



Janvier 2006

Le contrôle des personnes souffrant d'un handicap auditif

« En général, on ne remarque pas mon handicap auditif immédiatement. Je préfère en informer les agents de contrôle avant qu'on me demande s'il y a un problème. Avec les annonces faites par haut-parleurs, les foules et le bruit des équipements, circuler dans un aéroport, ce n'est pas une sinécure pour moi. Lorsque je communique avec les agents de contrôle, il faut que ces derniers observent les mouvements de mon corps et mes expressions faciales. »

(extrait traduit du Module A de la leçon 2, sensibilisation aux handicaps)

Nous n'entendons pas tous la même chose...

- La surdité varie d'une personne à l'autre et est courante chez les personnes âgées.
- Ceux qui souffrent de surdité partielle entendent des sons donnant souvent l'impression que les gens marmonnent.

- Ceux qui observent le mouvement des lèvres d'une personne qui parle parviennent à saisir un mot sur 3 ou 4 seulement.
- D'autres souffrent de surdité complète, c'est-à-dire qu'ils n'entendent rien du tout.

suite à la page 4

CETTE ÉDITION

Message du Président et chef de la direction	2
Hospitalité à la mode des Maritimes ..	3
Les bonnes actions ne passent pas inaperçues	4
L'ACSTA en vedette	5
Politique du gouvernement sur la sécurité, niveau 101	6
Contrôler le Père Noël	7
Contactez INFO ACSTA	8



Le CIZR en vedette... voir page 5.



Message du Président et chef de la direction

La revue de l'année

Bonne et heureuse année et bon retour!!

Le temps des fêtes est une occasion rêvée pour refaire le plein d'énergie en prévision de l'année qui s'annonce. C'est le moment idéal pour faire une rétrospective de nos succès et nos réalisations de l'année. À titre de président et chef de la direction, je suis fier de dire que nous travaillons très fort et que nous avons remporté plusieurs succès au cours de l'année.

L'une de nos plus grandes réalisations fut le plein déploiement de notre Système de contrôle des bagages enregistrés dans 89 aéroports du Canada. Ce système à la fine pointe de la technologie est un système à plusieurs niveaux qui a une capacité de détection des explosifs à 100 %. Ce jalon a été atteint une année

à l'avance sur la norme de l'Organisation de l'aviation civile internationale.

Une autre réalisation importante fut notre projet relatif à la Carte d'identité pour zones réglementées (CIZR). Comme vous le savez, la CIZR utilise les données biométriques des empreintes digitales et de l'iris pour donner accès aux zones réglementées aux travailleurs des aéroports. Ce processus a été amorcé sur une base volontaire dans plus de 28 aéroports et plus de 20 000 usagers sont inscrits au pays.

En outre, nous avons entrepris le déploiement national de X-Ray Tutor et de TIPS. X-Ray Tutor est un programme de formation assistée par ordinateur pour les agents de contrôle et TIPS est un progiciel qui projette des images fictives d'objets présentant une menace (p. ex., dispositifs explosifs de circonstance, fusils, couteaux) dans l'image radioscopique d'une valise réelle. Ces deux nouveaux programmes amélioreront considérablement la formation des agents de contrôle.

Les autres améliorations technologiques comprennent l'installation de la télévision en circuit fermé dans 21 aéroports du pays. Les enregistrements sont utilisés pour passer en revue les incidents et pour aider la force locale d'application de la loi, les administrations aéroportuaires et les fournisseurs de services en cas de problème de sûreté ou d'autre incident ayant un impact important sur les activités.

Un autre projet emballant en cours consiste du Programme des voyageurs inscrits. Ce programme est conçu pour identifier les passagers à faible risque pour les traiter selon des procédures de contrôle rapides. L'ACSTA continue de travailler

en étroite collaboration avec Transports Canada à cette initiative.

À la fin de l'été et au début de l'automne 2005, des membres de l'équipe de la haute direction de l'ACSTA ont sillonné le pays et ont rencontré des agents de contrôle pour discuter des défis et succès communs. Ces séances de consultation ont eu un succès retentissant. Elles ont fait ressortir des secteurs nécessitant des améliorations et ont entraîné certains changements positifs.

Notre travail n'est pas passé inaperçu. Un sondage effectué en 2005 indiquait que plus de 90 % des Canadiens étaient globalement satisfaits de leur expérience du contrôle de sûreté.

Ce fut une année occupée pour les agents de contrôle : ils ont contrôlé plus de 37 millions de passagers et plus de 60 millions de pièces de bagage cette année, sans compter plus de 2 000 travailleurs des aéroports chaque jour.

Ce sont là des réalisations très importantes pour 2005. À l'aube de sa quatrième année d'activité, l'ACSTA est en voie de devenir une organisation bien centrée, responsabilisée, innovatrice et vigoureuse.

Je profite de cette occasion pour remercier toutes les équipes de l'ACSTA qui ont travaillé sans relâche à ces programmes, ainsi que nos intervenants pour leur appui continu qui a contribué à faire de ces projets un succès. ■

Jacques Duchesneau, C.M.
Président et chef de la direction

Hospitalité à la mode des Maritimes



Ian MacKay, vice-président, Affaires juridiques et stratégie

Dans le cadre de la tournée Partageons la vision de l'ACSTA qui s'est poursuivie dans les Maritimes en décembre, les agents de contrôle ont accueilli Ian MacKay, vice-président, Affaires juridiques et stratégie. Celui-ci a fait des escales à Charlottetown, Moncton, Saint John et Fredericton où il a également rencontré les agents de contrôle qui avaient fait le long trajet par la route de Bathurst à Fredericton pour assister aux événements.

« J'avais réellement hâte de rencontrer les agents de contrôle individuellement. Comme je suis moi-même de la Nouvelle-Écosse, je sais que les gens des Maritimes sont fiers de leur travail. Les agents de contrôle de cette région travaillent fort et prennent leur travail au sérieux », dit M. MacKay.

M. MacKay ajoute qu'il a été impressionné par la sincérité des agents de contrôle. « Ce qui est intéressant, c'est que plusieurs des problèmes soulevés durant mes rencontres à ces quatre aéroports étaient semblables à ceux d'autres rencontres dans le cadre de *Partageons la vision de l'ACSTA* d'il y a quelques mois, des questions comme les uniformes et la nécessité d'une meilleure

formation pour reconnaître les dispositifs explosifs de circonstance et d'autres menaces. Nous avons aussi discuté de l'émission diffusée à Fifth Estate et de l'impact qu'elle avait sur nous. »

« Il était très important pour moi de partager la vision de l'ACSTA, mais mes paroles n'ont aucun sens à moins que les agents de contrôle accomplissent ce que les Canadiens attendent de l'ACSTA : un service sûr, professionnel aux points de contrôle, jour après jour », dit M. MacKay.

M. MacKay a tellement aimé ses visites qu'il projette de revenir l'an prochain pour visiter d'autres aéroports du Canada atlantique en 2006. Il faut donc garder

La générosité de l'ACSTA se manifeste

Que nous célébrions Noël, Hannoucha, Kwanzaa ou d'autres fêtes religieuses et culturelles, nous avons tous une chose en commun à ce temps-ci de l'année : c'est une course effrénée. Les magasins sont occupés et remplis de personnes qui se bousculent. Les lignes d'attente dans les restaurants à l'heure du lunch sont au mieux de 25 minutes la majeure partie du temps. Il fait froid. Et tout le monde attend quelque chose de vous.

Pour les personnes qui travaillent à l'ACSTA, c'est devenu seconde nature que de passer outre à ces ennuis mineurs. Lorsqu'un groupe de bénévoles se réunit sous la direction de Lucie Ménard-Baxter pour lever des fonds et recueillir des cadeaux pour les enfants défavorisés, les véritables couleurs de l'organisation brillent comme un arbre de Noël. La campagne de charité Wish Cloud de cette année a été encore une fois un succès parmi les nombreux autres à l'ACSTA. En tout juste une semaine et demie, une somme de 1 403 \$ a été recueillie et envoyée à la Société de l'aide à l'enfance d'Ottawa-Carleton et aux Centres de jeunesse de l'Outaouais. Les employés se sont aussi portés volontaires pour acheter beaucoup, beaucoup de cadeaux pour les enfants de la collectivité qui autrement n'en auraient pas reçu en ce temps des fêtes.

Les bénévoles désirent remercier tous et chacun pour leur générosité sans bornes!

l'œil ouvert et préparer vos questions et vos observations.

Merci à Alex Hauszner, gestionnaire de service de l'ACSTA et à Doug Crosby de Shannahan qui ont bien travaillé pour coordonner les visites. ■

Les bonnes actions ne passent pas inaperçues



Voici une lettre reçue par le gestionnaire régional de l'ACSTA, Bob Gosse à l'aéroport de St. John's

Monsieur,

Vous vous souvenez peut-être que j'ai communiqué avec l'aéroport de St. John's récemment (via le site Web) pour demander de l'aide pour retrouver une épingle à cravate que j'avais oubliée au point de contrôle de sécurité. J'ai reçu récemment cet article personnel par le courrier, et je tiens à vous remercier ainsi que toutes les personnes qui se sont occupées de me renvoyer cet article. Au moins trois personnes ont communiqué avec moi par téléphone ou courriel et toute l'expérience a été très positive.

Je dois dire que je suis extrêmement impressionné par la réponse à ma demande. Compte tenu de tous les problèmes auxquels vous devez faire face au quotidien, le fait que vous ayez

réagi aussi promptement et avec autant d'amabilité atteste que l'équipe de St. John's a une attitude remarquablement axée sur le service à la clientèle. À mes yeux, ce minuscule objet avait une valeur sentimentale.

Vous entendez probablement plus de plaintes que de remerciements dans votre domaine de travail, c'est pourquoi j'ai pensé qu'il serait opportun de vous écrire cette note. Je vous encourage à la partager avec les personnes en cause et avec le directeur général de l'Administration aéroportuaire de St. John's pour leur faire part de ma sincère reconnaissance. ■

**Bravo et Joyeux Noël,
Dave**

suite de la page 1

Le contrôle des personnes souffrant d'un handicap auditif

Saviez-vous que Beethoven souffrait d'une incapacité auditive?

Voici des appareils prescrits par un médecin conçus pour aider à mieux entendre.

- Prothèses auditives – insérées dans l'oreille
- Implants cochléaires – insérés chirurgicalement dans l'oreille

Le saviez-vous?

- Certains appareils médicaux électroniques sont sensibles au champ électromagnétique des portiques de détection et des détecteurs manuels d'objets métalliques utilisés dans les aéroports au Canada.
- Lors de la détection par bâton optique, vous ne devez pas vous attarder près d'une prothèse auditive ou d'un implant cochléaire (ou de tout autre implant médical), car une exposition prolongée aux ondes magnétiques peut nuire à leur fonctionnement.
- L'utilisation du bâton optique près de l'oreille d'une personne dans laquelle une prothèse auditive ou un implant cochléaire a été inséré risque de provoquer une augmentation prononcée du son que produit l'alarme et, de ce fait, incommoder le passager (la prudence est donc de mise).

suite à la page 8

L'ACSTA en vedette



L'ACSTA a fait les manchettes le mois dernier, au sujet de son programme CIZR. Les reporters de la télévision et des médias imprimés se sont bousculés pour jeter un coup d'œil à notre technologie d'inscription et de lecture des données biométriques.

Le service des Communications de l'ACSTA a orchestré l'événement médiatique. Les maîtres d'œuvre du système de CIZR, Rob Durward et Peter Burden, ont montré aux

journalistes les tenants et les aboutissants du système de données biométriques. Le kiosque de l'ACSTA faisait voir les dispositifs d'inscription et de balayage.

Un reporter a été invité à activer le système au moyen de sa propre carte CIZR comportant sa photo, ses empreintes digitales et les données de son iris.

La couverture a été extrêmement positive et complète. Mark Duncan, vice-président exécutif et chef de l'exploitation a paru à CTV Newsnet. Tous les trois grands réseaux – les émissions du matin et du midi de Global, les nouvelles nationales du soir de la CBC, et Canada AM de CTV – ont commenté la nouvelle du système CIZR. Plusieurs stations de radio et journaux ont fait de même.

Les bonnes nouvelles ont continué de circuler au mois de décembre. Une semaine après la démonstration du système de CIZR à Toronto, l'ACSTA a lancé sa campagne du temps des fêtes. CTV Ottawa a diffusé un bulletin complet, mettant en vedette Anna-Karina Tabunar. Plusieurs stations de radio et journaux ont aussi publié les suggestions aux voyageurs du temps des fêtes dans leurs carnets de voyage de fin de semaine. ■

Nouveau membre du conseil

Le 22 novembre 2005, le ministre des Transports Jean-C. Lapierre annonçait la nomination de M. Ron Patmore au conseil d'administration de l'ACSTA.

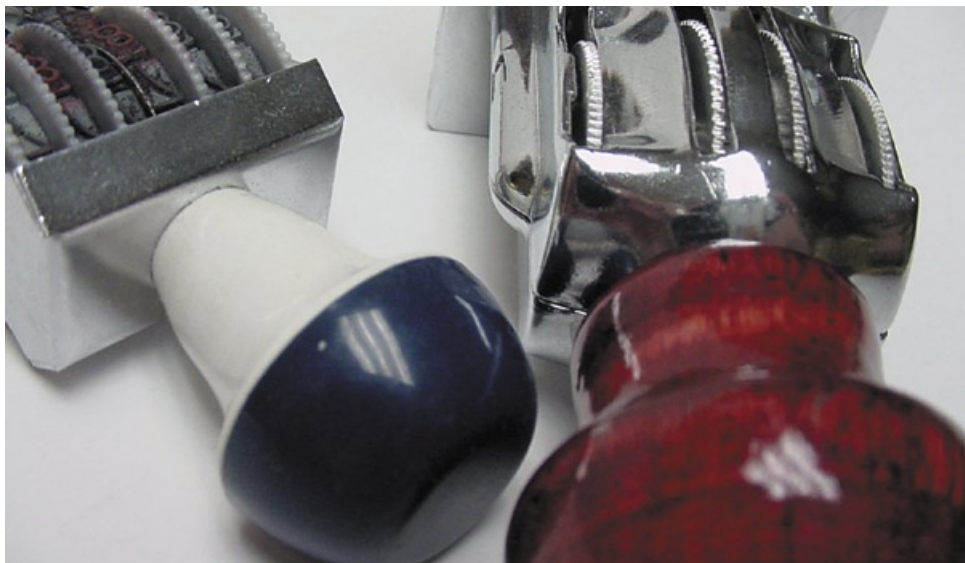
Maintenant retraité de Skyservice Airlines Inc. où il occupait un poste d'administrateur délégué/président, M. Patmore demeure administrateur de la compagnie en plus d'agir comme expert-conseil au besoin. En outre, il est administrateur d'autres compagnies Skyservice, soit Sky Service FBO Inc., Skyservice Aviation Inc. et Skyservice Investments Inc.

M. Patmore a fait ses débuts dans l'industrie du transport aérien en 1973 avec Nordair à Montréal. Il a occupé divers postes de gestion dans les acquisitions, l'approvisionnement et l'exploitation, et a gravi les échelons jusqu'au poste de vice-président du marketing et des ventes. Il a déménagé à Toronto en 1982 à titre de vice-président de la Région de l'Ontario, poste qu'il a occupé jusqu'en 1987 par le biais des acquisitions par CP Air et les Lignes aériennes Canadien International. M. Patmore a quitté pour devenir président et chef de la direction d'Ontario Express, une compagnie de troisième niveau servant

de ligne d'apport aux Lignes aériennes Canadien International dans la Région de l'Ontario. En 1993 et 1994, il s'est employé à planifier et à mettre en œuvre le lancement de Skyservice Airlines en collaboration avec Skyservice Group, et il l'a gérée jusqu'à sa retraite en 2002.

Durant sa carrière, il a servi au sein de divers conseils et comités, notamment la Hamilton and District Chamber of Commerce, l'Ontario Chamber of Commerce, Crime Stoppers, Outward Bound, l'ATAC et le comité spécial pour l'aménagement de l'aéroport de Hamilton.

Politique du gouvernement sur la sécurité, niveau 101



Comme vous le savez, l'ACSTA a été créée dans la foulée des attentats du 11 septembre, il y a seulement trois ans et demi. Nous en avons fait beaucoup depuis ce temps pour rendre les vols plus sécuritaires pour le public voyageur. Mais saviez-vous qu'il y a d'autres responsabilités collectives et procédures administratives que l'ACSTA doit assumer et respecter?

Depuis juillet 2004, l'ACSTA est signataire de la Politique du gouvernement sur la sécurité (PGS). Qu'est-ce que *cela* signifie? En termes simples, cela signifie qu'à titre d'organisme gouvernemental, nous nous sommes engagés à respecter les politiques et procédures en matière de sécurité que le Secrétariat du Conseil du Trésor (SCT) a mises au point et qui doivent être suivies par tous les ministères et certains organismes du gouvernement du Canada. Selon le libellé de la PGS : « La Politique du gouvernement sur la sécurité prescrit l'application de mesures de sauvegarde pour réduire le risque de préjudice. »

Elle est conçue pour protéger les employés, préserver la confidentialité, la disponibilité, l'intégrité et la valeur des biens, et assurer la prestation continue de services. Puisque le Gouvernement du Canada se fie beaucoup aux technologies de l'information (TI) pour sa prestation de services, cette politique souligne l'importance pour les ministères de surveiller leurs opérations électroniques.

La PGS prévoit les normes *minimales* que les ministères et organismes doivent appliquer. Elle est appuyée par des *normes opérationnelles de sécurité* approuvées par le SCT. Ces normes contiennent des mesures obligatoires

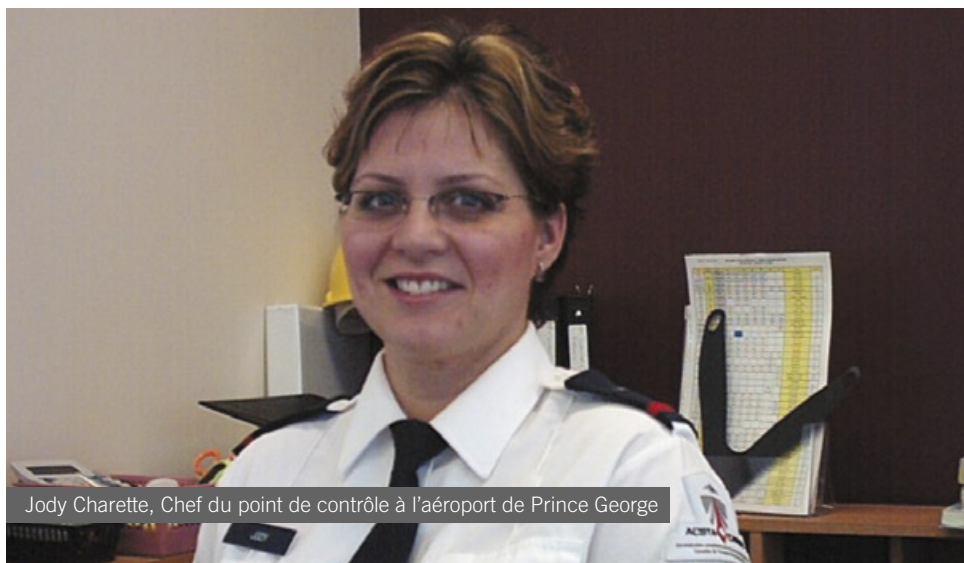
et recommandées pour diriger et guider la mise en œuvre de la politique. Il y a aussi de la *documentation technique* complémentaire aux normes opérationnelles, produite sous la direction et la coordination du SCT. Elle inclut des normes techniques de sécurité, des spécifications, des pratiques exemplaires et des lignes directrices développées et émises par les ministères responsables en matière de sécurité (p. ex. GRC, SCRS).

Les normes opérationnelles qui existent à l'heure actuelle sont les suivantes :

- Norme opérationnelle de la Loi sur la protection de l'information (LPI)
- Norme de sécurité opérationnelle
 - Programme de planification de la continuité des activités (PCA)
- Norme opérationnelle de sécurité : Gestion de la sécurité des technologies de l'information (GSTI)
- Norme opérationnelle sur la sécurité matérielle
- Norme opérationnelle sur la sécurité
 - Niveaux de préparation des installations du gouvernement fédéral
- Norme sur la sécurité du personnel
 - 2-04
- Norme de sécurité et de gestion des marchés – 2-05
- Norme de sécurité relative à l'organisation et l'administration – 2-01

suite à la page 8

Contrôler le Père Noël



Une promotion l'ayant amenée à Chef du point de contrôle il y a tout juste deux mois, Jody Charette, une employée de Garda à l'aéroport de Prince George n'a pas arrêté une minute depuis ce temps. Et la cohue de voyageurs du temps des fêtes ne l'arrête pas non plus.

« Tout est encore nouveau » explique-t-elle. « Le plus grand défi pour moi est de gérer les gens. J'ai toujours aidé lorsque les gens avaient des problèmes mais je n'ai jamais eu à régler les problèmes moi-même. Maintenant, j'ai un petit calepin sur moi où je tiens ma liste de choses à régler. »

Un autre aspect du nouveau poste de Jody consiste à éloigner les problèmes potentiels. À ce moment de l'année, lorsque les gens veulent se trouver à leur destination et en finir avec le voyage, de petits incidents peuvent facilement dégénérer au point de revêtir une importance disproportionnée. Il y a de l'anticipation et de l'effervescence dans l'air. Les gens sont impatients, dans un climat d'attente et heureux. Mais les humeurs se gâtent facilement, particulièrement lorsque les passagers commencent à célébrer dans le bar-salon de l'aéroport avant l'embarquement.

« Il y a quelques jours, un passager était particulièrement perturbé à l'idée de subir le contrôle », dit-elle. « Il disait des choses comme « Voyons, c'est Noël, donnez-moi une chance. » Je lui ai dit que le contrôle faisait partie du protocole de sûreté, que ce n'est rien de personnel, et que tout ce que nous voulions faire, c'était nous assurer qu'il aurait un vol en toute sécurité. » Même si elle a envisagé d'appeler les services de sûreté parce que le passager devenait perturbé, elle a réussi à le calmer en lui parlant doucement et en lui souriant abondamment, ce qui a réussi à désamorcer l'incident.

Les retards dus au mauvais temps, un fait fréquent dans la région, posent aussi des difficultés. « Présentement », dit Jody, « nous avons une belle journée avec des nuages, mais hier nous avons eu un pied de neige. On ne peut jamais prévoir.

Le brouillard est ce qu'il y a de pire pour causer des retards, qui peuvent aller d'une demi-heure à deux heures. Nos voyageurs réguliers prennent cela avec philosophie. À Noël, toutefois, il y a beaucoup de gens qui ne sont pas des habitués qui sont excités, heureux, anxieux et un peu plus impatients. »

Autre chose qui est particulier au temps des fêtes, c'est le volume de bagages que les gens emportent. Parce qu'ils ont peur que les cadeaux de Noël soient égarés et n'arrivent pas à leur destination à temps, plusieurs les apportent à bord à titre de bagages de cabine. « Les gens voyagent à pleine capacité », dit Jody. « Tous sont chargés au possible. D'une certaine façon, c'est agréable, nous voyons les cadeaux avant leur destinataire. Ce qui est compliqué, c'est ne pas révéler ce qu'ils contiennent lorsque nous disons aux passagers que certains articles doivent être vérifiés. »

Les cadeaux qui ne peuvent absolument pas être transportés comme bagages de cabine sont les fusils jouets (il semble qu'il y a beaucoup de cowboys et de soldats en herbe), les canifs de l'armée suisse, les troussees de manicure, les nécessaires d'artisanat qui renferment des ciseaux ou des petits couteaux, des tire-bouchons et des boucles de ceinture qui ressemblent à des grenades ou à des fusils.

L'un des articles les plus étonnants qu'un passager ait voulu apporter à bord était un treuil de camion. « Je ne sais ce qu'il pensait! » dit Jody. « Ce n'est pas ce dont le passager ordinaire a besoin à bord d'un vol, mais il entrainait dans son bagage de cabine, et c'est là qu'il voulait le transporter. » ■

suite de la page 4

Le contrôle des personnes souffrant d'un handicap auditif

- La prothèse auditive fait partie intégrante de la personne qui la porte. On ne doit donc jamais lui demander de l'enlever lors du contrôle.
- Des options de contrôle sont prévues pour les personnes portant tout type de prothèse auditive ou d'implant médical.

La communication, voilà la règle d'or.

- Attirer l'attention de la personne et l'accueillir au point de contrôle.
- Faire des gestes, si besoin est.
- Reformuler les directives au lieu de les répéter.
- Utiliser un ton de voix et un débit normaux et s'assurer que la personne peut voir votre visage.
- Regarder la personne droit dans les yeux en tout temps.
- Selon le principe de « la personne avant tout, » s'adresser directement à elle, et non pas à la personne qui l'accompagne.

Le contrôle efficace des personnes souffrant d'un handicap auditif et de bonnes communications avec elles, voilà ce qui contribuera à faciliter votre travail et à apaiser son anxiété possible. ■

suite de la page 6

Politique du gouvernement sur la sécurité, niveau 101

Toutes ces normes précisent les *exigences de base* de la PGS, qui sont obligatoires, et aussi les *mesures recommandées*, qui relèvent des pratiques exemplaires.

Nous devons tous être au courant de ces normes, dont sont tirées notre Politique sur la sûreté, les normes et les procédures de l'ACSTA. Mais si vous avez besoin d'aide, nous avons un gestionnaire de la sécurité de l'organisation, qui est en même temps l'agent de sécurité ministérielle qui a pour responsabilité de veiller à ce que l'ACSTA se conforme à la PGS. Si vous avez des questions ayant trait à la sécurité, ou si vous vous interrogez quant aux liens de tel ou tel aspect avec la sécurité, communiquez avec nous au numéro (613) 949-5757 ou par courriel à l'adresse :

corporatesecurity@catsa-acsta.gc.ca ■

CONTACTEZ INFO ACSTA

Médias

Si vous recevez une demande de renseignements des médias portant sur l'ACSTA ou sur des aspects de la sûreté, veuillez l'adresser au **1-888-294-2202**.

Commentaires

Veuillez adresser vos suggestions à propos de ce bulletin à la section : « Contactez-nous » de notre site web : www.catsa-acsta.gc.ca



L'ACSTA s'engage à offrir des services dans les deux langues officielles au public voyageur.