

APERÇU DES RÉSULTATS

MARS 2017

Évaluation du programme des Services de communications et de trafic maritimes

Le programme des Services de communications et de trafic maritimes (SCTM) est un programme national offert par la Garde côtière canadienne (GCC). Il contribue à garantir une navigation sûre et efficace dans les voies navigables canadiennes, à protéger le milieu marin et à sauvegarder la vie humaine en mer. Les officiers des SCTM offrent des services du trafic maritime aux navires en transit dans certains ports et voies navigables du Canada, et fournissent de l'information sur la sécurité maritime à tous les navigateurs dans les eaux canadiennes 24 heures sur 24, sept jours sur sept. Le programme travaille en étroite collaboration avec de nombreux partenaires provenant notamment de la GCC (Services de recherche et sauvetage, Services d'intervention environnementale) et du gouvernement du Canada (Transports Canada, Environnement et Changement climatique Canada [ECCC]). Le mandat du programme découle de plusieurs lois fédérales (la *Loi constitutionnelle* de 1867, la *Loi sur les océans* de 1996 et la *Loi de 2001 sur la marine marchande du Canada*) et des conventions internationales, dont la Convention internationale pour la sauvegarde de la vie humaine en mer et les normes de l'Association internationale de signalisation maritime.

CE QUE L'ÉVALUATION A RÉVÉLÉ

Programme des Services de communications et de trafic maritimes – Constatations principales

- En raison des lois et des engagements du Canada à l'égard des conventions internationales, l'information et les services des SCTM répondent à un besoin continu.
- L'information et les services des SCTM jouent un rôle important dans le secteur du transport maritime. Le soutien des SCTM sera de plus en plus sollicité, car les demandes de renseignements sont en hausse et les attentes du public au sujet de la sécurité et de la protection sont de plus en plus élevées, un phénomène résultant de l'augmentation du volume de navires et du trafic maritime à travers le monde. En dépit des avancées technologiques, l'importance des SCTM comme élément clé du système de sécurité maritime canadien ne devrait pas diminuer dans un proche avenir. Dans le but d'optimiser la rapidité et l'efficacité des interventions lors d'événements marins exceptionnels et d'opérations de recherche et de sauvetage, la loi oblige les SCTM à coordonner l'ensemble des communications en cas d'incident lié à la sécurité maritime.
- Le programme des SCTM répond adéquatement aux besoins de ses utilisateurs et offre le soutien nécessaire pour assurer la sécurité de leur passage dans les eaux canadiennes. Pour conserver sa pertinence et continuer de répondre aux besoins des utilisateurs, le programme pourrait bénéficier d'une plus grande mobilisation de ses clients externes et de ses partenaires internes, et des communications accrues auprès de ceux-ci, ainsi que de l'élaboration d'un plan axé sur l'avenir.
- Au Canada, il convient pour le gouvernement fédéral d'offrir le programme des SCTM. En centralisant les services relatifs à la navigation et à la sécurité des navires dans un programme fédéral, les SCTM ont accès à toutes les sources de renseignements pertinentes et sont en mesure de dresser un portrait complet de l'environnement maritime, quel que soit l'endroit et le moment. À l'heure actuelle, aucune autre option réaliste n'existe pour la prestation des services des SCTM.

- Les clients des SCTM et les partenaires internes de la GCC sont satisfaits de la qualité de l'information et des services fournis par le programme qu'ils estiment rapides, précis et accessibles. En ce qui concerne la qualité des services offerts par les SCTM durant les cinq dernières années, malgré les transformations dont le programme a fait l'objet durant cette période, il n'y a pas de changements notables. Selon les répondants du sondage, les seules lacunes soulevées en matière de qualité de service concernent le projet de consolidation et de modernisation. Les quelques problèmes de qualité soulevés semblent liés à la transition et devraient être réglés une fois que le programme et le personnel se seront adaptés au nouveau milieu opérationnel.
- Le programme des SCTM a achevé la modernisation des systèmes technologiques et la fusion de ses centres tout en continuant d'offrir ses services sans incidence notable pour les navigateurs. Le programme est maintenant en mesure de répondre aux demandes de services en constante évolution.
- Le programme a réduit ses dépenses totales et le nombre de postes d'équivalents temps plein au cours des cinq dernières années, tout en maintenant le même niveau de service. Toutefois, au cours des deux dernières années, on a observé une augmentation des coûts des salaires liés aux heures supplémentaires, principalement en raison d'un besoin croissant de formations en cours d'emploi et de renouvellements des certificats des officiers relocalisés après le regroupement des opérations.
- Le manque d'effectifs aux centres des SCTM est le facteur ayant la plus grande incidence sur l'efficacité et la rentabilité du programme. Ce manque d'effectifs a causé un certain nombre de problèmes que le projet de consolidation et de modernisation n'a fait qu'accentuer. En novembre 2016, il manquait 42,5 équivalents temps plein, et ce nombre augmentera dans les prochaines années. Les SCTM devront travailler de concert avec le Collège de la GCC afin d'élaborer un plan stratégique de dotation à long terme pour le programme.
- La radiodiffusion de la météo maritime est l'un des services que les SCTM offrent depuis longtemps aux navigateurs. Dans la plupart des zones, ce service est un dédoublement du travail d'ECCC; toutefois, dans l'Arctique et dans certaines autres zones du Canada, les contraintes technologiques empêchent la diffusion des bulletins d'ECCC. Il serait judicieux pour les SCTM de réévaluer ce service, en collaboration avec ECCC afin de repérer les dédoublements éventuels des ressources fédérales.
- Le programme des SCTM introduit actuellement un système national de gestion de la qualité, ce qui devrait permettre d'améliorer la cohérence du programme à l'échelle nationale, d'assurer la qualité de service, et de mieux préciser les rôles et responsabilités répartis entre l'Administration centrale nationale et les régions.

RECOMMANDATIONS

1. Il est recommandé que le sous-commissaire, Opérations veuille à l'élaboration et à la mise en œuvre d'une stratégie de dotation durable pour combler les besoins du programme à court, moyen et long termes.
2. Il est recommandé que le sous-commissaire, Opérations consulte Environnement et Changement climatique Canada (ECCC), afin de vérifier s'il y a un dédoublement de la radiodiffusion de la météo maritime assurées par les SCTM et ECCC. Le cas échéant, il est recommandé de régler la question conjointement.
3. Il est recommandé que le sous-commissaire, Opérations poursuive la mise en œuvre du système national de gestion de la qualité, afin d'assurer l'uniformité et l'application des lignes directrices et des procédures opérationnelles des SCTM à l'échelle nationale.

À PROPOS DE L'ÉVALUATION

Le rapport présente les résultats de l'évaluation du programme des SCTM de la GCC. En 2015-2016, les dépenses réelles du programme s'élèvent à 39 millions de dollars. L'évaluation couvre la période de cinq ans de 2011-2012 à 2015-2016 et a été menée par la Direction de l'évaluation de Pêches et Océans Canada. Il s'agit de la première évaluation du programme des SCTM. L'évaluation tient compte de la transformation importante dont le programme a fait l'objet durant la mise en œuvre du projet de consolidation et de modernisation entre 2011 et 2016. Pour de plus amples renseignements sur l'évaluation et ses constatations, veuillez consulter l'Évaluation du programme des Services de communications et de trafic maritimes incluant le Plan d'action de la gestion accessibles en ligne à l'adresse <http://www.dfo-mpo.gc.ca/ae-ve/evaluations-fra.htm>