

# INDICATEURS DE RENDEMENT CLÉS – 2017

## Troisième trimestre

	<u>DESCRIPTION</u>	<u>BUT</u>	<u>DONNÉES RÉELLES</u>
1	Nombre de retards causés par les pilotes	0	2
2	Nombre d'erreurs de répartition causant des retards	0	1
3	Incidents à bord de navires dont la conduite est assurée par un pilote	0	0
	a) Incidents de catégorie A	0	0
	b) Incidents de catégorie B	0	3
	c) Incidents de catégorie C		
4	Incidents à bord de bateaux-pilotes		
	a) Incidents de catégorie A	0	0
	b) Incidents des catégories B et C	0	1
	c) Incidents entraînant une perte de temps	0	0
5	Temps d'indisponibilité imprévu des bateaux-pilotes		
	a) Entraînant des retards opérationnels (nombre total de jours d'indisponibilité qui entraînent des retards / total des jours)	0 %	0 %
	b) N'entraînant pas de retards opérationnels (nombre total de jours d'indisponibilité qui n'entraînent pas de retards / total des jours)	0 %	0,27 %
6	Environnement: Rapports de pollution des bateaux-pilotes	0	0
7	Temps de fonctionnement combiné des ordinateurs (Vancouver et Victoria)	100 %	100 %
8	Maintien des coûts indirects à moins de 8,5 %	8,5 %	6,3 %
9	Maintien d'un fonds de prévoyance adéquat	467 456 \$	504 311 \$
10	Comptes débiteurs (Pourcentage des factures de moins de 30 jours civils)	90 %	94 %
11	Maintien d'une moyenne de 8 jours ouvrables pour régler toutes les plaintes  <b>NOUVEAU:</b> 10 plaintes reçues / 10 392 affectations	8 jours	6,6 jours
12	Maintien d'une moyenne de 8 jours ouvrables pour régler tous les différends concernant les factures  <b>NOUVEAU:</b> 19 factures contestées / 10 392 affectations	8 jours	4,1 jours