



Jun 2005

## CETTE ÉDITION

### Bagages et plaisir

#### Sécurité sans stress

Il est difficile de ne pas s'impatienter quand on fait la queue. C'est encore plus difficile quand cette queue vous empêche de prendre l'avion qui doit vous mener vers des vacances d'été relaxantes.

Voici ce que dit Jacqueline Bannister, directrice des Communications de l'ACSTA : Bien faire ses bagages est probablement la meilleure façon de rendre son voyage moins stressant. En 2004, les incidents liés à la sécurité ont causé plus de 15 000 heures de queues et de retards. »

Les objets qui sont le plus souvent confisqués lors de ces incidents sont les limes à ongles, les couteaux de poche, les ciseaux, les aérosols et d'autres articles courants. Ils peuvent sembler anodins à première vue.

« Par exemple, dit Jacqueline, on ignore généralement que certains aérosols, comme ceux des fixatifs, sont inflammables. C'est pourquoi ils ne sont pas permis. Les règles existent pour la

sécurité des passagers, et non pas parce que nous voulons les ennuyer. »

« Essentiellement, dit-elle, si vous n'en avez pas absolument besoin avec vous – enregistrez-les ou ne les apportez pas! Voyager léger est une façon simple de voyager sans stress. »

Jacqueline signale que la plupart des pellicules photographiques devraient être dans les bagages à main, car le matériel utilisé pour contrôler les bagages enregistrés risque de les endommager. Les appareils-photo numériques peuvent aller n'importe où. Elle demande aussi aux parents qui voyagent

*suite à la page 8*

Message du Président et Chef de la direction .....	2
Un changement au niveau de la direction .....	3
Comparutions devant des commissions parlementaires .....	4
Tableau de bord équilibré .....	5
L'équipe régionale de l'ACSTA s'agrandit .....	6
Le pivot du Nord .....	7
Contactez INFO ACSTA .....	8





## Message du Président et Chef de la direction

**Le 24 mai 2005, le général Maurice Baril a été nommé président du Conseil d'administration de l'ACSTA. Nous nous réjouissons de voir une personnalité aussi respectée se joindre à notre Conseil, et au nom de tout le monde à l'ACSTA je lui souhaite la bienvenue!**

Comme certains d'entre vous le savent peut-être, le général Baril a eu une carrière remarquable au sein des Forces armées canadiennes et des Nations Unies. Il a été général dans les Forces armées canadiennes, conseiller militaire du Secrétaire général des Nations Unies, chef de la Division militaire du

Département des opérations de maintien de la paix des Nations Unies de 1992 à 1997, et chef d'état-major de la Défense du Canada de 1997 à 2001.

Je ne doute pas que son expérience et ses connaissances profiteront énormément à l'ACSTA, et nous avons hâte de travailler avec lui à aider l'ACSTA à s'acquitter de sa mission. Parmi les autres événements survenus en mai, notons deux comparutions devant des commissions parlementaires. Ces comparutions constituent des occasions uniques pour l'ACSTA de discuter avec des députés des défis et des perspectives qui se présentent à nous.

Le 12 mai 2005, pour la première fois depuis la création de l'ACSTA, j'ai comparu devant le Comité permanent des comptes publics de la Chambre des communes pour parler du chapitre 2 du Rapport de la vérificatrice générale intitulé La sécurité nationale au Canada – L'initiative de 2001 en matière d'antiterrorisme – Sécurité du transport aérien, sécurité maritime et protection civile.

Le 30 mai 2005, j'ai comparu devant le Comité permanent des transports de la Chambre des communes pour discuter du rapport intérimaire du Comité intitulé Libéralisation du transport aérien et réseau aéroportuaire canadien.

Aux réunions des deux comités, j'ai expliqué que la sécurité est notre première priorité et que nous accueillons volontiers tout ce qui peut nous aider à faire mieux notre travail. Nous avons reçu

des conseils précieux de la vérificatrice générale quand elle a rédigé son dernier rapport. Nous attendons aussi l'examen quinquennal exigé par la loi qui nous a créés. Et nous attendons avec impatience le résultat de l'audit de sécurité réalisé en mai par l'Organisation de l'aviation civile internationale, ou OACI.

Comme je l'ai souvent dit, dans notre travail, il n'y a pas de place pour l'erreur. Les initiatives de responsabilisation offrent des possibilités uniques d'apprentissage et d'amélioration permanente. Notre objectif est de disposer d'un système de sûreté de l'aviation qui protège efficacement le public et gagne sa confiance. Nous travaillerons continuellement à améliorer notre système de sécurité aérienne pour que les passagers puissent continuer de voyager en toute confiance et tranquillité d'esprit. C'est, et cela demeurera toujours, notre principale priorité. ■

Jacques Duchesneau, C.M.

Président et Chef de la direction

# Un changement au niveau de la direction



Le nouveau président du Conseil d'administration de l'ACSTA, le général Maurice Baril.

**Il y a un nouveau visage dans la salle du conseil de l'ACSTA. Il s'agit d'un diplômé d'académies militaires canadiennes, américaines et européennes prestigieuses qui a exercé des commandements et des responsabilités militaires dans tous les coins du globe.**

Au cours de sa carrière militaire, cette personne a été commandant du Centre d'instruction au combat, conseiller militaire du Secrétaire général des Nations Unies, à New York, ainsi que Commandant de l'armée et chef d'état-major de la Défense.

Bien qu'ayant pris officiellement sa retraite en 2001 il est devenu conseiller spécial auprès de l'ambassadeur du groupe Action Mines, au ministère des

Affaires étrangères, et inspecteur général au Département des opérations de maintien de la paix du Secrétariat des Nations Unies.

Ce nouveau visage et cette carrière impressionnante appartiennent au nouveau président du Conseil d'administration de l'ACSTA, le général Maurice Baril.

Le ministre des Transports a annoncé sa nomination le 24 mai à Ottawa.

« De par sa longue et distinguée carrière, le général Maurice Baril apportera au conseil un solide leadership pour ses activités quotidiennes », a déclaré M. Lapierre.

Jacques Duchesneau, a dit quant à lui : « M. Baril continue de servir le Canada avec une intégrité et un dévouement inégalés, et nous sommes convaincus que l'ACSTA en bénéficiera. Nous avons vraiment hâte de lui serrer la main dans l'ascenseur. »

Bienvenue, général. Il n'y a pas de guerres dans cette salle du conseil! ■

## Un bon geste ne passe jamais inaperçu

Voici une lettre à la rédaction publiée le 25 mai dans l'*Ottawa Citizen*.

### Un personnel d'aéroport attentionné

*Objet : Sécurité des aéroports, le 2 mai*

À la lecture de l'opinion de Robert Bostelaar, je me suis réjouie de ne pas voyager souvent. Toutefois, j'ai vécu une expérience positive alors que j'accompagnais ma petite-fille de cinq ans à travers les contrôles de sécurité un vendredi récent, à un moment où il y avait énormément de monde à l'aéroport international d'Ottawa.

Tous les employés, tant les hommes que les femmes, se sont montrés extrêmement courtois et aimables, lui tapant même dans les mains, ce qui l'a aidée à ne pas être nerveuse de devoir voyager toute seule. Puis les employés de CanJet ont fait tous les efforts possibles pour veiller à ce que Bridget puisse voyager avec un autre enfant non accompagné qui souhaitait s'asseoir à côté d'elle.

Il y a plusieurs années, il y avait une émission de radio à Winnipeg qui s'intitulait Beefs and Bouquets [Des fleurs et le pot]. Je voudrais offrir un gros bouquet de fleurs tant aux employés chargés de la sécurité que j'ai rencontrés à l'aéroport d'Ottawa qu'aux employés de Canjet.

– Colleen Archer, Deep River



# Comparutions devant des commissions parlementaires



**Le 12 mai 2005, M. Jacques Duchesneau a comparu comme témoin devant le Comité permanent des comptes publics de la Chambre des communes** pour discuter du chapitre 2 du rapport d'avril 2005 de la vérificatrice générale du Canada intitulé *La sécurité nationale au Canada – L'initiative de 2001 en matière d'antiterrorisme – Sécurité du transport aérien, sécurité maritime et protection civile*.

C'était la première fois que l'ACSTA comparait devant le Comité permanent des comptes publics.

**... La menace change toujours et notre système de sécurité aérienne doit s'adapter plus vite que la menace.**

Dans sa déclaration d'ouverture, le président et chef de la direction a expliqué que l'ACSTA est favorable à un examen parce que cela nous permet d'éviter les erreurs. Il a aussi expliqué que l'ACSTA prend très au sérieux les préoccupations de la vérificatrice générale et que des mesures ont été prises pour remédier aux problèmes. Par exemple, l'ACSTA fait maintenant le suivi de toutes les lettres de conformité et répond à chaque lettre. Il a déclaré que l'ACSTA continuera de travailler en étroite collaboration avec le Bureau du vérificateur général.

Le président et chef de la direction a aussi abordé le fait que certaines personnes ont laissé entendre que le système de l'ACSTA n'est pas parfait à 100 %. Il a dit aux membres du comité qu'il admettait qu'il n'était pas parfait et a laissé entendre qu'il ne le serait jamais. Il a expliqué qu'un système de sécurité ne peut jamais être à sûreté intégrée.

L'ACSTA ne pourrait jamais se permettre un système de sécurité efficace à 100 %, parce qu'un tel système détruirait ce qu'il tente de protéger. L'ACSTA utilise une approche multidimensionnelle de la sécurité, sachant que les diverses strates fonctionnent ensemble pour prévenir la menace. Avec l'aide de ses partenaires, l'ACSTA travaille à déceler les capacités des terroristes, à empêcher ces derniers d'agir, à réagir de façon efficace aux incidents et à se remettre de ces derniers pour fonctionner de nouveau normalement. La sécurité est un travail permanent. Nous devons tirer la leçon de nos erreurs pour qu'elles ne se reproduisent pas.

Le 30 mai 2005, le président et chef de la direction a comparu devant le Comité permanent des transports de la Chambre des communes pour discuter du rapport intérimaire du comité, *Libéralisation du transport aérien et réseau aéroportuaire canadien*.

Le président et chef de la direction a parlé de la relation de l'ACSTA avec les aéroports, de la manière dont l'ACSTA est financée, de la relation entre l'ACSTA et le Droit pour la sécurité des passagers du transport aérien (DSPTA) (il n'y en a pas), de l'importance du service dans les deux langues officielles, de la nécessité d'une plus grande souplesse, d'une plus grande innovation et d'une plus grande acceptation du public pour que l'ACSTA puisse aller au-delà du système actuel et continuer d'évoluer avec le temps, du programme des voyageurs enregistrés, du temps d'attente, de l'uniformité des

*suite à la page 8*

# Tableau de bord équilibré



## En mars 2005, l'ACSTA a commencé à mettre en œuvre une approche de tableau de bord équilibré pour appliquer sa stratégie générale d'entreprise.

Le tableau de bord équilibré est un système de gestion qui permet aux organisations de préciser leur vision et leur stratégie et de les concrétiser. Elle assure le suivi à la fois des processus administratifs internes et des résultats à l'externe afin d'améliorer constamment le rendement et les résultats sur le plan stratégique. Lorsque l'utilisation du tableau de bord équilibré sera pleinement en vigueur, la planification stratégique ne sera plus un exercice académique, mais le centre nerveux de l'entreprise.

Le tableau de bord équilibré nous incite à considérer l'organisation de quatre points de vue différents et à développer des paramètres, recueillir des données et

les analyser en fonction de chacun de ces points de vue :

- **Le point de vue de l'apprentissage et du développement (à l'ACSTA nous l'appelons le point de vue des « gens »)**
- **Le point de vue du processus administratif (à l'ACSTA nous l'appelons le point de vue de l'« Action stratégique »)**
- **Le point de vue du client**
- **Le point de vue financier**

De nombreux autres organismes sans but lucratif ou organismes gouvernementaux ont ajouté un cinquième point de vue, celui de l'« intervenant ».

Depuis mars, l'ACSTA a élaboré une carte stratégique pour illustrer visuellement

les objectifs de notre organisation et les liens de causalité qui existent entre eux. Ces objectifs stratégiques guideront l'orientation stratégique de l'organisation au cours des 1 à 3 prochaines années. La carte stratégique est un moyen visuel d'indiquer aux différentes parties de l'organisation de quelle façon elles s'intègrent dans la stratégie globale. Pour assurer que les progrès soient évalués en fonction de ces objectifs stratégiques, notre tableau de bord comporte des mesures et des buts nous permettant d'évaluer notre rendement relativement à ceux-ci. Ces outils permettront à l'ACSTA de mettre sur pied une culture axée sur les résultats et centrée sur la stratégie. ■

# L'équipe régionale de l'ACSTA s'agrandit



## Afin de faire face au rythme trépidant des aéroports et à l'augmentation incessante du trafic de passagers, l'ACSTA a récemment accueilli 6 nouvelles personnes dans l'équipe régionale.

Sheldon Howe est entré à l'ACSTA en tant que gestionnaire régional en poste à Winnipeg et partagera ses responsabilités avec Dave Dickie, à la fois à l'aéroport de Winnipeg et à celui de Thompson. Sheldon a 30 ans d'expérience de la gestion opérationnelle d'une compagnie aérienne et d'un aéroport, ayant travaillé pour Air Canada à la vente, au centre d'appel et dans des directions de service à la clientèle des aéroports. Sa passion pour l'industrie aérienne et ses excellents contacts dans les aéroports seront un atout pour les opérations de contrôle de sécurité de l'ACSTA au Manitoba.

Craig Corbett, le gestionnaire régional de l'ACSTA pour la région de l'Atlantique nous fait bénéficier de l'expérience

acquise auprès d'Air Canada en tant que gestionnaire régional de la compagnie pour la région de l'Atlantique. Grâce à ses 27 années passées à Air Canada, il apportera à coup sûr à l'ACSTA des connaissances et une expérience qui lui seront profitables.

L'équipe régionale de l'ACSTA accueille également Richard Marinos. M. Marinos a une solide expérience du domaine de la sécurité et il sera chargé de la supervision des opérations de contrôle dans les aéroports de la région du Québec.

John Peyton, le gestionnaire régional de l'ACSTA pour Terre-Neuve et le Labrador a été inspecteur pour Transports

Canada pendant 32 ans et a travaillé pour Provincial Airlines l'an passé. Son expérience lui permet de bien comprendre le milieu qu'est un aéroport et il sera un atout pour les opérations de contrôle de l'ACSTA dans ces régions.

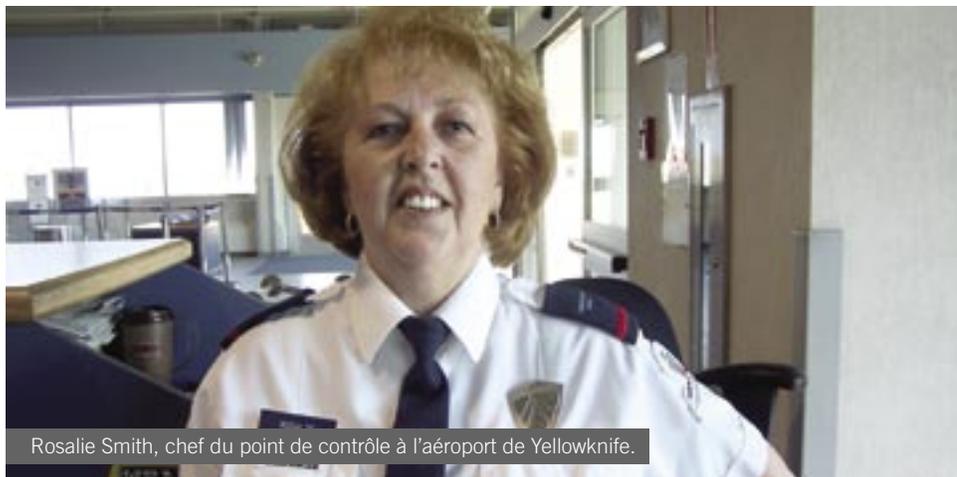
Un autre nouveau membre de l'équipe régionale est Marie-France Monette. Marie-France, qui travaillait précédemment à la Division de la certification de l'ACSTA en tant que conseillère depuis le début de son existence, est maintenant gestionnaire régionale pour la région du Québec. Sa connaissance approfondie des opérations de l'ACSTA sera un atout pour l'équipe du Québec.

Gary Brand, quant à lui, se joint à l'équipe régionale de Toronto de l'ACSTA. Antérieurement, Gary a travaillé comme inspecteur à Transports Canada, où il s'occupait, entre autres, du portefeuille de l'ACSTA en tant qu'agent de première responsabilité, et où il avait des contacts quotidiens tant avec la direction sur place de l'ACSTA qu'avec le fournisseur de service local.

Veillez vous joindre à l'ACSTA pour souhaiter la bienvenue à Sheldon, Craig, Richard, John, Marie-France et Gary dans l'équipe régionale! ■



# Le pivot du Nord



Rosalie Smith, chef du point de contrôle à l'aéroport de Yellowknife.

## Aurores boréales

« C'est ce qui attire les gens ici l'hiver, malgré le froid », dit Rosalie Smith, employée d'Aeroguard et chef du point de contrôle à l'aéroport de Yellowknife.

Tous les ans, de 14 à 15 000 touristes, surtout japonais, convergent sur Yellowknife entre octobre et mars pour admirer les psychédéliques aurores boréales.

« Nous avons noué une relation très particulière avec nos visiteurs japonais, poursuit-elle. Même s'ils se présentent en groupes énormes et doivent faire la queue, ils sont très obligeants et polis. Nous parlons aux voyageurs tous les jours et faisons le point avec eux sur, par exemple, ce qui n'est pas acceptable dans les bagages de cabine. Chacun sait ce qu'il faut faire pour faciliter ce processus, et chacun se donne beaucoup de mal. »

Elle fait référence au fait que les agents de contrôle ont appris quelques expressions clés en japonais et qu'un agent est maintenant tout à fait à l'aise avec un vocabulaire et des expressions utiles dans un aéroport.

« Ça ne fait pas de mal d'avoir l'air plus professionnel, dit Rosalie. Et puis les Japonais apprécient vraiment ces petits détails. »

## Le grand pivot

Yellowknife est vraiment le pivot du Nord et son lien avec le Sud. Tous les vols vers le sud, même à partir d'autres villes du Nord, passent par Yellowknife. L'hiver, l'aéroport devient le seul moyen d'arriver dans la ville ou d'en partir, à moins d'avoir le temps et le cran de s'aventurer sur les routes glacées. C'est un lien essentiel avec Edmonton pour les urgences médicales et les services qui ne sont pas offerts dans le Nord.

Quatre compagnies aériennes fonctionnent depuis l'aéroport – First Air, Canadian North, Buffalo et NorthWestern – transportant en moyenne 11 000 passagers par mois par la ville. L'aéroport atteint la limite de ses capacités!

« Nous sommes actuellement en mode rénovation totale, dit Rosalie. On ajoute environ un tiers de surface utile et nous allons disposer d'un système de manutention des bagages qui pourra mieux traiter les

140 000 sacs dont nous avons à nous occuper chaque année. Il est difficile d'imaginer qu'il puisse y avoir autant de monde dans le Nord! »

## Des cultures qui se rencontrent

« Je suppose que c'est une chose à laquelle la plupart des autres aéroports n'ont pas à songer, se dit Rosalie. Dans notre situation, nous avons un équipement très moderne et des règlements qui peuvent entrer en conflit avec la culture autochtone traditionnelle. C'est très important pour nous d'adapter les règles aux gens et à la culture. »

Elle parle de deux incidents récents. Des agents de contrôle ont demandé à un Autochtone d'ouvrir un ballot traditionnel qu'il transportait. Il s'est énervé quand une agente de contrôle s'est approchée, disant que le ballot serait souillé si une femme le touchait. Pour sa part, une jeune Autochtone tenait à ce que seule une agente plus âgée examine son ballot. Si c'était une femme encore en âge d'être enceinte, cela affecterait sa propre capacité de donner naissance à un enfant.

## L'équipe

Rosalie était instructrice à Terre-Neuve avant de venir à Yellowknife.

« Le chef de point de contrôle joue plusieurs rôles, dit-elle. Je forme, j'évalue, je guide et je supervise l'ensemble du travail de la sécurité et j'assure bien des services à la clientèle. Je pense que mon expérience passée d'instructrice m'aide beaucoup à m'occuper du public, à limiter le stress et à garder l'équipe unie. L'apprentissage du japonais en est un bon exemple. »

Elle n'a que des éloges pour l'ACSTA, pour l'équipement qu'elle a fourni, et particulièrement pour la formation des agents de contrôle.

« Nous sommes bien équipés pour travailler maintenant et nous avons des gens très compétents pour utiliser ce matériel. Le niveau de formation est tellement plus élevé maintenant que quand j'ai débuté. »

## Bagages et plaisir

*suite de la page 1*

avec des enfants de veiller particulièrement à mettre les armes-jouets et les robots transformeurs dans des bagages enregistrés. Ils peuvent paraître très suspects sur un écran de contrôle!

### Matériel des vacances d'été

La diversité des objets que les voyageurs emportent dans leurs bagages de cabine et leurs bagages enregistrés, particulièrement pour les vacances d'été, est stupéfiante.

Les vacances de sport ou d'aventure sont à la mode par les temps qui courent. Ce qui veut dire de l'équipement – qu'on ne peut pas dans l'ensemble transporter dans ses bagages de cabine ou ses bagages enregistrés.

« Fondamentalement, explique Jacqueline, on devrait appliquer à l'équipement de sport la même logique que pour les bagages de cabine ordinaires. Par exemple, il va sans dire que les armes jouets ne sont pas permises. Il devrait donc s'ensuivre que les fusils-harpons utilisés en plongée ne le sont pas non plus. »

Sur la liste « Non, désolé » figurent la plupart des articles de camping tels que les réchauds, les lanternes, les répulsifs, les pistolets lance-fusées, les couteaux, les outils et les bouteilles de propane et de butane. Si vous vous rendez dans un endroit tranquille pour pêcher, vous devrez enregistrer votre attirail de pêche. Les bâtons de baseball, les arcs et les flèches pour chasser et les bâtons de golf (qui doivent être nettoyés à fond pour éviter de déclencher l'appareil de contrôle) doivent aussi être emballés.

Sur la liste « Oui, vous pouvez » figurent les balles de baseball, les ballons de soccer et les ballons de basket. Vous pouvez transporter dans votre bagage de cabine un aérosol d'insectifuge, un briquet jetable et un carton d'allumettes de sûreté. Même si vous devez enregistrer le matériel de pêche, les cannes à pêche quant à elles sont acceptées comme bagage de cabine. Les détenteurs, les bouées de remontée, les masques, les tubas et les palmes pour la plongée sont également permis.

Consultez le site Web de l'ACSTA, à [www.catsa-acsta.gc.ca](http://www.catsa-acsta.gc.ca), pour une liste plus complète des articles que vous ne pouvez pas transporter dans vos bagages de cabine. ■

## Comparutions devant des commissions parlementaires

*suite de la page 4*

machines de contrôle à travers le Canada et de la resquille aux points de contrôle.

Les membres du Comité ont montré beaucoup d'intérêt pour le programme des voyageurs enregistrés et ont voulu savoir quand ils pouvaient s'attendre à la mise en œuvre du projet. Parmi les autres préoccupations figurait l'importance du service dans les deux langues officielles.

Le président et chef de la direction a aussi souligné l'importance d'adopter une approche axée sur les risques pour garantir que nous ne livrions pas une bataille dépassée. La menace change toujours et notre système de sécurité aérienne doit s'adapter plus vite que la menace.

« Nous devons dépasser les limites de notre système actuel, car, comme vous savez, les règlements ne changent pas rapidement. Dans la lutte contre les terroristes, le livre des règlements ne tient plus. Nous devons songer à de nouvelles façons de tirer profit de notre souplesse, de façon à anticiper l'imprévu et à pouvoir s'adapter rapidement tout en maintenant une protection continue. » (Jacques Duchesneau, président et chef de la direction de l'Administration canadienne de la sûreté du transport aérien, allocution prononcée devant le Comité permanent des transports de la Chambre des communes, le 30 mai 2005).

Pour lire l'allocution de Jacques Duchesneau devant le comité permanent de la Chambre des communes, visitez [www.catsa-acsta.gc.ca](http://www.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

Veillez 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.