

**Administration de pilotage du Pacifique**  
**INDICATEURS CLÉS DE RENDEMENT**  
**Quatrième trimestre de 2021**

		2021	2020
<b>Sécurité</b>			
1.	Incidents à bord de navires sous la conduite d'un pilote [0]	7	13
2.	Incidents à bord de bateaux-pilotes [0]	0	1
<b>Fiabilité</b>			
3.	Nombre de retards (heures) causés par les pilotes [0]	3 (9,25 heures)	1 (2 heures)
4.	Nombre de retards (heures) causés par des erreurs de répartition [0]	1 (14 heures)	1 (1 heure)
5.	Nombre de retards (heures) causés par les bateaux-pilotes [0]	0	1 (0,25 heure)
6.	Nombre total de retard (total des heures de retard) [0]	4 (23,25 heures)	3 (3,25 heures)
<b>Rendement: Général</b>			
7.	Rapports de pollution des bateaux-pilotes [0]	0	0
8.	Maintien d'une moyenne de 5 jours ouvrables pour régler toutes les plaintes [ $\leq 5$ jours]	5,6 jours (2021: 7 plaintes)	2 jours (2020: 13 plaintes)
9.	Maintien d'une moyenne de 5 jours ouvrables pour régler tous les différends concernant les factures [ $\leq 5$ jours]	3,1 jours (2021: 32 différends)	4 jours (2020: 22 différends)
<b>Rendement: Pilotes</b>			
10.	Plaintes concernant le niveau de service offert par les pilotes [0 %] (nombre de plaintes / total des affectations)	0,06 %	0,1 %
11.	Rappels en pourcentage des affectations [ $\leq 2,5$ %]	0,6 %	0,5 %
12.	Affectations annuelles par pilote a) Côte [ $\geq 92$ ] b) Fleuve Fraser [ $\geq 138$ ]	103 124	100 119
13.	Coût moyen annuel par affectation a) Produits b) Charges c) Perte	6 995 \$ 7 154 \$ (159) \$	6 531 \$ 6 553 \$ (15) \$
14.	Utilisation annuelle des pilotes – retards au terminal [ $\leq 5$ %] (nombre d'heures de retard au terminal / nombre total d'heures de l'affectation)	2 %	2 %
15.	Utilisation annuelle des pilotes – annulations [ $\leq 8$ %] (nombre d'annulations / nombre d'affectations)	9 %	11 %
<b>Finances</b>			
16.	Maintien d'un fonds de prévoyance adéquat [ $\geq 2,3$ M\$]	2,36 M\$	1,730 M\$
17.	Comptes débiteurs - % des factures de moins de 30 jours civils [ $\geq 95$ %]	99 %	98 %

[ ] : but