

Transports Canada - Aviation Civile

Rapport de performance sur les normes de services – redevances réglementaires : No

(corrige en fonction du temps de réponse du client)

Transactions effectuées entre le 1er avril 2013 et le 31 mars 2014

Pour la direction: AARO, MA, NA, PA, RA, TA

Sous-activité	Normes de service		Nombre total de transactions	À l'intérieur du niveau de service normal		Atteint la norme sur le niveau de service maximum		À l'intérieur des normes de service		Dépasse la norme sur le niveau de service maximum		Nombre de jours en moyenne
	Nombre normal de jours	Nombre maximum de jours		#	%	#	%	#	%	#	%	Moyenne corrigé (jours)
1.1 - ACTING MEMO / NOTE PROVISOIRE	30	30	1	1	100%	0	0%	1	100%	0	0%	28.0
				1	100%	0	0%	1	100%	0	0%	28.0
1.2 - AGENDA ITEM REQUEST / DEMANDE D'UN POINT À L'ORDRE DU JOUR	5	5	1	0	0%	0	0%	0	0%	1	100%	78.0
				0	0%	0	0%	0	0%	1	100%	78.0
1.3 - FACILITY REQUIREMENT / EXIGENCES DE L'INSTALLATION	60	60	1	1	100%	0	0%	1	100%	0	0%	1.0
				1	100%	0	0%	1	100%	0	0%	1.0
1.4 - GENERAL / GÉNÉRALITÉS	30	30	76	72	95%	0	0%	72	95%	4	5%	7.5
				72	95%	0	0%	72	95%	4	5%	7.5
1.5 - MINISTERIAL INQUIRY / DEMANDE DE RENS. MINIST.	15	15	1	1	100%	0	0%	1	100%	0	0%	16.0
				1	100%	0	0%	1	100%	0	0%	16.0
1.6 - PROJECT / PROJET	30	30	2	0	0%	0	0%	0	0%	2	100%	80.0
				0	0%	0	0%	0	0%	2	100%	80.0
1.8 - REFUND REQUEST / DEMANDE DE REMBOURSEMENT	5	5	57	23	40%	0	0%	23	40%	34	60%	22.0
				23	40%	0	0%	23	40%	34	60%	22.0

Transports Canada - Aviation Civile

Rapport de performance sur les normes de services – redevances réglementaires : No
(corrigé en fonction du temps de réponse du client)
Transactions effectuées entre le 1er avril 2013 et le 31 mars 2014

Pour la direction: AARO, MA, NA, PA, RA, TA

Sous-activité	Normes de service		Nombre total de transactions	À l'intérieur du niveau de service normal		Atteint la norme sur le niveau de service maximum		À l'intérieur des normes de service		Dépasse la norme sur le niveau de service maximum		Nombre de jours en moyenne
	Nombre normal de jours	Nombre maximum de jours		#	%	#	%	#	%	#	%	Moyenne corrigé (jours)
1.9 - STAFFING REQUEST / DEMANDE DE PERSONNEL	10	10	2	2	100%	0	0%	2	100%	0	0%	7.5
				2	100%	0	0%	2	100%	0	0%	7.5
1.11 - RISK ASSESSMENT / ÉVALUATION DES RISQUES	30	30	1	0	0%	0	0%	0	0%	1	100%	59.0
				0	0%	0	0%	0	0%	1	100%	59.0
1.12 - SUSPEND, CANCEL, REFUSE TO ISSUE, RENEW CANADIAN AVIATION DOC / SUSPENDRE, ANNULER, REFUSER DE DÉLIVRER, RENOUVELER UN DOC. D'AVIATION CANADIEN	2	2	276	124	45%	0	0%	124	45%	152	55%	29.7
				126	46%	0	0%	126	46%	150	54%	26.6
1.14 - CORRESPONDENCE / CORRESPONDANCE	5	5	35	25	71%	0	0%	25	71%	10	29%	10.0
				25	71%	0	0%	25	71%	10	29%	10.0
1.15 - PROCESS OR PROCEDURE DOCUMENT / DOCUMENT DE PROCESSUS ET DE PROCÉDURES	90	90	3	2	67%	0	0%	2	67%	1	33%	42.3
				3	100%	0	0%	3	100%	0	0%	21.0
1.18 - BRIEFING NOTE / NOTE D'INFO	10	30	1	0	0%	0	0%	0	0%	1	100%	113.0
				0	0%	0	0%	0	0%	1	100%	113.0
1.19 - GUIDANCE REQUEST / DEMANDE D'ORIENTATION	15	30	1	1	100%	0	0%	1	100%	0	0%	12.0
				1	100%	0	0%	1	100%	0	0%	12.0

Transports Canada - Aviation Civile

Rapport de performance sur les normes de services – redevances réglementaires : No**(corrigé en fonction du temps de réponse du client)****Transactions effectuées entre le 1er avril 2013 et le 31 mars 2014****Pour la direction: AARO, MA, NA, PA, RA, TA**

Sous-activité	Normes de service		Nombre total de transactions	À l'intérieur du niveau de service normal		Atteint la norme sur le niveau de service maximum		À l'intérieur des normes de service		Dépasse la norme sur le niveau de service maximum		Nombre de jours en moyenne
	Nombre normal de jours	Nombre maximum de jours		#	%	#	%	#	%	#	%	Moyenne corrigé (jours)
2.1 - GENERAL INQUIRY / DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS GÉNÉRAUX	30	30	3,859	3702	96%	0	0%	3702	96%	157	4%	5.6
				3706	96%	0	0%	3706	96%	153	4%	5.5
2.2 - CHANGE OF ADDRESS / CHANGEMENT D'ADRESSE	10	10	1,394	1110	80%	0	0%	1110	80%	284	20%	7.3
				1111	80%	0	0%	1111	80%	283	20%	7.2
2.3 - INFORMAL ACCESS TO INFORMATION REQUEST / DEMANDE OFFICIEUSE D'ACCÈS À L'INFO.	30	30	5	5	100%	0	0%	5	100%	0	0%	11.8
				5	100%	0	0%	5	100%	0	0%	11.8
2.4 - INFORMAL PRIVACY REQUEST / DEMANDE OFF. D'ACCÈS AUX RENS. PERS.	30	30	18	8	44%	0	0%	8	44%	10	56%	48.5
				8	44%	0	0%	8	44%	10	56%	48.5
2.7 - NOISE COMPLAINT / PLAINTES DE BRUIT	30	30	27	22	81%	0	0%	22	81%	5	19%	23.1
				22	81%	0	0%	22	81%	5	19%	23.1
2.8 - OTHER / AUTRE	30	30	791	654	83%	0	0%	654	83%	138	17%	17.2
				664	84%	0	0%	664	84%	128	16%	16.0
2.9 - REPLACEMENT OF MUTILATED LOST OR DESTROYED DOCUMENT / REMPLACEMENT DE DOCUMENTS ABIMÉS, PERDUS OU DÉTRUITS	20	10	1	1	100%	0	0%	1	100%	0	0%	3.0
				1	100%	0	0%	1	100%	0	0%	3.0

Transports Canada - Aviation Civile

Rapport de performance sur les normes de services – redevances réglementaires : No**(corrigé en fonction du temps de réponse du client)****Transactions effectuées entre le 1er avril 2013 et le 31 mars 2014****Pour la direction: AARO, MA, NA, PA, RA, TA**

Sous-activité	Normes de service		Nombre total de transactions	À l'intérieur du niveau de service normal		Atteint la norme sur le niveau de service maximum		À l'intérieur des normes de service		Dépasse la norme sur le niveau de service maximum		Nombre de jours en moyenne
	Nombre normal de jours	Nombre maximum de jours		#	%	#	%	#	%	#	%	Moyenne corrigé (jours)
				# corrigé	% corrigé	# corrigé	% corrigé	# corrigé	% corrigé	# corrigé	% corrigé	
2.14 - STATUS OF AN EARLIER REQUEST / ÉTAT D'UNE DEMANDE ANTÉRIEURE	2	2	300	286	95%	0	0%	286	95%	14	5%	1.9
				286	95%	0	0%	286	95%	14	5%	1.9
2.15 - REQUEST FOR EDUCATION/ PROMOTIONAL PRESENTATION / DEMANDE DE PRÉSENTATION PÉDAGOGIQUE / PROMOTIONNELLE	60	60	9	9	100%	0	0%	9	100%	0	0%	18.0
				9	100%	0	0%	9	100%	0	0%	18.0
2.18 - REQUEST FOR AN EXTENSION (PPC, AIRCRAFT, SIM, GROUND TRAINING) / DEMANDE DE PROLONG (CCP AÉRONEF SIM FORMATION AU SOL)	1	5	461	267	58%	102	22%	369	80%	92	20%	6.8
				267	58%	102	22%	369	80%	92	20%	6.8
2.19 - CHANGE OF PERSONAL INFORMATION OTHER THAN ADDRESS / CHANGEMENT DE RESEIGNEMENTS PERSONNELS (SAUF CHANGEMENT D'ADRESSE)	10	10	85	63	74%	0	0%	63	74%	22	26%	10.0
				66	78%	0	0%	66	78%	19	22%	9.2
2.20 - BAD ADDRESS - RETURNED DOCUMENT / MAUVAISE ADRESSE - RENVOI DE DOCUMENT	30	30	29	29	100%	0	0%	29	100%	0	0%	4.1
				29	100%	0	0%	29	100%	0	0%	4.1
2.21 - CFS-WAS UPDATE / MISE À JOUR DU CFS-WAS	30	45	3	3	100%	0	0%	3	100%	0	0%	10.0
				3	100%	0	0%	3	100%	0	0%	10.0
3.1 - CADORS FOLLOW UP / SUIVI DU CADORS	30	30	192	142	74%	0	0%	142	74%	50	26%	22.7
				156	81%	0	0%	156	81%	36	19%	17.3

Transports Canada - Aviation Civile

Rapport de performance sur les normes de services – redevances réglementaires : No**(corrigé en fonction du temps de réponse du client)****Transactions effectuées entre le 1er avril 2013 et le 31 mars 2014****Pour la direction: AARO, MA, NA, PA, RA, TA**

Sous-activité	Normes de service		Nombre total de transactions	À l'intérieur du niveau de service normal		Atteint la norme sur le niveau de service maximum		À l'intérieur des normes de service		Dépasse la norme sur le niveau de service maximum		Nombre de jours en moyenne
	Nombre normal de jours	Nombre maximum de jours		#	%	#	%	#	%	#	%	Moyenne corrigé (jours)
3.1 - CADORS FOLLOW UP / SUIVI DU CADORS CAP REQUEST LETTER SENT AUG 21, 2013, PHONED SEPT 13 CAPS TO BE READY MID NEXT WEEK.CAPS RECIEVED OCTOBER 1.	30	30	1	1	100%	0	0%	1	100%	0	0%	31.0
				1	100%	0	0%	1	100%	0	0%	31.0
3.2 - FALLING OBJECT INCIDENT / LA BAISSSE DES INCIDENTS DE L'OBJET	1	1	3	0	0%	0	0%	0	0%	3	100%	27.0
				0	0%	0	0%	0	0%	3	100%	27.0
3.3 - OTHER / AUTRE	30	30	16	9	56%	0	0%	9	56%	7	44%	28.3
				9	56%	0	0%	9	56%	7	44%	28.3
5.1 - EXEMPTION REQUEST / DEMANDE D'EXEMPTION	30	90	1	0	0%	1	100%	1	100%	0	0%	47.0
				1	100%	0	0%	1	100%	0	0%	12.0
7.5 - DEREGISTRATION OF AN AIRCRAFT / ANNULATION DE L'IMMATR. D'UN AÉRONEF	1	3	402	220	55%	70	17%	290	72%	112	28%	6.2
				271	67%	64	16%	335	83%	67	17%	4.0
7.11 - NOTIFICATION OF CHANGE OF OWNER(S) / AVIS DE CHANGEMENT DE(DES) PROPRIÉTAIRE(S)	30	30	312	268	86%	0	0%	268	86%	44	14%	15.9
				269	86%	0	0%	269	86%	43	14%	15.6
7.12 - AIRCRAFT LEASING ADVISORY, EXTENSION, TERMINATION, OTHER / INFORMATION LOCATION D'AÉRONEFS, EXTENSION, CESSATION, AUTRE	30	30	447	402	90%	0	0%	402	90%	45	10%	14.6
				404	90%	0	0%	404	90%	43	10%	14.2

Transports Canada - Aviation Civile

Rapport de performance sur les normes de services – redevances réglementaires : No

(corrigé en fonction du temps de réponse du client)

Transactions effectuées entre le 1er avril 2013 et le 31 mars 2014

Pour la direction: AARO, MA, NA, PA, RA, TA

Sous-activité	Normes de service		Nombre total de transactions	À l'intérieur du niveau de service normal		Atteint la norme sur le niveau de service maximum		À l'intérieur des normes de service		Dépasse la norme sur le niveau de service maximum		Nombre de jours en moyenne
	Nombre normal de jours	Nombre maximum de jours		#	%	#	%	#	%	#	%	Moyenne corrigé (jours)
7.13 - FLIGHT TIME REPORTING / RAPPORT DE TEMPS DE VOL	30	30	8	1	13%	0	0%	1	13%	7	88%	80.3
				1	13%	0	0%	1	13%	7	88%	80.3
7.14 - IDERA REQUEST / DEMANDE AIRIE	10	10	6	4	67%	0	0%	4	67%	2	33%	13.2
				5	83%	0	0%	5	83%	1	17%	7.5
8.5 - ANNUAL AIRWORTHINESS INSPECTION REPORTING / PROGRAMME D'INFO. ANNUEL SUR LA NAVIGABILITÉ	30	30	2	1	50%	0	0%	1	50%	1	50%	25.5
				1	50%	0	0%	1	50%	1	50%	25.5
8.9 - AIRCRAFT INSPECTION / INSPECTION DES AÉRONEFS	5	5	31	15	48%	0	0%	15	48%	16	52%	16.7
				17	55%	0	0%	17	55%	14	45%	12.8
8.10 - DEVIATION TO MAINTENANCE SCHEDULE, TASKS OR INTERVALS / DÉVIATION DU CALENDRIER DE MAINTENANCE, TÂCHES OU INTERVALLES	30	30	2	2	100%	0	0%	2	100%	0	0%	7.0
				2	100%	0	0%	2	100%	0	0%	7.0
10.1 - SCHEDULE WRITTEN EXAM(S) / CALENDRIER DES EXAMENS ÉCRITS	10	30	5	5	100%	0	0%	5	100%	0	0%	2.0
				5	100%	0	0%	5	100%	0	0%	2.0
10.4 - CHIEF PILOT / PILOTE EN CHEF	1	20	10	6	60%	2	20%	8	80%	2	20%	10.4
				6	60%	2	20%	8	80%	2	20%	10.4

Transports Canada - Aviation Civile

Rapport de performance sur les normes de services – redevances réglementaires : No
(corrigé en fonction du temps de réponse du client)
Transactions effectuées entre le 1er avril 2013 et le 31 mars 2014

Pour la direction: AARO, MA, NA, PA, RA, TA

Sous-activité	Normes de service		Nombre total de transactions	À l'intérieur du niveau de service normal		Atteint la norme sur le niveau de service maximum		À l'intérieur des normes de service		Dépasse la norme sur le niveau de service maximum		Nombre de jours en moyenne
	Nombre normal de jours	Nombre maximum de jours		#	%	#	%	#	%	#	%	Moyenne corrigé (jours)
10.6 - PERSON RESPONSIBLE FOR MAINTENANCE / RESPONSABLE DE LA MAINTENANCE	1	20	4	3	75%	1	25%	4	100%	0	0%	3.5
				3	75%	1	25%	4	100%	0	0%	3.5
10.9 - REQUEST FOR AN EARLY EXAMINATION REWRITE / DEMANDE DE RÉDUIRE LES DÉLAIS ENTRE LES REPRISES D'EXAMEN	5	5	175	149	85%	0	0%	149	85%	26	15%	4.3
				153	87%	0	0%	153	87%	22	13%	3.7
11.1 - FLIGHT TEST APPOINTMENT / CONVOCATION À UN TEST EN VOL	15	30	2	1	50%	0	0%	1	50%	1	50%	35.5
				1	50%	0	0%	1	50%	1	50%	35.5
12.17 - STUDENT PILOT PERMIT DATA ENTRY / INTRODUCTION DES DONNÉES DE PERMIS D'ÉLÈVE-PILOTE	30	40	3,092	2387	77%	380	12%	2767	89%	325	11%	16.7
				2399	78%	380	12%	2779	90%	313	10%	16.3
12.18 - VERIFICATION LETTER / LETTRES DE VÉRIFICATION	10	10	696	664	95%	0	0%	664	95%	32	5%	4.0
				668	96%	0	0%	668	96%	28	4%	3.8
12.19 - ISSUE AEROBATIC COMPETENCY CERTIFICATE / DÉLIVRANCE D'UN CERTIFICAT DE COMPÉTENCE POUR VOLTIGE AÉRIENNE	10	20	1	1	100%	0	0%	1	100%	0	0%	5.0
				1	100%	0	0%	1	100%	0	0%	5.0
12.20 - AVIATION LANGUAGE PROFICIENCY TEST / TEST DE COMPÉTENCES LINGUISTIQUES EN AVIATION	30	30	1,880	1838	98%	0	0%	1838	98%	42	2%	7.8
				1838	98%	0	0%	1838	98%	42	2%	7.8

Transports Canada - Aviation Civile

Rapport de performance sur les normes de services – redevances réglementaires : No**(corrige en fonction du temps de réponse du client)****Transactions effectuées entre le 1er avril 2013 et le 31 mars 2014****Pour la direction: AARO, MA, NA, PA, RA, TA**

Sous-activité	Normes de service		Nombre total de transactions	À l'intérieur du niveau de service normal		Atteint la norme sur le niveau de service maximum		À l'intérieur des normes de service		Dépasse la norme sur le niveau de service maximum		Nombre de jours en moyenne
	Nombre normal de jours	Nombre maximum de jours		#	%	#	%	#	%	#	%	Moyenne corrigée (jours)
12.21 - AVIATION DOCUMENT BOOKLET RENEWAL / RENOUELEMENT DE CARNET DE DOCUMENTS D'AVIATION	20	40	6,384	5483	86%	790	12%	6273	98%	111	2%	11.0
				5643	88%	665	10%	6308	99%	76	1%	9.6
13.4 - ISSUE A PRIVATE OPERATOR CERTIFICATE / DÉLIVR. CERT. D'EXPLOITATION PRIVÉE	60	120	1	0	0%	0	0%	0	0%	1	100%	181.0
				1	100%	0	0%	1	100%	0	0%	-16.0
13.5 - AMEND A PRIVATE OPERATOR CERTIFICATE / MODIF. CERT. D'EXPLOITATION PRIVÉE	30	90	21	8	38%	9	43%	17	81%	4	19%	60.2
				11	52%	7	33%	18	86%	3	14%	50.3
13.6 - AMEND A PRIVATE OPERATOR CERTIFICATE - NEW AIRCRAFT TYPE / MODIF. CERT. D'EXPL. PRIVÉE - NOUVEAU TYPE D'AÉRONEF	30	90	11	3	27%	6	55%	9	82%	2	18%	54.9
				9	82%	1	9%	10	91%	1	9%	28.0
13.44 - ISSUE SPECIAL FLIGHT OPERATIONS CERTIFICATE - PARACHUTING / DÉLIVR. CERT. D'EXPLOITATION AÉRIENNE SPÉCIAL. - PARACHUTISME	10	20	14	10	71%	4	29%	14	100%	0	0%	8.4
				11	79%	3	21%	14	100%	0	0%	8.0
13.45 - ISSUE SPECIAL FLIGHT OPERATIONS CERTIFICATE - UNMANNED AIR VEHICLE / DÉLIVR CERT. D'EXPLOITATION AÉRIENNE SPÉCIAL - VÉHICULE AÉRIEN NON HABITÉ	10	20	529	210	40%	179	34%	389	74%	140	26%	19.3
				227	43%	191	36%	418	79%	111	21%	16.8
13.46 - ISSUE SPECIAL FLIGHT OPERATIONS CERTIFICATE - OTHER / DÉLIVR. CERT. D'EXPLOITATION AÉRIENNE SPÉCIAL. - AUTRE	10	20	38	17	45%	10	26%	27	71%	11	29%	28.2
				17	45%	11	29%	28	74%	10	26%	27.4

Transports Canada - Aviation Civile

Rapport de performance sur les normes de services – redevances réglementaires : No

(corrige en fonction du temps de réponse du client)

Transactions effectuées entre le 1er avril 2013 et le 31 mars 2014

Pour la direction: AARO, MA, NA, PA, RA, TA

Sous-activité	Normes de service		Nombre total de transactions	À l'intérieur du niveau de service normal		Atteint la norme sur le niveau de service maximum		À l'intérieur des normes de service		Dépasse la norme sur le niveau de service maximum		Nombre de jours en moyenne
	Nombre normal de jours	Nombre maximum de jours		#	%	#	%	#	%	#	%	Moyenne corrigé (jours)
13.48 - AERODROME REGISTRATION / ENREGISTREMENT D'UN AÉRODROME	90	90	8	7	88%	0	0%	7	88%	1	13%	41.4
				8	100%	0	0%	8	100%	0	0%	21.9
14.9 - AMEND A CERTIFICATE OF APPROVAL (MAINT, MANUF, DISTRIB) / MODIFICATION DE CERT. D'AGRÉMENT (MAINT., CONSTR., DISTRIB.)	30	90	5	5	100%	0	0%	5	100%	0	0%	7.0
				5	100%	0	0%	5	100%	0	0%	7.0
15.8 - FLIGHT TRAINING DEVICE APPROVAL - INITIAL / APPROB. DISPOSITIFS D'ENTRAÎNEMENT DE VOL - INITIALE	20	40	4	1	25%	2	50%	3	75%	1	25%	32.8
				2	50%	1	25%	3	75%	1	25%	27.8
15.9 - FLIGHT TRAINING DEVICE APPROVAL - RENEWAL / APPROB. DISPOSITIFS D'ENTRAÎNEMENT DE VOL - RENOUV.	20	40	3	2	67%	1	33%	3	100%	0	0%	19.0
				3	100%	0	0%	3	100%	0	0%	13.7
15.10 - MAINTENANCE AGREEMENT APPROVAL / APPROB. ENTENTE DE MAINTENANCE	5	5	13	9	69%	0	0%	9	69%	4	31%	21.8
				9	69%	0	0%	9	69%	4	31%	21.7
15.11 - FLIGHT PERMIT AUTHORIZATION - COMPANY / AUTORISATION PERMIS DE VOL - COMPAGNIE	30	30	15	14	93%	0	0%	14	93%	1	7%	12.9
				14	93%	0	0%	14	93%	1	7%	10.7
15.14 - RECERTIFICATION OF PARTS - COMPANY APPROVAL / RECERTIFICATION DE PIÈCES - APPROB. DE LA COMPAGNIE	30	30	3	3	100%	0	0%	3	100%	0	0%	15.7
				3	100%	0	0%	3	100%	0	0%	15.7

Transports Canada - Aviation Civile

Rapport de performance sur les normes de services – redevances réglementaires : No
(corrigé en fonction du temps de réponse du client)
Transactions effectuées entre le 1er avril 2013 et le 31 mars 2014

Pour la direction: AARO, MA, NA, PA, RA, TA

Sous-activité	Normes de service		Nombre total de transactions	À l'intérieur du niveau de service normal		Atteint la norme sur le niveau de service maximum		À l'intérieur des normes de service		Dépasse la norme sur le niveau de service maximum		Nombre de jours en moyenne
	Nombre normal de jours	Nombre maximum de jours		#	%	#	%	#	%	#	%	Moyenne corrigé (jours)
15.16 - DESIGN APPROVAL ORGANIZATION - APPROVAL / RENEWAL / AMENDMENT / ORGANISME D'APPROB. DE CONCEPTION - APPROB. / RENOUV. / MODIF.	30	30	1	1	100%	0	0%	1	100%	0	0%	28.0
				1	100%	0	0%	1	100%	0	0%	28.0
15.17 - APPROVED ENGINEERING ORGANIZATION - APPROVAL / RENEWAL / AMENDMENT / ORGANISME D'APPROB. DE CONSTRUCTION - APPROB. / RENOUV. / MODIF.	30	30	1	1	100%	0	0%	1	100%	0	0%	3.0
				1	100%	0	0%	1	100%	0	0%	3.0
15.20 - ROCKET LAUNCH AUTHORITY / AUTORITÉ DE LANCEMENT DE FUSÉES	10	20	4	3	75%	0	0%	3	75%	1	25%	14.3
				3	75%	0	0%	3	75%	1	25%	13.3
15.21 - OBSTACLE ASSESSMENT / ÉVALUATION DES OBSTACLES	30	60	1,310	790	60%	436	33%	1226	94%	84	6%	30.0
				835	64%	435	33%	1270	97%	40	3%	27.1
15.22 - INITIAL CERTIFICATION OF A FLIGHT SIMULATION TRAINING DEVICE(FSTD) / CERT. INITIALE POUR UN DISPOSITIF D'ENTRAÎNEMENT SYNTHÉTIQUE DE VOL(DES V)	30	60	19	13	68%	1	5%	14	74%	5	26%	30.2
				13	68%	1	5%	14	74%	5	26%	30.2
15.23 - RECURRENT QUALIFICATION - FLIGHT SIMULATION TRG. DEVICE -FSTD/QUALIFICATION PÉRIODIQUE D'UN DISPOSITIF D'ENTRAÎNEMENT SYNTHÉTIQUE DE VOL-DESV	30	60	51	40	78%	11	22%	51	100%	0	0%	16.1
				40	78%	11	22%	51	100%	0	0%	16.1

Transports Canada - Aviation Civile

Rapport de performance sur les normes de services – redevances réglementaires : No**(corrigé en fonction du temps de réponse du client)****Transactions effectuées entre le 1er avril 2013 et le 31 mars 2014****Pour la direction: AARO, MA, NA, PA, RA, TA**

Sous-activité	Normes de service		Nombre total de transactions	À l'intérieur du niveau de service normal		Atteint la norme sur le niveau de service maximum		À l'intérieur des normes de service		Dépasse la norme sur le niveau de service maximum		Nombre de jours en moyenne
	Nombre normal de jours	Nombre maximum de jours		#	%	#	%	#	%	#	%	Moyenne corrigé (jours)
15.24 - MINIMUM EQUIPMENT LIST - INITIAL / LISTE D'ÉQUIPEMENT MINIMAL - INITIALE	60	60	4	4	100%	0	0%	4	100%	0	0%	35.0
				4	100%	0	0%	4	100%	0	0%	31.8
15.25 - MINIMUM EQUIPMENT LIST - AMENDMENT / LISTE D'ÉQUIPEMENT MINIMAL - MODIFICATION	60	60	38	33	87%	0	0%	33	87%	5	13%	31.4
				34	89%	0	0%	34	89%	4	11%	26.6
15.27 - AME - TECHNICAL EXAMINATION APPROVAL / TEA - APPROBATION DE L'EXAMEN TECHNIQUE	60	120	72	64	89%	5	7%	69	96%	3	4%	24.6
				68	94%	4	6%	72	100%	0	0%	10.2
15.28 - AME- APPROVAL TO WRITE REGULATORY EXAM / TEA APPROBATION D'ECRIRE L'EXAMEN REGLEMENTAIRE	30	30	39	30	77%	0	0%	30	77%	9	23%	26.4
				33	85%	0	0%	33	85%	6	15%	16.2
15.30 - AUTHORIZATION - ALTERNATE MEANS OF COMPLIANCE / AUTORISATION - AUTRES MOYENS DE SE CONFORMER	30	30	28	22	79%	0	0%	22	79%	6	21%	22.4
				22	79%	0	0%	22	79%	6	21%	21.6
15.39 - AUTHORIZATION TO AMEND OR ATTACH DATA PLATE / AUTORISATION DE MODIFIER OU D'ATTACHER UNE PLAQUE D'IDENTIFICATION	30	30	2	2	100%	0	0%	2	100%	0	0%	3.0
				2	100%	0	0%	2	100%	0	0%	3.0
15.42 - TRAINING PROGRAM AMENDMENT APPROVAL / APPROBATION DE MODIFICATION DU PROGRAMME DE FORMATION	30	45	1	0	0%	0	0%	0	0%	1	100%	60.0
				0	0%	0	0%	0	0%	1	100%	60.0

Transports Canada - Aviation Civile

Rapport de performance sur les normes de services – redevances réglementaires : No

(corrigé en fonction du temps de réponse du client)

Transactions effectuées entre le 1er avril 2013 et le 31 mars 2014

Pour la direction: AARO, MA, NA, PA, RA, TA

Sous-activité	Normes de service		Nombre total de transactions	À l'intérieur du niveau de service normal		Atteint la norme sur le niveau de service maximum		À l'intérieur des normes de service		Dépasse la norme sur le niveau de service maximum		Nombre de jours en moyenne
	Nombre normal de jours	Nombre maximum de jours		#	%	#	%	#	%	#	%	Moyenne corrigé (jours)
16.1 - AUDIT / VÉRIFICATION	20	30	7	4	57%	0	0%	4	57%	3	43%	33.9
				4	57%	0	0%	4	57%	3	43%	33.9
16.2 - ASSESSMENT-CAR 705 / ÉVALUATION-RAC 705	30	40	3	2	67%	0	0%	2	67%	1	33%	16.0
				2	67%	0	0%	2	67%	1	33%	16.0
16.3 - ASSESSMENT / ÉVALUATION	22	32	4	1	25%	0	0%	1	25%	3	75%	104.3
				1	25%	0	0%	1	25%	3	75%	104.3
16.5 - PROGRAM VALIDATION INSPECTION / INSPECTION DE VALIDATION DE PROGRAMME	18	28	105	20	19%	1	1%	21	20%	84	80%	78.5
				20	19%	2	2%	22	21%	83	79%	77.7
16.6 - PROCESS INSPECTION / INSPECTION DE PROCESSUS	4	8	12	0	0%	2	17%	2	17%	10	83%	65.4
				0	0%	2	17%	2	17%	10	83%	65.4
16.8 - CONFORMITY INSPECTION - DOMESTIC / INSPECTION DE CONFORMITÉ - INTÉRIEUR	30	30	1	1	100%	0	0%	1	100%	0	0%	6.0
				1	100%	0	0%	1	100%	0	0%	6.0
16.9 - FOLLOW UP ACTIVITY-ASSESSMENT / ACTIVITÉ DE SUIVI	60	200	4	4	100%	0	0%	4	100%	0	0%	11.3
				4	100%	0	0%	4	100%	0	0%	11.3

Transports Canada - Aviation Civile

Rapport de performance sur les normes de services – redevances réglementaires : No

(corrige en fonction du temps de réponse du client)

Transactions effectuées entre le 1er avril 2013 et le 31 mars 2014

Pour la direction: AARO, MA, NA, PA, RA, TA

Sous-activité	Normes de service		Nombre total de transactions	À l'intérieur du niveau de service normal		Atteint la norme sur le niveau de service maximum		À l'intérieur des normes de service		Dépasse la norme sur le niveau de service maximum		Nombre de jours en moyenne
	Nombre normal de jours	Nombre maximum de jours		#	%	#	%	#	%	#	%	Moyenne corrigé (jours)
16.10 - FOLLOW UP ACTIVITY-PVI / ACTIVITÉS DE SUIVI-IVP	60	100	8	7	88%	0	0%	7	88%	1	13%	25.8
				7	88%	0	0%	7	88%	1	13%	25.6
16.13 - INSPECTION - SPECIAL PURPOSE / INSPECTION À DES FINIS SPÉCIALES	15	15	3	2	67%	0	0%	2	67%	1	33%	7.3
				2	67%	0	0%	2	67%	1	33%	7.3
16.15 - INSPECTION - INFLIGHT / INSPECTION EN VOL	3	3	1	0	0%	0	0%	0	0%	1	100%	15.0
				0	0%	0	0%	0	0%	1	100%	15.0
16.16 - INSPECTION - RAMP / INSPECTION SUR L'AIRE DE TRAFIC	3	3	2	1	50%	0	0%	1	50%	1	50%	79.5
				1	50%	0	0%	1	50%	1	50%	79.5
16.17 - MONITORING - INFLIGHT / SURVEILLANCE EN VOL	3	3	2	1	50%	0	0%	1	50%	1	50%	16.0
				1	50%	0	0%	1	50%	1	50%	16.0
16.19 - SAFETY OVERSIGHT MONITORING ACTIVITY / ACT. DE SURV. POUR LE CONTR. DE LA SÉCURITÉ	30	30	44	28	64%	0	0%	28	64%	16	36%	22.0
				28	64%	0	0%	28	64%	16	36%	22.0
16.20 - CORRECTIVE ACTION PLAN / PLAN DE MESURES CORRECTIVES	10	10	60	11	18%	0	0%	11	18%	49	82%	48.9
				15	25%	0	0%	15	25%	45	75%	40.2

Transports Canada - Aviation Civile

Rapport de performance sur les normes de services – redevances réglementaires : No
(corrigé en fonction du temps de réponse du client)
Transactions effectuées entre le 1er avril 2013 et le 31 mars 2014

Pour la direction: AARO, MA, NA, PA, RA, TA

Sous-activité	Normes de service		Nombre total de transactions	À l'intérieur du niveau de service normal		Atteint la norme sur le niveau de service maximum		À l'intérieur des normes de service		Dépasse la norme sur le niveau de service maximum		Nombre de jours en moyenne
	Nombre normal de jours	Nombre maximum de jours		#	%	#	%	#	%	#	%	Moyenne corrigé (jours)
				# corrigé	% corrigé	# corrigé	% corrigé	# corrigé	% corrigé	# corrigé	% corrigé	
16.20 - CORRECTIVE ACTION PLAN / PLAN DE MESURES CORRECTIVES. REJECTED CAPS SENT NOV 5, 2013 #2 SET OF CAPS RECIEVED NOV 26.	10	10	1	0	0%	0	0%	0	0%	1	100%	139.0
				0	0%	0	0%	0	0%	1	100%	139.0
17.1 - INITIAL MANUAL APPROVAL / APPROB. INITIALE DU MANUEL	60	60	106	86	81%	0	0%	86	81%	20	19%	39.0
				94	89%	0	0%	94	89%	12	11%	33.7
17.2 - MANUAL AMENDMENT / MODIFICATION DU MANUEL	60	60	1,163	1038	89%	0	0%	1038	89%	125	11%	25.7
				1053	91%	0	0%	1053	91%	110	9%	23.8
17.2 - MANUAL AMENDMENT / MODIFICATION DU MANUEL	60	60	1	1	100%	0	0%	1	100%	0	0%	18.0
				1	100%	0	0%	1	100%	0	0%	18.0
18.1 - AUTHORIZED PERSON APPOINTMENT / RENEWAL / NOMINATION D'UN AGENT AUTORISÉ / RENOUVELLEMENT	60	60	169	146	86%	0	0%	146	86%	23	14%	29.9
				155	92%	0	0%	155	92%	14	8%	24.3
18.2 - AUTHORIZED EXAMINATION INVIGILATOR APPOINTMENT / RENEWAL / NOMINATION D'UN SURVEILLANT D'EXAMENS AUTORISÉ / RENOUV.	60	60	25	24	96%	0	0%	24	96%	1	4%	21.7
				24	96%	0	0%	24	96%	1	4%	19.2
18.3 - PILOT EXAMINER APPOINTMENT / RENEWAL / NOMINATION D'UN PILOTE EXAMINATEUR / RENOUV.	40	60	68	42	62%	14	21%	56	82%	12	18%	37.7
				50	74%	10	15%	60	88%	8	12%	29.0

Transports Canada - Aviation Civile

Rapport de performance sur les normes de services – redevances réglementaires : No

(corrige en fonction du temps de réponse du client)

Transactions effectuées entre le 1er avril 2013 et le 31 mars 2014

Pour la direction: AARO, MA, NA, PA, RA, TA

Sous-activité	Normes de service		Nombre total de transactions	À l'intérieur du niveau de service normal		Atteint la norme sur le niveau de service maximum		À l'intérieur des normes de service		Dépasse la norme sur le niveau de service maximum		Nombre de jours en moyenne
	Nombre normal de jours	Nombre maximum de jours		#	%	#	%	#	%	#	%	Moyenne corrigé (jours)
18.4 - APPROVED CHECK PILOT / PILOTE VÉRIFICATEUR AGRÉÉ	15	30	314	176	56%	59	19%	235	75%	79	25%	24.0
				178	57%	61	19%	239	76%	75	24%	22.9
18.5 - MINISTER'S DELEGATE - MAINTENANCE APPOINTMENT / RENEWAL / REPRÉSENTANT DU MINISTRE - MAINTENANCE NOMINATION / RENOUV.	15	30	25	5	20%	2	8%	7	28%	18	72%	59.3
				5	20%	2	8%	7	28%	18	72%	58.6
18.7 - MINISTER'S DELEGATE - RECREATIONAL AVIATION APPOINTMENT / RENEWAL / REPRÉS. DU MINISTRE - AVIATION DE LOISIR NOMINATION / RENOUV.	40	40	1	0	0%	0	0%	0	0%	1	100%	167.0
				0	0%	0	0%	0	0%	1	100%	167.0
18.8 - DESIGN APPROVAL REPRESENTATIVE APPOINTMENT / RENEWAL / AMENDMENT / DÉLÉGUÉ À L'APPROBATION DE CONCEPTION NOMINATION / RENOUV. / MODIFICATION	60	60	1	1	100%	0	0%	1	100%	0	0%	51.0
				1	100%	0	0%	1	100%	0	0%	51.0
18.10 - DELEGATE MONITOR / SURVEILLANCE DES DÉLÉGUÉS	20	20	298	198	66%	0	0%	198	66%	100	34%	23.4
				198	66%	0	0%	198	66%	100	34%	23.2
18.11 - ACCOUNTABLE EXECUTIVE / GESTIONNAIRE SUPÉRIEUR RESPONSABLE	10	10	25	9	36%	0	0%	9	36%	16	64%	40.1
				9	36%	0	0%	9	36%	16	64%	36.0
18.12 - PERSON RESPONSIBLE FOR MAINTENANCE / PERSONNE RESPONSABLE DE LA MAINTENANCE	60	60	22	22	100%	0	0%	22	100%	0	0%	18.5
				22	100%	0	0%	22	100%	0	0%	17.8

Transports Canada - Aviation Civile

Rapport de performance sur les normes de services – redevances réglementaires : No**(corrigé en fonction du temps de réponse du client)****Transactions effectuées entre le 1er avril 2013 et le 31 mars 2014****Pour la direction: AARO, MA, NA, PA, RA, TA**

Sous-activité	Normes de service		Nombre total de transactions	À l'intérieur du niveau de service normal		Atteint la norme sur le niveau de service maximum		À l'intérieur des normes de service		Dépasse la norme sur le niveau de service maximum		Nombre de jours en moyenne
	Nombre normal de jours	Nombre maximum de jours		#	%	#	%	#	%	#	%	Moyenne corrigé (jours)
18.13 - PERSON RESPONSIBLE FOR QUALITY / PERSONNE RESPONSABLE DU PROGRAMME DE QUALITÉ	10	60	3	2	67%	1	33%	3	100%	0	0%	18.3
				3	100%	0	0%	3	100%	0	0%	12.7
18.14 - CHIEF PILOT / PILOTE EN CHEF	60	60	17	14	82%	0	0%	14	82%	3	18%	38.8
				14	82%	0	0%	14	82%	3	18%	35.4
18.15 - OPERATIONS MANAGER / GESTIONNAIRE DES OPÉRATIONS	40	40	13	10	77%	0	0%	10	77%	3	23%	29.8
				10	77%	0	0%	10	77%	3	23%	29.0
18.16 - CHIEF FLYING INSTRUCTOR ACKNOWLEDGEMENT / ATTESTATION DE CHEF INSTRUCTEUR DE VOL	5	5	9	3	33%	0	0%	3	33%	6	67%	17.3
				3	33%	0	0%	3	33%	6	67%	17.3
18.17 - FLIGHT TEST RECORD / DOSSIER DE TESTS EN VOL	30	30	29	14	48%	0	0%	14	48%	15	52%	25.0
				14	48%	0	0%	14	48%	15	52%	25.0
18.18 - AVIATION LANGUAGE PROFICIENCY TEST EXAMINER APPOINTMENT / RENEWAL / TEST DE COMPÉTENCE LINGUISTIQUE DE L'AVIATION AUTORISÉ / RENOUV	60	60	38	35	92%	0	0%	35	92%	3	8%	27.4
				37	97%	0	0%	37	97%	1	3%	18.7
18.19 - FLIGHT ATTENDANT MANAGER / GESTIONNAIRE D'AGENTS DE BORD	30	30	5	4	80%	0	0%	4	80%	2	40%	29.2
				5	100%	0	0%	5	100%	1	20%	16.4

Transports Canada - Aviation Civile

Rapport de performance sur les normes de services – redevances réglementaires : No

(corrigé en fonction du temps de réponse du client)

Transactions effectuées entre le 1er avril 2013 et le 31 mars 2014

Pour la direction: AARO, MA, NA, PA, RA, TA

Sous-activité	Normes de service		Nombre total de transactions	À l'intérieur du niveau de service normal		Atteint la norme sur le niveau de service maximum		À l'intérieur des normes de service		Dépasse la norme sur le niveau de service maximum		Nombre de jours en moyenne
	Nombre normal de jours	Nombre maximum de jours		#	%	#	%	#	%	#	%	Moyenne corrigé (jours)
18.20 - MAINTENANCE MANAGER / GESTIONNAIRE DE LA MAINTENANCE	30	30	1	0	0%	0	0%	0	0%	1	100%	55.0
				0	0%	0	0%	0	0%	1	100%	55.0
18.21 - APPROVED CHECK DISPATCHER / RÉGULATEUR VÉRIFICATEUR AGRÉÉ	30	30	32	31	97%	0	0%	31	97%	1	3%	11.8
				31	97%	0	0%	31	97%	1	3%	11.8
19.1 - AVIATION ACTIVITIES / ACTIVITÉS DE L'AVIATION	30	30	5	5	100%	0	0%	5	100%	0	0%	9.8
				5	100%	0	0%	5	100%	0	0%	9.8
19.2 - AIRSPACE RESTRICTION (AERONAUTICS ACT S5.1) / RESTRICTIONS DE L'ESPACE AÉRIEN (LOI SUR L'AÉRONAUTIQUE ART. 5.1)	2	2	24	4	17%	0	0%	4	17%	20	83%	30.5
				4	17%	0	0%	4	17%	20	83%	28.0
19.4 - NOTAM ADVISORY / NOTIFICATION DE NOTAM	30	30	46	40	87%	0	0%	40	87%	6	13%	15.3
				40	87%	0	0%	40	87%	6	13%	15.3
20.1 - AIRPORT ZONING / SERVITUDES D'AÉROPORT	520	520	10	10	100%	0	0%	10	100%	0	0%	27.0
				10	100%	0	0%	10	100%	0	0%	27.0
20.2 - AIRSPACE STRUCTURE, CLASSIFICATION & DESIGNATION / DEMANDES DE STRUCTURE, DE CLASSIFICATION ET DE DÉSIGNATION DE L'ESPACE AÉRIEN	30	60	2	2	100%	0	0%	2	100%	0	0%	19.5
				2	100%	0	0%	2	100%	0	0%	19.5

Transports Canada - Aviation Civile

Rapport de performance sur les normes de services – redevances réglementaires : No

(corrigé en fonction du temps de réponse du client)

Transactions effectuées entre le 1er avril 2013 et le 31 mars 2014

Pour la direction: AARO, MA, NA, PA, RA, TA

Sous-activité	Normes de service		Nombre total de transactions	À l'intérieur du niveau de service normal		Atteint la norme sur le niveau de service maximum		À l'intérieur des normes de service		Dépasse la norme sur le niveau de service maximum		Nombre de jours en moyenne
	Nombre normal de jours	Nombre maximum de jours		#	%	#	%	#	%	#	%	Moyenne corrigé (jours)
				# corrigé	% corrigé	# corrigé	% corrigé	# corrigé	% corrigé	# corrigé	% corrigé	
20.5 - PUBLIC CONSULTATION / CONSULTATIONS PUBLIQUES	30	30	4	3	75%	0	0%	3	75%	1	25%	29.3
				3	75%	0	0%	3	75%	1	25%	29.3