



PLAN STRATÉGIQUE

Message de la présidente et chef de la direction de l'ACSTA

Je suis heureuse de présenter le plan stratégique de l'ACSTA, une feuille de route qui orientera nos activités clés au cours des cinq prochaines années. Ce plan fournit des renseignements sur les quatre piliers stratégiques qui guideront nos opérations – investir dans notre capital humain pour demain; favoriser l'innovation; promouvoir un écosystème intégré de l'aviation; et rehausser l'expérience des clients.

Nous élaborerons des stratégies alignées sur ce plan et promouvrons un milieu où nos valeurs fondamentales d'intégrité, d'innovation, de collaboration et d'inclusivité sont préservées.

L'élaboration de ce plan était le cadre d'un effort de collaboration. Sous la direction du conseil d'administration, nous avons réuni les connaissances et l'expertise inestimables de notre effectif, de nos partenaires et de Transports Canada. Je tiens à remercier tous ceux qui ont contribué à l'élaboration de ce plan.

Je suis ravie d'avoir l'occasion de diriger l'ACSTA alors que nous nous appuyons sur ce fondement pour réaliser notre mission et notre vision, de concert avec nos partenaires de l'industrie et de la collectivité.

Merci.



Nada Semaan

Présidente et chef de la direction

À PROPOS DE L'ACSTA

Mandat

L'ACSTA est une société d'État mandataire qui rend compte au Parlement par l'entremise du ministre des Transports.

L'ACSTA s'acquitte du mandat d'effectuer le contrôle de sûreté dans 89 aéroports désignés au pays au moyen d'un modèle faisant appel à des fournisseurs de services de contrôle externes. Jouant un rôle central dans le système d'aviation du Canada, l'ACSTA est chargée d'exécuter les quatre activités suivantes qui sont prévues dans son mandat :

le contrôle préembarquement (CPE) : contrôle de tous les passagers, ainsi que de leurs bagages de cabine et de leurs effets personnels, avant qu'ils entrent dans la zone sécurisée d'une aérogare.

le contrôle des bagages enregistrés (CBE) : contrôle de tous les bagages enregistrés (ou bagages de soute) des passagers afin de détecter des articles interdits, comme les explosifs, avant qu'ils soient chargés dans un aéronef.

le contrôle des non-passagers (CNP) : contrôle des non-passagers, tels que le personnel navigant, le personnel de piste et les fournisseurs de services, ainsi que leurs effets personnels – y compris les véhicules et leur contenu – qui pénètrent dans les zones réglementées des aéroports qui présentent les risques les plus élevés.

la carte d'identité pour les zones réglementées (CIZR) : gestion du système qui utilise des lecteurs biométriques de l'iris et des empreintes digitales pour permettre aux non-passagers d'accéder aux zones réglementées de l'aéroport. L'administration aéroportuaire est l'autorité de dernière instance en matière de l'accès aux zones réglementées d'un aéroport.

À PROPOS DE L'ACSTA



Mission

L'ACSTA protège le public voyageur en offrant le plus haut niveau de contrôle de sûreté aérienne.

Vision

Le public voyageur et nos partenaires profitent du service de contrôle de sûreté aérienne le plus sûr, et de la meilleure expérience client grâce à notre leadership.

VALEURS FONDAMENTALES

Intégrité

Nous sommes mus par une forte conviction à l'égard de notre mandat et notre mission. Nous gérons des fonds publics et agissons de façon éthique et transparente afin d'accroître la responsabilisation et la confiance du public.

Innovation

Nous nous engageons fermement à adopter une approche avant-gardiste et des solutions créatives en réponse aux enjeux émergents et évolutifs.

Collaboration

Nous croyons que la collaboration est essentielle au sein de l'organisation, dans l'ensemble de l'industrie aéronautique ainsi qu'avec nos partenaires. Nous tirons parti de nos forces et de notre expérience collective au profit de tous.

Inclusivité

Dans tous les aspects de nos activités, le respect et l'inclusivité sont au cœur de notre approche. Nous sommes des leaders dans la mise en œuvre de mesures significatives visant à offrir une expérience exempte d'obstacles à nos clients, nos agents de contrôle et notre effectif.



PILIERS STRATÉGIQUES

Les piliers stratégiques donnent un aperçu des priorités fondamentales qui guideront les activités de planification d'entreprise, qui appuieront les activités opérationnelles, qui orienteront l'élaboration des stratégies et des plans annuels et qui aideront à établir des cibles mesurables à l'échelle de l'organisation pour nous tenir responsables.

1

Investir dans notre capital humain pour demain

2

Favoriser l'innovation

3

Promouvoir un écosystème intégré pour l'aviation

4

Rehausser l'expérience des clients

PILIER 1 :

Investir dans notre capital humain pour demain

Investir continuellement dans notre capital humain, c'est investir dans notre avenir. Un élément clé de notre stratégie consiste à veiller à ce que notre effectif, ainsi que les agents de contrôle tiers partout au pays, disposent des outils et des ressources pour contribuer à notre succès collectif.

Priorité 1 : Mettre en place un milieu inclusif axé sur l'excellence et l'engagement

- Maintenir un lieu de travail flexible, diversifié et inclusif qui répond aux besoins du personnel et appuie son bien-être tout en tenant compte des objectifs organisationnels.
- Confirmer notre engagement envers l'effectif de l'ACSTA et les agents de contrôle en mettant l'accent sur la formation robuste, la croissance et les consultations délibérées.

Priorité 2 : Être un employeur de choix

- Investir dans les compétences, les procédures, les processus, les programmes et les outils dont notre personnel a besoin pour relever les défis de demain.
- Veiller à ce que le programme de rémunération et d'avantages sociaux de l'ACSTA demeure concurrentiel.
- Comblar les lacunes en matière de capacité et examiner les besoins opérationnels en tenant compte du marché de travail en constante évolution et du contexte financier.

PILIER 2 :

Favoriser l'innovation

Nous croyons en une culture d'innovation où la quête incessante d'idées novatrices est essentielle pour relever les nouveaux défis et améliorer le statu quo. Nous encouragerons l'innovation grâce à une perspective de résolution de problèmes, à l'agilité, à de nouveaux processus et à la technologie. En renouvelant notre engagement à communiquer nos réussites à l'interne comme à l'externe, nous créerons un milieu où l'innovation, la curiosité et les idées originales sont non seulement mises en valeur, mais aussi célébrées.

Priorité 1 : Améliorer l'efficacité de la sûreté et l'efficacité du contrôle

- Mettre en œuvre des processus créatifs et des technologies de nouvelle génération pour accroître l'efficacité et l'efficacité.
- Élaborer des plans pour l'application de l'analytique avancée, de l'intelligence artificielle et de la biométrie pour améliorer la surveillance, les opérations de contrôle et les programmes de formation.
- Élaborer une feuille de route des nouvelles technologies de contrôle pour le CPE, le CBE et le CNP qui tracera les 10 à 15 prochaines années de progrès technologiques, y compris les points de contrôle accessibles et les accommodements qui améliorent l'expérience des clients.

Priorité 2 : Promouvoir les solutions avant-gardistes

- Favoriser une culture d'innovation et inspirer notre effectif à relever les nouveaux défis.
- Créer des possibilités d'innover le contrôle de sûreté, y compris optimiser l'utilisation efficace durable de l'infrastructure aéroportuaire, en collaboration avec nos partenaires.
- Faire preuve d'amélioration continue, d'agilité et de curiosité.

PILIER 3 :

Promouvoir un écosystème intégré pour l'aviation

La collaboration est essentielle à notre capacité d'offrir le meilleur service possible à nos clients. En collaborant et en partageant des renseignements, nous améliorerons nos processus et créerons des possibilités d'harmonisation dans l'ensemble du système d'aviation.

Priorité 1 : Maximiser les possibilités d'engagement collectif

- Mettre à profit les connaissances et l'expertise de l'ACSTA en appliquant des stratégies de mobilisation externe et de partage des données afin de favoriser la synergie et les gains d'efficacité à l'échelle de l'industrie aéronautique.
- Collaborer avec les fournisseurs de services de contrôle, les administrations aéroportuaires, les transporteurs aériens, les associations de l'industrie, les fournisseurs de services d'entretien, les fabricants d'équipement et les organismes de réglementation afin d'optimiser la capacité et le rendement du contrôle.
- Collaborer avec les partenaires internationaux sur des initiatives qui procureront des avantages mutuels.

Priorité 2 : Faire progresser l'harmonisation avec l'industrie et échanger des pratiques exemplaires

- Collaborer avec des partenaires intérieurs et internationaux pour cerner des possibilités d'alignement et faire avancer les objectifs communs.
- Soutenir Transports Canada dans la mise en œuvre d'une responsabilité accrue, des priorités en matière de sécurité des transports, des changements réglementaires, des initiatives de partage et d'intégration des données et des pratiques exemplaires.

PILIER 4 :

Rehausser l'expérience des clients

La collaboration avec le public et les experts en la matière nous permet de réaliser nos activités en ayant une meilleure compréhension des besoins de nos clients. Nous reconnaissons l'importance de favoriser des relations positives et de créer une expérience de contrôle de sûreté fondée sur la confiance du public. Nous créerons une expérience de contrôle fiable, uniforme, respectueuse et exempte d'obstacles pour tous nos clients aux aéroports désignés partout au pays, et nous nous engageons à apprendre de nos clients pour rehausser leur expérience, du début à la fin.

Priorité 1 : Apporter des améliorations continues pour nos clients

- Élaborer et exécuter notre stratégie de service pour améliorer l'expérience des clients tout en maintenant des niveaux de service relatifs au temps d'attente concurrentiels.
- Mettre en priorité une formation complète pour les agents de contrôle tiers pour veiller à ce que les procédures de contrôle respectent et préservent la dignité et la diversité de l'ensemble des voyageurs, y compris ceux qui ont des besoins en matière d'accessibilité.
- Promouvoir une culture de curiosité et mettre en œuvre des pratiques exemplaires qui tiennent compte des langues officielles, de l'accessibilité et de la diversité du public voyageur.

Priorité 2 : Mobiliser la communauté

- Souligner l'importance de l'apprentissage continu et mettre en priorité le vécu et les leçons tirées des experts en la matière afin d'améliorer le processus de contrôle de sûreté.
- Mettre en œuvre une stratégie détaillée de mobilisation stratégique pour nous aider à mieux comprendre les besoins diversifiés de notre clientèle et à y répondre, et à communiquer des renseignements importants pour améliorer leur expérience de bout en bout.

Mesure du rendement

Le plan stratégique prépare le terrain pour la mise en œuvre de nouvelles initiatives, activités et stratégies et pour l'amélioration continue des opérations de l'ACSTA.

Nous avons défini des indicateurs de rendement clés qui permettront à l'ACSTA de mesurer les progrès réalisés par rapport aux priorités énoncées dans ce plan. Ces indicateurs seront illustrés dans le plan d'entreprise annuel de l'ACSTA.

