disposition du public de l'information sur le temps d'attente à la frontière	Pourcentage du temps d'affichage de l'information sur le temps d'attente à la frontière à l'intention du public sur une plage de 24 h. a) Différence moyenne du temps d'attente à la frontière entre les passages frontaliers adjacents (le cas échéant) durant les périodes de pointe (en minutes).	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %
4. Avantages pour les utilisateurs		7 minutes	7,3	8,2	6,4	5,8

Volet d'indicateurs de rendement	Indicateur de rendement clé	Cible proposée pour l'IRC	2013-2014	2014-2015	2015-2016	2016-2017
	b) Nombre de téléchargements de l'application et de visites du portail de l'ASFC au cours de l'année.	À déterminer (au fur et à mesure que les données sont recueillies et sont disponibles)	S.O.	10 244 400	7 334 300	5 551 200

Remarques :

S.O. : Données non disponibles

(¹) La collecte de données a débuté en octobre 2015; par conséquent, la valeur indiquée représente la période allant d'octobre 2015 à mars 2016. De plus, cet IRC affiche une valeur de 93,5 % pour l'exercice 2017-2018 (jusqu'au 31 octobre 2017, qui correspond à la dernière collecte de données aux fins du présent rapport).