



Évaluation horizontale du projet pour l'amélioration du Programme de protection des passagers

Rapport d'évaluation
Mars 2023



Public Safety Canada
Sécurité publique Canada

Canada

Lire cette publication en ligne à l'adresse suivante :

<https://www.securitepublique.gc.ca/cnt/rsracs/pblctns/index-fr.aspx>

Also available in English under the title : Horizontal Evaluation of the Project to Enhance the Passenger Protect Program.

Pour obtenir la permission de reproduire les documents de Sécurité publique Canada à des fins commerciales, ou pour obtenir de plus amples renseignements concernant les titulaires d'un droit d'auteur ou les restrictions connexes, veuillez communiquer avec :

Sécurité publique Canada, Communications
269 avenue Laurier ouest
Ottawa ON K1A 0P8
Canada

communications@ps-sp.gc.ca

© Sa Majesté le Roi du chef du Canada, représenté par les ministres de la Sécurité publique et de la Protection civile, 2023.

Numéro de catalogue : PS4-301/2023F-PDF
ISSN : 978-0-660-48451-8

Table des matières

page

4

Contexte

page

7

Objet et
méthodologie de
l'évaluation

page

8

Pertinence

page

10

Centre des opérations
du Programme de
protection des
passagers

page

11

Contrôle
centralisé

page

15

Numéro canadien
de voyage

page

19

Engagement des
intervenants et
analyse comparative
entre les sexes Plus

page

22

Réalisation du projet

page

24

Plan de
transition

page

26

Conclusions

page

27

Recommandation

page

28

Annexe

Contexte

Programme de protection des passagers

Le Programme de protection des passagers (PPP) est un programme de sûreté aérienne qui a été lancé en 2007. S'il a été initialement instauré en vertu des pouvoirs conférés par la Loi sur l'aéronautique, la Loi sur la sûreté des déplacements aériens (LSDA) est entrée en vigueur en 2015 et constitue désormais le cadre législatif du PPP.

Le PPP permet d'empêcher les personnes susceptibles de constituer une menace pour la sûreté aérienne ou de voyager par avion pour commettre un acte terroriste de monter à bord d'un avion ou possiblement contraint à subir un contrôle de sécurité supplémentaire. Une fois qu'elles ont été identifiées comme une menace potentielle par le biais d'un processus de désignation mené par le Service canadien du renseignement de sécurité et/ou la Gendarmerie royale du Canada et le ministre de la Sécurité publique (ou son délégué) a établi qu'elles satisfont au seuil légal, ces personnes sont ajoutées à la liste de la LSDA, parfois appelée la « liste d'interdiction de vol ». Cette liste est utilisée pour contrôler les passagers voyageant à destination, en provenance et à l'intérieur du Canada.

Avant le projet pour l'amélioration du PPP, des défis liés au programme avaient été relevés. Plus précisément, le fait de s'en remettre aux transporteurs aériens pour le contrôle des passagers suscitait des préoccupations en matière de protection de la vie privée et de possible incohérence du contrôle. En outre, il n'existait aucune option de recours pour les voyageurs subissant des retards lors de voyages ainsi que le sentiment d'être stigmatisés en raison de fausses correspondances de noms sur la liste de la LSDA.

En vue de répondre à ces défis, le gouvernement s'est engagé dans le budget de 2018 à améliorer le PPP au moyen d'une solution de contrôle centralisé et d'un système de recours appelé numéro canadien de voyage (NCV). Depuis, Sécurité publique Canada (SP), l'Agence des services frontaliers du Canada (ASFC), Transports Canada (TC) et Services partagés Canada (SPC) ont travaillé collaborativement à l'élaboration et à la mise en œuvre des améliorations au PPP.

La liste de la LSDA est un document gouvernemental officiel qui comprend le nom, les alias, la date de naissance, le genre et autres renseignements qui aident à identifier une personne. Pour des raisons de sécurité et de protection de renseignements personnels, la LSDA interdit de divulguer si le nom d'une personne figure ou non sur la liste.

Contexte

Le projet pour l'amélioration du PPP

La Loi de 2017 sur la sécurité nationale a été modifiée en juin 2019 afin de fournir le cadre législatif permettant au gouvernement du Canada de contrôler les passagers en fonction de la liste de la LSDA et de mettre en place le NCV. Afin d'apporter ces modifications au PPP, un projet pour l'amélioration du PPP a été élaboré. Ce projet comportait trois volets principaux.

Le **centre des opérations du Programme de protection des passagers** (COPPP) constitue une plaque tournante centralisée à TC qui est accessible en tout temps, tous les jours de l'année. Le COPPP est chargé de travailler directement avec les transporteurs aériens et les ministères partenaires afin de gérer la vérification des renseignements sur les passagers pour déceler les correspondances potentielles avec la liste de la LSDA et de veiller à ce que les transporteurs aériens se conforment à cette liste.

La **solution de contrôle centralisé** permet aux transporteurs aériens qui ont été mis à l'essai, certifiés et qui ont adopté la solution de transmettre les données sur les passagers au gouvernement du Canada débutant 72 heures avant un vol, afin que le nom, la date de naissance, le sexe et, le cas échéant, le NCV des passagers soient comparés à la liste de la LSDA pour déterminer s'il y a des correspondances.

Le **NCV** est un numéro unique que les voyageurs peuvent demander volontairement et qui, lorsqu'il est utilisé lors de la réservation d'un vol, peut réduire le risque de retards causés par une correspondance faussement positive de nom avec la liste de la LSDA. Le NCV fournit par un voyageur lors de la réservation d'un vol sera utilisé par la solution de contrôle centralisé comme l'un des nombreux identifiants uniques permettant de déterminer si le passager correspond à une personne inscrite sur la liste de la LSDA.

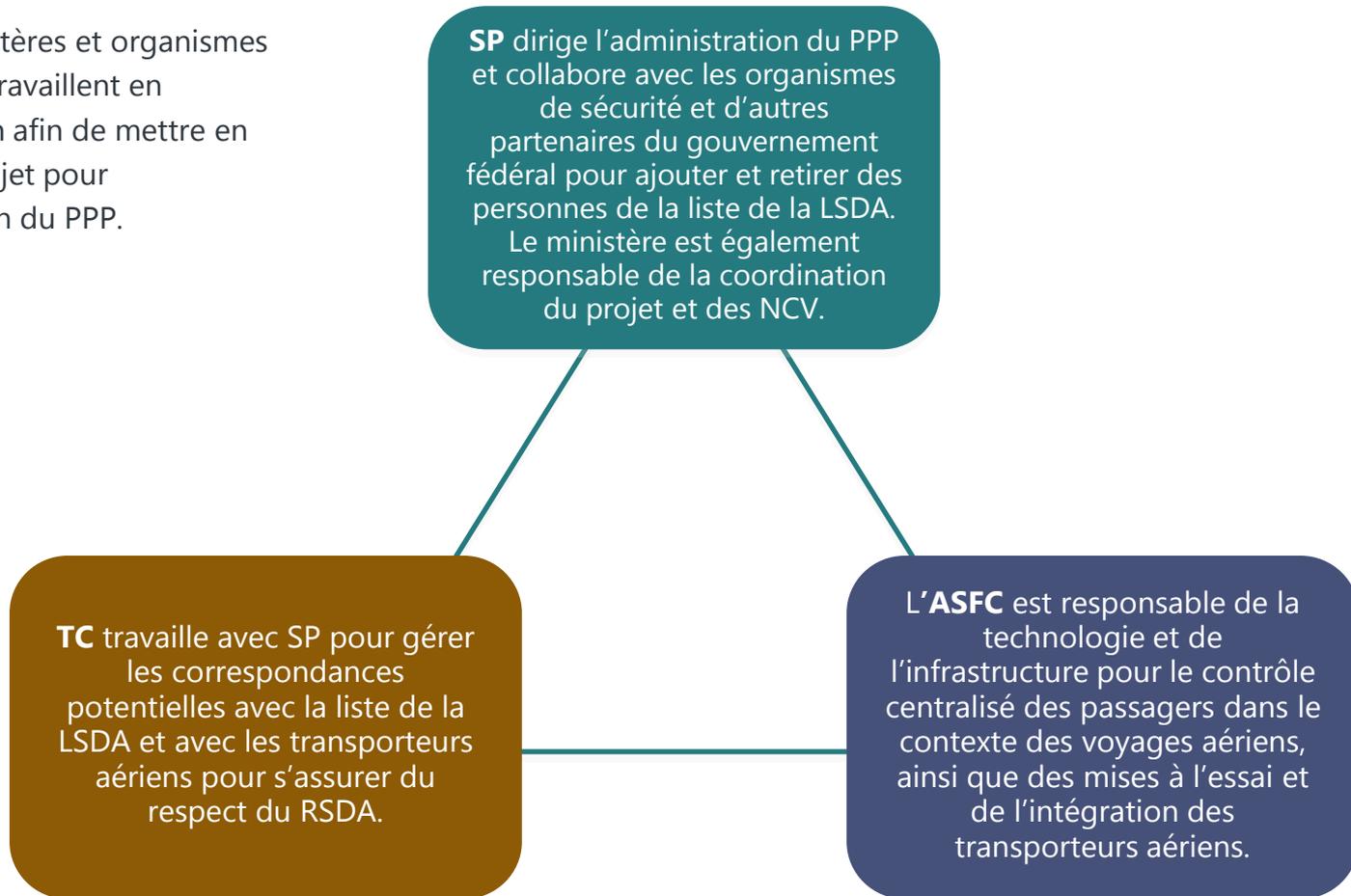
Le 4 novembre 2020, les dispositions finales des modifications apportées à la LSDA et au Règlement sur la sûreté des déplacements aériens (RSDA) sont entrées en vigueur, obligeant initialement tous les transporteurs aériens à se conformer au règlement au plus tard le 4 novembre 2022. Au fil de l'avancement du projet, d'autres modifications ont été apportées au RSDA, repoussant l'échéance de conformité au 4 mars 2023.

Les autorisations accordées par le Secrétariat du Conseil du Trésor dans le cadre de ce projet doivent expirer le 31 mars 2023. Le projet sera alors considéré comme terminé et toutes ses composantes passeront au statut de programme courant.

Contexte

Partenaires horizontaux

Quatre ministères et organismes partenaires travaillent en collaboration afin de mettre en œuvre le projet pour l'amélioration du PPP.



SPC fournit des services de technologie de l'information (TI) de base à l'ASFC en améliorant sa fonctionnalité, sa connectivité avec les transporteurs aériens et sa capacité à traiter des volumes croissants de données.

Objet et méthodologie de l'évaluation

Cette évaluation avait pour but d'examiner la mise en œuvre du projet pour l'amélioration du PPP, notamment la solution de contrôle centralisé, le NCV et le COPPP. L'évaluation a également porté sur les conséquences de la COVID 19 pour le projet, les effets des composantes du projet sur les facteurs de l'analyse comparative entre les sexes Plus (ACS Plus) ainsi que les plans mis en place pour faire passer les améliorations apportées au PPP de la phase de projet à la phase opérationnelle. L'évaluation couvrait les années entre le lancement du projet en 2019 et le mois de mars 2022. Un petit nombre de documents pertinents produits entre avril et novembre 2022 ont également été inclus afin de garantir la prise en compte de données sur le rendement à jour et des développements d'intérêt.

Entrevues



Vingt-neuf entrevues, dont quatre en groupe, ont été menées auprès de 35 intervenants internes et externes.

Analyse d'ouvrages pertinents et examen de la documentation du programme



Les documents du programme et les ouvrages pertinents (p. ex. les rapports gouvernementaux, les articles, les recherches universitaires) ont été examinés.

Données sur le rendement et les finances



Les données sur le rendement obtenues dans le cadre du projet pour l'amélioration du PPP ont été examinées et les données financières du programme ont été analysées.

Restrictions

Les données sur le rendement antérieures au projet pour l'amélioration du PPP n'étaient pas disponibles, car l'approche décentralisée en compliquait la collecte. Sans ces données, il est difficile de pleinement saisir les effets de la solution de contrôle centralisé et du NCV sur le programme, mais les informateurs clés ont pu fournir des preuves anecdotiques des changements observés.

Pertinence

Besoin continu

 **Constatation :** Le PPP demeure nécessaire, car les menaces pour la sécurité nationale continuent d'exister et d'évoluer.

Les efforts déployés par le gouvernement du Canada en matière de sûreté aérienne à la suite des attentats terroristes de septembre 2001 ont conduit à l'élaboration du PPP.

Depuis la création du programme, les besoins liés à la sécurité nationale ont évolué et persistent. Par exemple, entre 2000 et 2010, on estime que 20 Canadiens ont été impliqués dans des activités terroristes à l'étranger. Cependant, en 2014, on a observé une augmentation importante de ce nombre puisque plus de 130 Canadiens se sont rendus à l'étranger pour se livrer à des activités terroristes. À titre de comparaison, au cours de cette même période en 2014, on dénombrait 150 Américains qui s'étaient rendus à l'étranger pour participer à des activités terroristes, alors que leur population est plus de dix fois supérieure à celle du Canada.

En 2015, dans le cadre de l'adoption de la LSDA, la portée du PPP a été étendue pour répondre à l'augmentation des voyages à l'étranger, notamment dans les zones de conflit, afin d'y mener des activités terroristes. Outre les individus qui représentent une menace pour la sûreté aérienne, ceux qui pourraient voyager par avion pour commettre un acte terroriste à leur destination sont désormais inclus.



Bien que les cas d'individus voyageant dans le but de commettre des actes de terrorisme aient diminué en ces dernières années, le PPP demeure un outil important pour la sécurité nationale. Il permet de contrer les menaces émergentes pour la sécurité nationale, telles que l'extrémisme violent à caractère idéologique.

Pertinence

Rôles et responsabilités



Constatation : Les activités du projet correspondent aux rôles et responsabilités des ministères et continueront d'y correspondre après la transition vers un état de fonctionnement stable.

SP, en vertu de son rôle et de ses pouvoirs en matière de sécurité nationale, coordonne le projet PPP et voit au maintien de ses composantes, comme les NCV, qui bénéficient d'être gérées par un ministère indépendant, qui supervise le PPP sans nommer de personnes à inscrire sur la liste de la LSDA. Bien que conforme à ses rôles et responsabilités, ce projet allait au-delà de la politique habituelle de SP, avec des responsabilités de gestion de projet liées à la TI et l'élaboration d'une application logicielle destinée au public.

L'ASFC, dont le mandat est de fournir des services frontaliers intégrés à l'appui des priorités liées à la sécurité nationale et à la sécurité publique, recueille des données sur les passagers auprès des transporteurs aériens comme outil clé pour la prestation de plusieurs programmes. L'ajout de la solution de contrôle centralisé pour le PPP et les efforts pour l'améliorer correspond bien aux rôles et aux responsabilités de l'ASFC. Un domaine qui va au-delà du mandat de l'ASFC est la collecte de données sur les passagers auprès des transporteurs aériens nationaux. L'ASFC agit à cet égard à titre de fournisseur de services pour SP.

En raison de ses responsabilités à l'égard des politiques et des programmes du domaine des transports qui favorisent le transport sûr, sécuritaire, efficace et respectueux de l'environnement, **TC** travaille avec SP pour gérer les correspondances potentielles à la liste de la LSDA et est le principal point de contact des transporteurs aériens dans le cadre des opérations quotidiennes. TC est également responsable de s'assurer que les transporteurs aériens respectent le RSDA.

Lorsque le projet s'achève et que les différentes composantes passent à un état de fonctionnement stable, il est possible de revoir les rôles et les responsabilités afin de s'assurer qu'ils sont bien répartis. Pour ce faire, il faut d'abord que le projet soit terminé et que suffisamment de temps se soit écoulé pour évaluer le fonctionnement du programme.

Centre des opérations du Programme de protection des passagers

 **Constatation :** La mise en place du COPPP de TC a été couronnée de succès et le centre répond aux besoins du programme.

Les responsabilités du COPPP sont les suivantes :

Gérer la vérification des renseignements sur les passagers pour déceler les correspondances potentielles avec la liste de la LSDA, en travaillant directement avec les transporteurs aériens et l'ASFC pour gérer la délivrance des cartes d'embarquement.

Veiller au respect par les transporteurs aériens des obligations de fournir les renseignements prescrits dans les délais prescrits, incluant pendant les pannes.



De nombreux intervenants ont déclaré que, malgré les retards causés par la pandémie de COVID 19, la mise en place du COPPP avait été couronnée de succès et que le centre répond aux besoins du programme, un informateur clé ayant qualifié le centre de « machine bien huilée ». Les informateurs clés internes ont ajouté qu'il y a du travail à faire pour s'assurer de la conformité des transporteurs aériens, mais que des progrès sont réalisés.



En raison de la disponibilité du COPPP en tout temps, tous les jours de l'année, et de la pandémie de COVID 19 qui a entraîné une diminution du travail au bureau, le recrutement et le maintien en poste du personnel ont représenté un défi. Bien que TC ait doté le COPPP d'un personnel complet pour répondre aux appels des transporteurs aériens et formé des analystes supplémentaires pour fournir de l'aide ou une capacité de pointe au besoin, TC pourrait ne pas disposer des ressources nécessaires pour maintenir un niveau de demande élevé sur une période prolongée, ce qui pourrait être nécessaire en cas de panne imprévue de la solution de contrôle centralisé. Le système amélioré permettant de maintenir la disponibilité du contrôle centralisé devrait réduire la demande quant à la capacité de pointe, surtout si de nouvelles stratégies de recrutement et de gestion du personnel sont déployées en parallèle.

Contrôle centralisé

Mise en œuvre



Constatation : La solution de contrôle centralisé a été mise en œuvre et est opérationnelle.

Avant le projet pour l'amélioration du PPP, les transporteurs aériens devaient consulter la liste de la LSDA et effectuer leur propre contrôle avant de remettre les cartes d'embarquement aux passagers. Cette situation soulevait des préoccupations en matière de protection de la vie privée, notamment l'absence de contrôle sur l'utilisation ou le partage de la liste une fois qu'elle était entre les mains des transporteurs aériens, et le risque d'un contrôle non uniforme puisque les transporteurs utilisaient des méthodes différentes. Pour relever ces défis, la solution de contrôle centralisé, qui transfère la responsabilité du contrôle des passagers des transporteurs aériens au gouvernement fédéral, est devenue une composante intégrale du projet.

La solution de contrôle centralisé permet aux transporteurs aériens qui ont été mis à l'essai, certifiés et qui ont adopté la solution de transmettre les données sur les passagers au gouvernement du Canada dans les 72 heures avant un vol, afin que le nom, la date de naissance, le sexe et, le cas échéant, le NCV des passagers soient comparés à la liste de la LSDA pour déterminer s'il y a des correspondances. Lorsqu'une compagnie aérienne saisit les données relatives aux passagers dans le



elle peut délivrer une carte d'embarquement à cette personne ou si une vérification supplémentaire doit être effectuée par le COPPP.

La solution de contrôle centralisé a été mise en œuvre et est opérationnelle. Du 1^{er} novembre 2020 au 30 novembre 2022, 78,7 millions de passagers ont été contrôlés avec le nouveau modèle du contrôle centralisé. Du 1^{er} novembre au 30 novembre 2022, l'envoi de 99,83 % de ces messages a respecté la norme de service de quatre secondes et 99,54 % des messages ont été envoyés dans la seconde.

Contrôle centralisé

Mise en œuvre

Le RSDA nécessite que tous les transporteurs aériens qui transportent des passagers à destination, au départ ou à l'intérieur du Canada doivent avoir adopté la solution de contrôle centralisé d'ici le 4 mars 2023. Cela signifie que les transporteurs aériens doivent avoir mis au point un système de communication électronique qui leur permet de transmettre les données sur les passagers et les vols à la solution de contrôle centralisé.

Les transporteurs aériens collaborent avec l'ASFC pour tester et faire approuver leurs systèmes de communication électronique. En date de novembre 2022, tous les 115 transporteurs aériens éligibles avaient été mis à l'essai et certifiés et utilisent depuis la solution de contrôle centralisé. Cette proportion représente 100 % du volume de voyageurs.



Dans l'ensemble, l'intégration s'est bien déroulée. Ce résultat est sans doute le fruit d'une communication et d'un engagement solides, comme l'ont souligné les informateurs clés, tant internes qu'externes, ainsi que de l'expérience antérieure de l'ASFC en matière de collaboration avec les transporteurs aériens. Des informateurs clés externes ont indiqué que l'intégration s'est faite en douceur, car ils avaient l'habitude de travailler avec des systèmes similaires pour d'autres programmes, tant au Canada qu'à l'étranger.

Bien que tous les transporteurs aériens éligibles aient pu se connecter à la solution de contrôle centralisé avant la date limite, certains défis ont été rencontrés en cours de route.

- La pandémie de COVID 19 a exercé des pressions financières sur l'industrie aérienne et elle a dû se conformer à diverses obligations imprévues en matière de santé publique. Ces défis ont été pris en compte et la date limite d'intégration a été reportée du 4 novembre 2022 au 4 mars 2023. Malgré cette extension, tous les transporteurs aériens éligibles étaient capables de compléter l'intégration par la date limite originale.
- Au cours de la phase d'intégration, certains transporteurs aériens ont choisi de retarder les changements apportés à leur système. Les informateurs clés ont indiqué que ces hésitations peuvent être attribuables à des problèmes techniques (p. ex. des pannes) liés à la solution de contrôle centralisé, à des raisons politiques ou aux délais prolongés de mise en conformité avec la réglementation. En reconnaissant ce défi potentiel, SP a mis en place une stratégie de communication afin de mobiliser les transporteurs aériens et d'augmenter leur taux de participation.

Contrôle centralisé

Défis



Constatation : Les pannes de la solution de contrôle centralisé continuent de poser problème; toutefois, un système permettant de résoudre ces difficultés est en cours d'élaboration.

À titre de programme de sûreté aérienne, le PPP doit fournir l'accès à un environnement interactif 24 heures sur 24 pour garantir l'intégrité continue du programme. Reconnues comme un risque dès le début du projet, les pannes du système ont continué à représenter un défi.

En 2021, neuf pannes imprévues ont eu des répercussions sur la solution automatisée d'autorisation et de refus d'embarquement de l'ASFC, y compris le contrôle centralisé pour le PPP. Ces pannes ont entraîné la mise hors service du système pendant approximativement 63,5 heures.



Plusieurs transporteurs aériens ayant adopté la solution ont indiqué que les pannes constituaient un problème significatif. Ils étaient particulièrement préoccupés par les difficultés à mettre en œuvre les conseils sur les pannes qui ont été fournis, les retards de vol et le manque de clarté de la communication sur la cause des pannes.

Afin de répondre à ces difficultés, l'ajout d'un système amélioré pour assurer une plus grande disponibilité de la solution a été ajouté au projet. L'implémentation de ceci renforcera la résilience du système et contribuera à maintenir des relations positives avec les clients externes et le grand public. Par ailleurs, les lignes directrices relatives aux interruptions de service ont été révisées afin de simplifier les exigences en matière de rapports pendant une interruption.

Les améliorations du système sont plus longues à mettre en œuvre que celui qui est en place jusqu'à la clôture du projet, en mars 2023. Les transporteurs aériens seront transférés vers le système amélioré après la clôture du projet, en utilisant les ressources de l'ASFC pour la maintenance et le soutien continu.

Contrôle centralisé

Avantages

 **Constatation** : La solution d'inspection centralisée a amélioré l'efficacité et l'efficacité du PPP en plus d'offrir des avantages aux transporteurs aériens, aux ministères partenaires et aux voyageurs.

Transporteurs aériens

Le contrôle centralisé a réduit la charge de travail des transporteurs aériens.

Lors du contrôle des passagers à l'aide de la solution de contrôle centralisé, il faut moins de quatre secondes pour recevoir un résultat initial et un suivi des correspondances est effectué avant le vol.

L'utilisation d'un seul système a permis d'améliorer la cohérence du contrôle et de recueillir des données sur le rendement. En éliminant la nécessité de partager la liste de la LSDA avec les transporteurs aériens, les problèmes de confidentialité ont été résolus.

Personnel du programme

Le personnel du programme est désormais en mesure de traiter les possibles correspondances avec la liste de la LSDA jusqu'à 72 heures avant un vol. De plus, la plupart des appels visant à résoudre les fausses correspondances de noms prennent moins de deux minutes, ce qui, selon les informateurs clés, constitue une amélioration considérable.

Il y a également moins d'appels requis puisqu'il y a moins de correspondances de noms faussement positives grâce à l'ajout d'identifiants uniques tels que la date de naissance et le sexe à la solution de contrôle centralisé, ce qui rend l'identification des correspondances plus précise.

Voyageurs

Les informateurs clés externes ont indiqué que la mise en œuvre de la solution de contrôle centralisé a amélioré l'expérience des voyageurs qui avaient auparavant fait l'objet de correspondances de faux nom.

« J'ai pris l'avion pour la première fois avec [mon enfant] il y a quelques mois et nous n'avons eu aucun problème. C'est la première fois que nous n'avons pas eu de problèmes en sept ans. C'était génial. »

Numéro canadien de voyage

Mise en œuvre

 **Constatation :** Le NCV fournit un système de rectification pour les personnes ayant fait l'objet des correspondances de faux nom. Si des retards dans le traitement des demandes ont été constatés au départ, les délais de traitement se sont considérablement améliorés.

La nécessité d'un système de rectification avait été reconnue avant le projet pour l'amélioration du PPP. Dans le cadre des améliorations retenues, le système de rectification, connu sous le nom de NCV, a été ajouté au programme. Le NCV est un identifiant unique qu'une personne peut demander si elle soupçonne qu'elle rencontre des retards en raison d'une correspondance de faux nom avec la liste de la LSDA. Un NCV empêche les retards à l'aéroport uniquement pour les voyageurs dont le nom est similaire ou pareil à celui d'une personne figurant sur la liste de la LSDA.



Le NCV fournit par un voyageur lors de la réservation d'un vol sera utilisé par la solution de contrôle centralisé comme identifiant unique pour aider à le distinguer des personnes figurant sur la liste de la LSDA dans le cas où son nom, sa date de naissance ou son sexe seraient similaires ou identiques à ceux d'une personne inscrite sur cette liste.

Les demandes peuvent être soumises par courriel ou au moyen du portail du NCV accessible sur le site Web de SP.

Numéro canadien de voyage

Mise en œuvre

Les données sur le rendement incluses dans le tableau ci-dessous montrent qu'il y a eu une forte augmentation du nombre de demandes lorsque les mesures de lutte contre la pandémie ont commencé à être levées au cours du second semestre de 2021. Cet afflux a provoqué un arriéré important et compliqué l'assignation des NCV par le secteur de programme dans les 30 jours ouvrables qui constituent la norme de service.

Date des données sur le rendement	Total des demandes reçues (Total des demandes reçues pour des enfants)	Nombre total de NCV assignés (Nombre total de NCV assignés pour des enfants)	% de demandes traitées dans les 30 jours ouvrables
18 nov. 2020 au 18 juin 2021	98 (6)	473 (34)	57,4 %
19 juin 2021* au 31 oct. 2021	864 (53)		
1 ^{er} nov. 2021 au 28 févr. 2022	551 (31)	625 (38)	65,8 %
1 ^{er} mars 2022 au 31 mai 2022	258 (11)	255 (11)	90,0 %
1 ^{er} juin 2022 au 31 août 2022	323 (30)	241 (25)	98,1 %
1 ^{er} sept. 2022 au 30 nov. 2022	333 (21)	210 (21)	97,2%

Au 30 novembre 2022, cet arriéré avait diminué et les délais de traitement se sont depuis nettement améliorés, car du personnel supplémentaire a été formé au traitement des demandes afin de résorber l'arriéré.



*Les mesures de lutte contre la pandémie ont commencé à changer autour de cette date

Numéro canadien de voyage

Défis

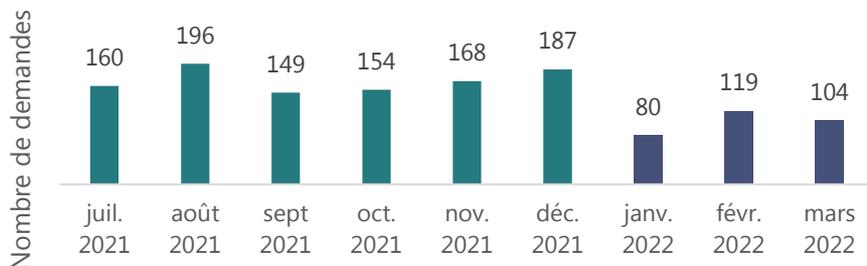


Constatation : Les communications sur le but et l'utilisation prévue du NCV n'étaient pas claires au départ, mais le programme a apporté des modifications au matériel de communication qui semblent efficaces.

Au départ, les communications concernant les NCV à l'intention du public et de l'industrie n'étaient pas claires. Plus précisément, des malentendus ont été constatés sur ce que le NCV permettait et ne permettait pas de faire. Cela a entraîné une augmentation du nombre de demandes de NCV alors qu'un NCV n'aurait pas aidé la personne concernée. Des supports de communication, dont un site Web actualisé, ont été créés pour clarifier le but du NCV.

Les données sur le rendement suggèrent que les changements apportés au site Web en janvier 2022 ont permis de transmettre plus clairement l'intention du NCV, ce qui semble avoir entraîné une réduction du nombre de demandes.

Nombre de demandes de NCV par mois



Les NCV peuvent aider les personnes dont le nom est similaire à celui d'une personne figurant sur la liste de la LSDA.

Les NCV ne peuvent pas aider les voyageurs qui sont retardés à l'aéroport pour d'autres raisons, telles que des listes d'autres pays ou transporteurs aériens, des retards liés à la sécurité, des problèmes d'immigration ou des problèmes de personnel.

Les raisons pour lesquelles une personne est retardée ne sont souvent pas connues, et ce, pour des raisons juridiques, ce qui peut inciter les personnes fréquemment contrôlées durant leur voyage aérien à demander un NCV, même si celui-ci n'est d'aucune utilité.

Des communications claires sont essentielles pour que les demandes de NCV liées à d'autres types de retards ne créent aucune pression sur ceux responsable au traitement des demandes.

Numéro canadien de voyage

Avantages



Constatation : Le NCV a directement contribué à améliorer l'expérience des voyages aériens pour les personnes qui avaient fait l'objet de fausses correspondances avec la liste de la LSDA.

Les informateurs clés ont indiqué que le NCV permet de résoudre les problèmes de certaines personnes. Les personnes titulaires d'un NCV dont le nom correspond étroitement ou pareillement à celui d'une personne figurant sur la liste de la LSDA ont vu leurs retards réduits du fait qu'elles ont été autorisées avant leur arrivée à l'aéroport.

« Le NCV représente beaucoup de travail. Il y a beaucoup de demandes. Mais le sentiment d'avoir aidé ne serait-ce qu'un Canadien est très satisfaisant. »

Le nombre de personnes autorisées grâce à l'utilisation d'un NCV est faible en raison de l'ajout d'identifiants uniques, tels que la date de naissance et le sexe, à la solution de contrôle centralisé. Comme il y a moins de fausses correspondances, on compte moins sur le NCV pour autoriser les personnes.

Au 30 novembre 2022, **24** fausses correspondances avaient été résolues à l'aide d'un NCV.

Engagement des intervenants

 **Constatation** : Les ministères partenaires consultent activement les intervenants du projet, notamment le public, les groupes de défense des intérêts civils, l'industrie aérienne et le secteur de la réservation de voyages.

Les intervenants du projet comprenaient l'industrie aérienne, le secteur de la réservation de voyages et le public, y compris les groupes de défense des droits civils. Les ministères partenaires ont dialogué avec les groupes d'intervenants et plusieurs informateurs clés, tant internes qu'externes, ont indiqué que ces efforts d'engagement ont été couronnés de succès. Les informateurs clés externes ont souligné l'utilité des relations avec des personnes au sein des ministères partenaires, ainsi que les communications et la documentation claires et opportunes.

L'un des principaux intervenants, le groupe Enfants interdits de vol, a été consulté tout au long de la mise en œuvre du projet, notamment pour mettre à l'essai le portail utilisateur du Bureau des NCV.

Incidences de la pandémie de COVID 19

Si la pandémie de COVID 19 a présenté certains défis dans le cadre du projet, elle a également offert quelques occasions, soit :

- la baisse du nombre de déplacements a permis de mettre à l'essai le contrôle centralisé et les NCV sur de plus petites populations avant l'augmentation de la demande;
- les réunions virtuelles ont permis d'accroître la participation des petits transporteurs aériens et des transporteurs aériens internationaux qui n'auraient peut-être pas été en mesure de participer dans la même mesure si les réunions avaient eu lieu en personne.

Engagement des intervenants

Bien que la rétroaction ait été largement positive, certains informateurs clés externes ont indiqué qu'il y avait des questions en suspens qui n'avaient pas encore été traitées. Un informateur clé externe a indiqué qu'il y avait des circonstances dont les transporteurs aériens ont dû effectuer du travail supplémentaire pour assurer que les données appropriées étaient collectionnées à l'heure de la réservation, étant donné que la communication entre le gouvernement fédéral et l'industrie de voyage n'était pas toujours suffisante. Un informateur clé externe a indiqué que la communication entre le gouvernement du Canada et l'industrie du voyage n'était pas suffisante, ce qui obligeait les transporteurs aériens à en faire plus pour s'assurer que les données appropriées avaient été recueillies au moment de la réservation. Un autre a mentionné l'existence de certaines difficultés et de retards dans la communication en raison du fait que chaque ministère a des responsabilités distinctes à l'égard des transporteurs aériens et que les ministères individuels ne sont pas toujours en mesure de répondre aux questions sans consulter les autres ministères.

ACS Plus

Lutte contre la stigmatisation dans le cadre du PPP

 **Constatation :** La mise en œuvre des améliorations apportées au PPP a permis de réduire la stigmatisation dont sont victimes les voyageurs.

Les premiers rapports montrent que le PPP avait suscité des sentiments de stigmatisation chez les personnes faisant l'objet de fausses correspondances avec la liste de la LSDA, en les soumettant à un contrôle supplémentaire pendant le processus de voyage aérien. Les difficultés rencontrées lors des déplacements ont eu un impact sur la facilité avec laquelle les personnes ont pu rendre visite à leur famille, gagner leur vie et partir en vacances. Ces expériences ont porté atteinte à la dignité des personnes signalées et ont contribué à la normalisation de l'islamophobie.

La mise en œuvre du contrôle centralisé et des NCV a réduit les risques que les voyageurs soient confrontés à des préjugés.

Bien que les chiffres exacts ne sont pas connus, des informateurs clés ont indiqué que le nombre de personnes retardées à l'aéroport ou mises à l'écart publiquement en raison d'une fausse correspondance avec la liste de la LSDA a diminué grâce à l'ajout d'identifiants uniques, tels que la date de naissance, le sexe et le NCV, aux critères de contrôle, ainsi qu'à la pratique consistant à traiter les correspondances potentielles avant l'arrivée des voyageurs à l'aéroport.



Les organisations de défense des intérêts du public ont dit avoir besoin d'avoir accès aux données du PPP pour s'assurer qu'il n'y a pas de discrimination systémique. SP se renseigne sur la possibilité de publier des données désagrégées pour le programme, mais cela représente un défi en raison des restrictions quant aux renseignements qui peuvent être légalement partagés. SP travaille à l'élaboration d'une méthodologie appropriée pour la collecte et l'échange des données et cela doit demeurer une priorité.

Réalisation du projet

Gouvernance

 **Constatation :** La structure de gouvernance établie pour le projet était efficace. Bien que les relations informelles et la collaboration entre les ministères étaient étroites, il pourrait être nécessaire d’explorer la gouvernance du programme après la dissolution des comités de gouvernance du projet.

Bien que le PPP a préétabli des organes de gouvernance responsable pour la gestion du programme, trois comités de la haute direction et six groupes de travail ont été mis sur pied afin de soutenir la gestion du projet et préserver la collaboration des ministères partenaires (annexe A). Ces organes de gouvernance se sont réunis régulièrement, à quelques exceptions près, avec la participation de tous les ministères partenaires. Les points à l’ordre du jour sont, au besoin, examinés et approuvés par les comités de la haute direction.

Lorsque le projet arrivera à son terme et que les opérations du programme passeront à un environnement stable, ces comités de gouvernance seront dissous et les organes préétablis seront en gestion des améliorations.



En particulier, le Groupe consultatif sur la protection des passagers est récemment passé d’un comité à vocation opérationnelle (gestion de la liste de la LSDA) à un comité de plus en plus stratégique. Malgré cette évolution, le groupe peut être utilisé pour discuter d’enjeux de nature plus opérationnelle, au besoin, une fois le volet de gouvernance du projet terminé.

Outre la gouvernance formelle, les relations informelles, la communication et la collaboration entre les ministères partenaires étaient collégiales, ce qui a permis la réussite du projet grâce à l’échange de connaissances et aux résultats partagés. Les informateurs clés se sont fait l’écho de cette constatation, affirmant que les ministères partenaires travaillaient bien ensemble et se soutenaient mutuellement au besoin. Les informateurs clés ont confirmé cette constatation et ont indiqué que les ministères partenaires ont bien travaillé ensemble et se sont soutenus mutuellement en cas de besoin.

Bien que les relations étaient étroites tout au long du projet, un roulement de personnel pourrait nécessiter des structures de gouvernance plus formelles à l’avenir.

Réalisation du projet

Pratiques exemplaires et leçons apprises

 **Constatation :** Le projet a été réalisé de manière efficace et efficiente, en grande partie grâce à une structure de gouvernance solide, des rôles et responsabilités clairement définis et de fortes communications entre les ministères partenaires.

Si quelques difficultés sont apparues au cours du projet, elles ont été bien gérées et des solutions ont été mises en place pour les atténuer. Voici quelques-unes des difficultés rencontrées et leurs solutions :



La confusion quant au but des NCV a été résolue en revoyant le matériel de communication, y compris le site Web.



Les pannes de la solution de contrôle centralisé seront résolues grâce à la mise sur pied et la mise en œuvre d'un système amélioré permettant de maintenir une plus grande disponibilité et à un changement de réglementation visant à réduire les demandes de rapports pendant les pannes.



Les difficultés liées aux ressources, en particulier la dotation de certains postes au sein du COPPP de TC, ont été atténuées en ajustant les stratégies de recrutement.



La réussite du projet, en particulier la capacité à cerner les difficultés et à mettre en œuvre des solutions, a été attribuée à la structure de gouvernance robuste ainsi qu'à la collaboration et à l'engagement parmi les partenaires du projet. Cette structure de gouvernance, considérée comme une pratique exemplaire, est déjà appliquée à un autre programme de SP.

Plan de transition

 **Constatation** : Un plan de transition sur le fonctionnement du PPP après l'achèvement du projet est en place. Malgré cela, il reste certaines inquiétudes à propos de certains aspects du programme à venir.



Le projet pour l'amélioration du PPP se terminera le 31 mars 2023. Par conséquent, la solution de contrôle centralisé, le NCV et le COPPP seront intégrés dans les opérations régulières du programme.

La plupart des informateurs clés prévoient que la transition se fera sans heurts étant donné que de nombreuses composantes du projet sont déjà en phase opérationnelle.

Même s'il est prévu que le projet soit achevé dans les délais, plus de temps sera nécessaire pour permettre aux transporteurs aériens de migrer vers le système amélioré tout en assurant la disponibilité optimale de la solution de contrôle centralisé. L'ASFC s'occupera de ce travail.

Chacun des ministères partenaires a établi des plans pour la transition.

- Pour **SP**, une stratégie de transformation des activités et un groupe de travail ont été mis en place pour préparer la transition.
- Les composantes du projet pour l'**ASFC** seront traitées de façon semblable à d'autres programmes similaires et des équipes de maintenance ont été sélectionnées.
- Les informateurs clés ont indiqué que dans le cas de **TC**, la transition principale a déjà eu lieu, puisque le COPPP est opérationnel.

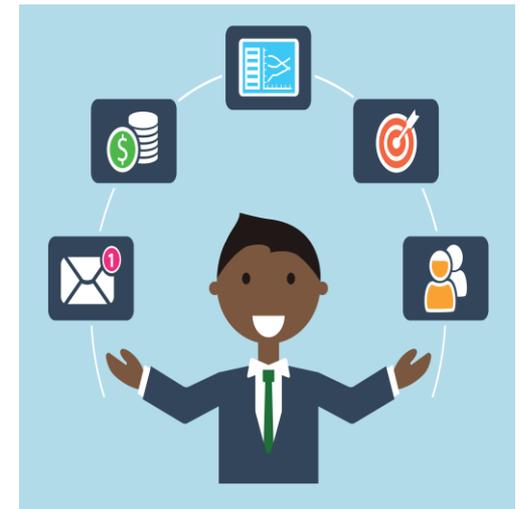
Plan de transition

De nombreux informateurs clés sont convaincus qu'il y a suffisamment de ressources et de processus en place pour soutenir le programme amélioré après sa transition de la phase de projet à la phase opérationnelle. Cependant, certains informateurs clés ont exprimé leur incertitude quant à certains aspects du programme à venir. Plus précisément :

Rôles et responsabilités - Bien que les rôles et les responsabilités aient été clairement définis tout au long du projet, une fois le projet terminé, il sera possible de revoir les rôles et les responsabilités pour assurer une adaptation optimale.

Gouvernance - Certains informateurs clés ont exprimé des incertitudes quant à la façon dont les enjeux relatifs au programme continueraient d'être abordés une fois les comités de gouvernance du projet dissous.

Ressources - Certains informateurs clés ont exprimé leur incertitude quant à la disponibilité des ressources pour les composantes du projet, après la transition. Ils étaient particulièrement préoccupés par les éléments suivants :



- le financement continu des composantes du projet qui n'étaient pas prévues au départ dans la présentation au Conseil du Trésor, notamment le système amélioré pour maintenir une plus grande disponibilité de la solution de contrôle centralisé;
- l'augmentation des coûts liés aux contrats en raison de l'inflation; et
- les coûts de maintenance de l'application du Bureau des NCV, qui ont été sous-estimés au départ.

Conclusions

Le PPP demeure nécessaire, car les menaces pour la sécurité nationale continuent d'exister et d'évoluer. Le projet pour l'amélioration du PPP a introduit de nouveaux éléments qui ont amélioré l'efficacité et l'efficacité du programme.

Ce projet horizontal a été mis en œuvre de manière efficace et efficiente, en grande partie grâce à une structure de gouvernance solide, des rôles clairement définis et de fortes communications entre les ministères partenaires. La structure de gouvernance a été mentionnée à titre de pratique exemplaire par plusieurs informateurs clés et est utilisée comme modèle pour un autre projet au sein de SP.

Ces atouts ont permis de mettre en œuvre efficacement les composantes du projet, à savoir la solution de contrôle centralisé, le NCV et le COPPP, et de résoudre les problèmes rencontrés de manière adéquate. Cela inclut l'élaboration d'un système pour améliorer la disponibilité continue de la solution de contrôle centralisé.

Le projet s'achèvera en mars 2023 et les améliorations apportées passeront à la phase opérationnelle. Des plans sont en place pour la transition et, étant donné que plusieurs composantes sont déjà dans leur état stable opérationnel, la plupart des informateurs clés s'attendent à ce que la transition se déroule sans heurts.

Le **contrôle centralisé** a permis d'atténuer les problèmes liés à la protection des renseignements personnels, de renforcer la sécurité nationale et de diminuer le nombre de correspondances de faux noms, améliorant ainsi les voyages aériens pour les personnes qui étaient auparavant touchées par des retards et de la stigmatisation liés à la LSDA.

Des **NCV** sont assignés et ont permis d'aider des personnes qui faisaient l'objet de fausses correspondances de noms avec la liste de la LSDA. Si le NCV apporte une garantie supplémentaire aux personnes, l'ajout d'autres identifiants uniques à la solution de contrôle centralisé a permis de réduire globalement le nombre de correspondances de faux noms.

La mise en place du **COPPP** a été couronnée de succès et le centre répond aux besoins du programme. Les travaux visant à assurer la conformité des transporteurs aériens au RSDA sont en cours.

Recommandation

Le sous-ministre adjoint principal, Secteur de la sécurité et de la cybersécurité nationale de SP, devrait :



1. Procéder, de concert avec les ministères partenaires, à un examen des rôles et des responsabilités, de la gouvernance du programme ainsi que de ses ressources dans l'année qui suit l'achèvement du projet afin de s'assurer de la durabilité du programme après l'ajout des améliorations.



Plan d'action de la gestion

Recommandation	Mesures prévues	Date d'achèvement prévue
<p>1. Procéder, de concert avec les ministères partenaires, à un examen des rôles et des responsabilités, de la gouvernance du programme ainsi que de ses ressources dans l'année qui suit l'achèvement du projet afin de s'assurer de la durabilité du programme après l'ajout des améliorations.</p>	<p>L'équipe des politiques du Bureau du protection des passagers déterminera les rôles, les responsabilités, la gouvernance du programme et les ressources de chaque ministère afin de maintenir l'état de stabilité du programme indiqué dans le plan de transition dans le rapport de clôture du projet (SGDDI : no 3963865).</p> <p>Pour assurer la durabilité du plan de transition convenu dans le rapport de clôture du projet, les partenaires effectueront un examen de l'état des rôles, des responsabilités, de la gouvernance et des ressources du programme environ six mois après la clôture du projet.</p>	<p>Septembre 2023</p>

Annexe A: Comités de gouvernance du projet

