



AVRIL 2005

## L'ACSTA célèbre trois années de sûreté du transport aérien

**Le président et chef de la direction de l'ACSTA Jacques Duchesneau croit que la jeune organisation a fait des pas de géant dans le domaine de la sûreté du transport aérien depuis sa création en avril 2002.**

« L'ACSTA est rapidement devenue une organisation ayant un haut niveau d'adaptation, et chacun de vous joue un rôle primordial, à savoir prévoir l'imprévisible », disait M. Duchesneau.

Prompte à réagir depuis le jour un, l'ACSTA compte maintenant plus de 200 employés et quelque 4 000 agents de contrôle répartis dans 89 aéroports d'un bout à l'autre du pays.

Afin de mieux protéger les voyageurs, l'ACSTA a instauré une nouvelle technologie de rayon X et de détection des

explosifs, ainsi qu'une formation exhaustive et des programmes de certification pour les agents de contrôle. L'ACSTA, qui établit des normes de qualité et des procédures opérationnelles claires, a réussi à optimiser ses ressources financières et à réduire le temps d'attente des passagers.

Grâce à une efficacité accrue et à une meilleure capacité de contrôle, l'ACSTA contrôle maintenant plus de 37 millions de passagers par année, interceptant en moyenne 2 000 articles dangereux par jour.

*suite à la page 6*



## CETTE ÉDITION

Message du  
Président et Chef de la direction ..... 2

Notes variables de  
la vérificatrice générale ..... 3

Réaffectation au  
niveau de la haute direction ..... 4

Qui passe à la télé?..... 4

Un vrai aéroport « communautaire » :  
Chef de point de contrôle à Baie  
Comeau, Rita Gauthier ..... 5

Tsunami – Garda s'implique..... 5

Contactez INFO ACSTA ..... 6



## Message du Président et Chef de la direction

### **Publié le 5 avril, le rapport de la vérificatrice générale du Canada, Sheila Fraser, traitait de plusieurs questions touchant la sûreté du transport aérien.**

Je considère ses recommandations comme des occasions pour l'ACSTA et ses intervenants de redoubler de vigilance tout en continuant de fournir des services de haute qualité et de respecter les hautes normes de sûreté auxquels s'attendent les voyageurs canadiens.

La sûreté du transport aérien au Canada a fait un bon bout de chemin depuis la création de l'ACSTA il y a trois ans. Nous avons accru et amélioré la formation pour le personnel de contrôle, mis en place un meilleur équipement pour le contrôle des bagages et des passagers, établi le Centre des communications de

sûreté et surtout, nous avons appliqué des normes communes pour les fournisseurs de service représentant 4 000 agents de contrôle à 89 aéroports. La vérificatrice générale reconnaît le travail que nous avons accompli et a dit du bien de nos nouveaux systèmes de détection des explosifs.

Ensemble, nous avons réalisé des progrès, et je suis convaincu que nous ne nous arrêterons pas là. Il est évident que la vérificatrice générale attend de Transports Canada qu'il instaure des mesures de rendement, en partie pour déterminer si le Ministère compte suffisamment d'inspecteurs et si la fréquence des inspections est adéquate. Je tiens à rassurer tous nos intervenants et leur dire que nous collaborons déjà étroitement avec Transports Canada pour régler les préoccupations de la vérificatrice générale.

Madame Fraser reconnaît effectivement l'équilibre délicat que l'ACSTA, les fournisseurs de service et le personnel de contrôle entretiennent afin que l'expérience au Canada en matière de voyage se passe dans un cadre professionnel et axé sur le service mais d'abord et avant tout sur la sûreté. Elle attirait également l'attention sur un portrait d'ensemble, à savoir le système de sûreté à niveaux multiples où l'ACSTA constitue une partie essentielle, et encourageait l'interopérabilité, l'élimination des structures traditionnelles et l'échange d'information. Même si son rapport ne vise pas particulièrement l'ACSTA sur cette question, je vois dans ses remarques un appel vers un resserrement de nos partenariats avec tous nos intervenants de la sûreté de transport aérien.

L'ACSTA a vu le jour en 2002 et s'inscrivait dans le cadre de la réponse globale du gouvernement à ce que Madame Fraser a nommé « des attentes plus élevées au sujet de la sûreté » au lendemain des attentats terroristes aux États-Unis. Notre principale priorité sera toujours la sûreté. J'accueille favorablement le rapport de la vérificatrice générale et tout commentaire qui pourrait nous aider à mieux faire notre travail. ■

Jacques Duchesneau, C.M.

Président et Chef de la direction

# Notes variables de la vérificatrice générale



**Le 5 avril, la vérificatrice générale Sheila Fraser publiait son deuxième rapport sur les questions de sûreté dans divers ministères et organismes. Elle a salué le travail de l'ACSTA, et formulé des recommandations d'amélioration.**

Madame Fraser a applaudi le nombre accru d'inspecteurs de la sûreté de Transports Canada, et le nouvel équipement de détection des explosifs d'une valeur de un milliard de dollars que l'ACSTA a installé dans 89 aéroports canadiens.

Elle a toutefois indiqué que ces réalisations étaient éclipsées par le manque d'indicateurs de rendement de l'ACSTA. Ces indicateurs sont comme les lampes témoins sur le tableau de bord d'une voiture. Sans elles, Transports Canada peut ni savoir si l'ACSTA se conforme à la réglementation ni produire un rapport précis indiquant si elle utilise à bon escient les fonds dont elle dispose. La vérificatrice générale indique également que ce ne sont

pas toutes les lettres de conformité des inspecteurs de Transports Canada qui ont obtenu une réponse.

Sa vérification comprenait un examen du taux d'infiltration—le ratio d'imitation de couteaux, d'explosifs et d'armes à feu que des inspecteurs d'infiltration peuvent faire passer au-delà des points de contrôle, sans que ceux-ci soient interceptés. Madame Fraser a pu examiner des renseignements sur le bon rendement de l'ACSTA, mais les règlements de sûreté l'ont empêchée de les rendre publics.

Pour l'ACSTA, le rapport se concentrait particulièrement sur son besoin de resserrer ses liens avec Transports Canada. Le président et chef de la direction Jacques Duchesneau a dit : « Même durant la vérification, nous avons pris des mesures pour améliorer nos relations de travail avec Transports Canada afin de nous pencher sur les préoccupations soulevées par Madame Fraser ».

M. Duchesneau indique que l'ACSTA a

amélioré ses procédures internes pour que chaque lettre de conformité reçoive une réponse, et qu'elle prend immédiatement tous les moyens nécessaires pour régler les problèmes de sûreté. M. Duchesneau a écrit une lettre à l'intention des employés et des intervenants de l'ACSTA, et a fait parvenir un message à tous les agents de contrôle de première ligne pour leur faire savoir que l'ACSTA respecterait ses engagements en matière d'amélioration continue. L'ACSTA, dit-il, travaille main dans la main avec tous ses partenaires pour améliorer le système canadien de sûreté du transport aérien à niveaux multiples.

En dépit de l'absence d'indicateurs de rendement, certaines réalisations se distinguent malgré tout. En 2004, l'ACSTA a contrôlé plus de 37 millions de passagers et 60 millions de bagages, empêchant du coup plus de 738 000 articles interdits d'atteindre les aéronefs. Aujourd'hui, l'ACSTA s'emploie de bien des façons à améliorer les opérations de l'industrie,

***Pour l'ACSTA, le rapport se concentrait particulièrement sur son besoin de resserrer ses liens avec Transports Canada.***

au moyen de meilleurs renseignements d'affaire, d'un échange de renseignements plus efficace avec les intervenants, de formations accrues et d'un meilleur service. Elle le fait sans jamais compromettre son objectif premier, la sûreté.

La complexité du travail n'a pas été ignorée par la vérificatrice générale, qui s'exprime en ces mots : « Le contrôle des passagers aux aéroports est une activité qui nécessite un

*suite à la page 6*

# Réaffectation au niveau de la haute direction



**Un récent changement au niveau de la vice-présidence à l'ACSTA a fourni une occasion au comité de la haute direction d'examiner ses activités et de réaffecter les ressources de l'ACSTA pour atteindre ses objectifs stratégiques.**

L'ACSTA a reçu du gouvernement la mission de protéger le public en assurant la sûreté des éléments essentiels du réseau de transport aérien. Par conséquent, nous devons nous adapter à un milieu de changement et de concurrence à l'échelle mondiale. Il est important de capitaliser sur nos réalisations et d'aller de l'avant en tant qu'équipe d'apprentissage à haut rendement.

Voici l'équipe de la haute direction (de gauche à droite) : Kevin McGarr, Vice-président, Risque et qualité, Ian S. MacKay, Vice-président, Affaires juridiques et stratégie, Mark Duncan, Vice-président exécutif et Chef des opérations, Jacques Duchesneau, Président et Chef de la direction, Jacques Grilli, Vice-président, Opérations et Michael J. McLaughlin, Vice-président et Chef de la direction financière. ■

## Qui passe à la télé?

Vous! Mais ne vous inquiétez pas, il ne s'agit que d'une télévision en circuit fermé (CCTV).

En marge de l'engagement du Canada à accroître la sûreté des passagers, des employés et des aéroports, les points de contrôle pré-embarquement aux aéroports de classe 1 et à certains aéroports de classe 2 et autre sont maintenant dotés d'un système CCTV.

Selon Terry Gagné, gestionnaire du Centre des communications de sûreté, « ce système a de nombreux avantages. Nous travaillons avec les administrations aéroportuaires pour leur montrer exactement ce qu'il peut faire ».

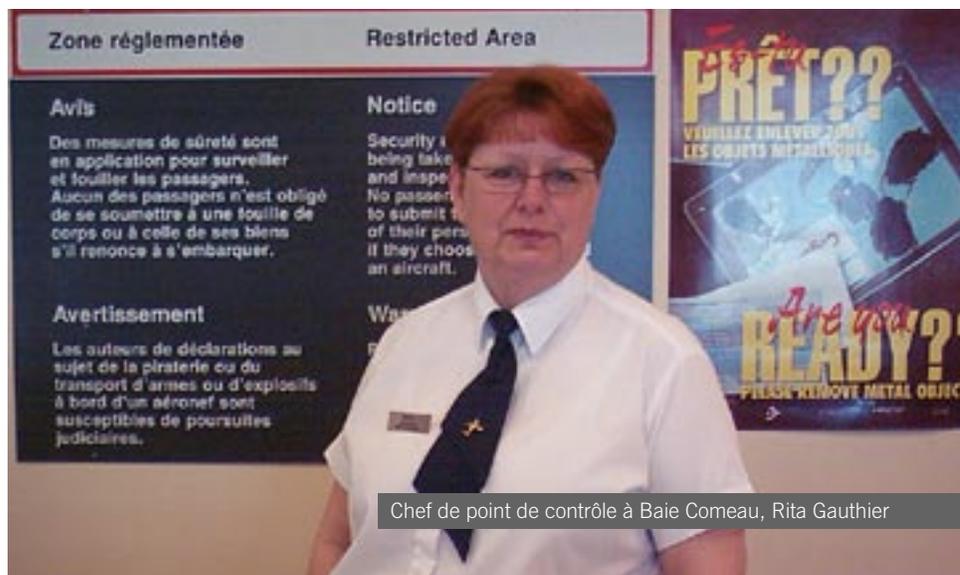
M. Gagné dresse une longue liste de ces avantages. Plus particulièrement, il espère que les systèmes permettront de réduire le nombre de fermetures de terminaux ou d'aéroports causées par des incidents de sûreté aux points de contrôle.

« Personne ne veut être en retard, dit-il. Quiconque se rend dans un aéroport a des endroits à visiter ou du travail à faire. Les retards sont improductifs pour tout le monde. »

En cas d'incident grave, toutefois, le personnel de sûreté peut désormais intervenir rapidement et convenablement grâce aux données des systèmes CCTV qui sont exactes et immédiatement à jour.

« Peu importe ce que nous faisons, ajoute M. Gagné, la protection des passagers est notre priorité. Si nous collaborons avec les fournisseurs de service et les agents de contrôle pour faire en sorte que les contrôles soient de la plus haute qualité, le système peut nous aider en ce sens. »

# Un vrai aéroport « communautaire »



« Quand j'ai commencé à travailler ici à Baie Comeau, explique la gestionnaire Rita Gauthier, l'aéroport était petit, alors la formation n'était pas une question prioritaire. »

C'était il y a vingt-cinq ans. Dans ce temps-là, il n'y avait qu'un agent de sûreté par quart de travail, particulièrement lorsque les vols ne comptaient pas plus de cinquante passagers.

« Depuis que nous sommes avec l'ACSTA, nous suivons régulièrement des formations, même des formations à distance, et obtenons beaucoup plus d'information. Maintenant, j'ai neuf agents qui travaillent par groupe de 4 – 5 par quart. »

Un agent est avec elle depuis 22 ans et une autre, qui prend sa retraite en mai prochain, compte 18 ans de service.

« Elle va nous manquer, dit Rita. Quand on travaille avec des gens depuis si longtemps, on grandit avec eux. Ils sont un peu comme notre famille. »

Rita considère presque également les passagers comme faisant partie de sa famille. Baie Comeau a une population de 35 000 habitants, dont la plupart travaillent dans le domaine de l'hydroélectricité et des pâtes et papier. Quatre-vingt-dix pour cent des passagers voyagent par affaire et se déplacent par avion au moins une fois par semaine.

« C'est agréable de pouvoir discuter avec les passagers, lesquels connaissent les agents par leur nom, indique Rita. Après le 11 septembre lorsque les règles ont changé, c'était un peu bizarre au début. Nos clients réguliers se demandaient pourquoi ils devaient subir des contrôles de sûreté supplémentaires alors que nous

les connaissons déjà si bien. Mais ils ont compris que nous devons composer avec une nouvelle situation. En fait, la transition s'est plutôt faite en douceur. »

Rita se souvient d'une fois où ça n'a pas été le cas. L'équipe a dû confisquer une 'quantité industrielle' d'articles interdits. Selon elle, les clients réguliers déclenchaient tous les jours l'alarme car ils revenaient des chantiers de construction avec les poches pleines de couteaux, d'outils et de câbles et se dirigeaient droit vers l'aéroport. Une alarme s'est déclenchée à un certain moment car le système avait détecté des traces d'explosifs sur les bagages, le corps et les vêtements d'un passager.

« Nous avons procédé à une fouille approfondie, explique-t-elle, sans rien trouver. Mais le système enregistrait une grande quantité de TNT. Nous avons alors appelé la Sûreté du Québec qui a revérifié ses bagages, en vain. Avec la compagnie aérienne, nous avons décidé que le passager ne posait aucun risque. Mais il a tout de même raté son avion. Maintenant, les employés de cette compagnie transportent une lettre disant qu'ils pourraient avoir sur eux des traces d'explosifs en raison de la nature de leur travail. »

« En fait, ajoute Rita, avant que nous ayons une formation de l'ACSTA, nous ne connaissions rien en matière d'explosif. Maintenant, nous savons que les particules sont très légères, et extrêmement volatiles!, et que les vêtements peuvent en porter des traces jusqu'à trois mois durant. » ■

# Tsunami – Garda s'implique



**Les événements tragiques en Asie du Sud-Est survenus le 26 décembre** et les conséquences terribles qui ont suivi ont ébranlé les employés de Garda à l'aéroport Pearson de Toronto et à l'aéroport PET de Montréal. Ils ont organisé des campagnes de financement, fait eux-mêmes des dons et amassé 11 000 \$.

Garda a également contribué en versant une somme équivalente à celle des employés, pour un total de 22 000 \$ qui a été remis à la Croix-Rouge au nom des employés de Garda de 2 aéroports.

Bravo!! ■

## L'ACSTA célèbre trois années de sûreté du transport aérien

*suite de la page 1*

Un contrôle efficace signifie un effet de dissuasion mesuré. En 2004, 20 % moins d'articles dangereux qu'en 2003 se sont retrouvés aux points de contrôle.

Bien qu'il applaudisse les progrès de l'ACSTA, M. Duchesneau dit qu'il ne faut pas relâcher notre vigilance. « Notre défi quotidien est d'atténuer les risques à la sûreté du transport aérien tout en gardant le pas sur l'ennemi qui est de plus en plus sophistiqué et déterminé, ajoute-t-il. Grâce à leur détermination et à leur vigilance, nos agents de contrôle et nos employés jouent un rôle essentiel dans notre réussite. » ■

## Notes variables de la vérificatrice générale

*suite de la page 3*

subtil dosage. Il faut soupeser le niveau de sécurité désiré et en arriver à un équilibre compte tenu de différents éléments, tels les coûts que les passagers et la société sont prêts à payer, les inconvénients et le temps d'attente imposés aux passagers, le degré d'atteinte à la liberté individuelle que les Canadiens et les Canadiennes sont disposés à tolérer lors des processus d'inspection. »

L'ACSTA a bien accueilli le rapport de la vérificatrice générale, et continuera d'accueillir tous les commentaires qui lui permettront de resserrer la sûreté du transport aérien, de sorte que les passagers puissent voyager en toute confiance, l'esprit tranquille. ■

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](http://www.catsa-acsta.gc.ca)



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