



Juillet 2005

CETTE ÉDITION

Nous nous améliorons constamment

Pour un organisme débutant responsable du sérieux sujet qu'est la sécurité dans le transport aérien, l'ACSTA reçoit des critiques élogieuses de la part du public.

Une étude récente effectuée par EKOS à la demande de l'ACSTA montre que nous nous sommes améliorés dans tous les domaines depuis 2004. On a demandé à 2 830 voyageurs, dans 16 aéroports canadiens de classe 1, de classe 2 ou plus petits, de dire dans quelle mesure ils étaient satisfaits des procédures de contrôle de préembarquement.

Alors, qu'ont-ils dit?

Grâce au professionnalisme des agents de contrôle (le taux de satisfaction atteignait 91 %), il semble que les contrôles de sécurité sont un succès auprès de la plupart des gens. Les agents ont également eu d'excellentes notes en ce qui concerne la courtoisie (90 %) et l'impartialité (95 %).

Le temps moyen nécessaire pour contrôler un passager est d'à peine plus de deux minutes. Pas mal, n'est-ce pas? C'était aussi l'avis des voyageurs. Quarante-et-un pour cent des passagers étaient satisfaits du temps que prend les procédures de contrôle.

Lorsqu'on a abordé le rôle joué par les organisations de l'industrie dans la sûreté aérienne, les agents de contrôle se sont encore distingués. Quarante-et-un pour cent des gens ont indiqué qu'ils jouent un rôle très important sur le plan des procédures.

Grâce aux notes élevées décernées au personnel chargé du contrôle pour chacune des étapes de la procédure de contrôle, la satisfaction des passagers pour l'ensemble des procédures de contrôle de sécurité atteint la note élevée de 94 %.

Félicitations à ceux et celles qui sont aux premières lignes! ■

Message du Président et Chef de la direction	2
Voir et être vu	3
Nouveau modèle opérationnel pour la formation.....	4
Amélioration de la gestion régionale.....	6
Hommage à ceux et celles qui ont assuré la paix	7
La route vers Kelowna	8
Contactez INFO ACSTA	8





Message du Président et Chef de la direction

« *Le courage est le prix qu'exige la vie pour accorder la paix.* »

~Amelia Earhart

L'année 2005 a été désignée par le gouvernement du Canada comme l'Année de l'ancien combattant. Je crois qu'il est important que la population canadienne honore nos anciens combattants pour leurs actes de bravoure désintéressés, pour avoir risqué leur vie pour garantir la démocratie, la paix et la sécurité.

Au moment où nous sommes confrontés à de nouveaux défis dans la lutte contre le terrorisme, les soldats canadiens servent fièrement leur pays dans diverses zones de conflit partout dans le monde. Il est important que nous nous arrêtions pour

nous souvenir de tout ce que ces hommes et ces femmes font courageusement pour notre pays.

Le mois dernier, les Canadiens et les Canadiennes ont eu une autre occasion de se rappeler que nous ne sommes pas à l'abri du danger et des attentats terroristes. Le 23 juin 2005 a marqué le 20^e anniversaire de l'attentat contre un avion d'Air India, le pire acte de terrorisme jamais perpétré contre le Canada.

Trois cent vingt-neuf personnes ont été tuées à bord du vol 182 reliant Toronto à Londres. C'est une tragédie pour toute la population canadienne, mais plus encore pour les centaines de familles qui ont perdu de leurs proches.

Notre Premier ministre, le très honorable Paul Martin, a recommandé à la Gouverneure générale qu'une proclamation soit faite faisant du 23 juin de chaque année une Journée nationale du souvenir des victimes de terrorisme.

À la suite de l'incident d'Air India, le gouvernement canadien a mis en œuvre des changements importants en matière de sûreté de l'aviation, et de nombreux changements fondamentaux ont été apportés afin d'assurer une plus grande sécurité dans les aéroports canadiens.

Le 11 septembre 2001 nous a de nouveau enseigné que nous ne pouvons tenir nos systèmes de sécurité pour acquis. Les terroristes essaieront toujours de trouver une faille dans le système.

Disposer toujours de la technologie la plus récente, partager l'information sur les dernières menaces, améliorer nos méthodes

de formation pour garantir l'efficacité et l'efficacité, partager les pratiques exemplaires avec nos partenaires au pays et à l'étranger, voilà tous les éléments de l'approche stratégique de l'ACSTA, qui contribue à faire en sorte que soit accomplie notre mission, laquelle consiste à protéger le public en assurant la sûreté des aspects critiques du système du transport aérien, tel que désignés par le gouvernement. ■

Jacques Duchesneau, C.M.
Président et Chef de la Direction



Voir et être vu



Dans la foulée de sa campagne de publicité du printemps, qui a été un franc succès, l'ACSTA élabore sa campagne de sensibilisation d'été à temps pour la saison des vacances – une des périodes de l'année où les gens voyagent le plus.

L'ACSTA met tout en œuvre pour assurer aux voyageurs des services de contrôle de sécurité préembarquement courtois et efficaces. Le nombre de passagers contrôlés chaque année est supérieur à la population du Canada. Par conséquent, étant donné le nombre élevé de clients, il est essentiel de veiller à leur satisfaction.

Il est essentiel de réduire l'attente aux points de contrôle pour assurer aux voyageurs une expérience positive. Une diminution du nombre d'articles interdits interceptés par les agents de contrôle réduira le temps d'attente pour tous les voyageurs aux points de contrôle préembarquement.

Le temps moyen nécessaire pour contrôler un passager est d'un peu plus de deux minutes, mais il peut être considérablement plus long si

les agents suspectent ou détectent la présence d'articles interdits dans les bagages de cabine. Parmi les articles interdits figurent les munitions, les armes à feu (véritables ou jouets), les couteaux, le gaz poivré et des produits dangereux comme les liquides inflammables. L'ACTSA fait porter ses efforts sur deux points en ce qui concerne les articles interdits. Former les agents de contrôle pour qu'ils les reconnaissent rapidement et avec précision et veiller à ce que les voyageurs sachent ce qu'ils ne doivent pas apporter à l'aéroport.

Des efforts intensifs, qui s'avèrent rentables, sont entrepris pour rejoindre les passagers avant leur arrivée à l'aéroport et au moment où ils y arrivent, notamment, tout récemment, par le biais d'annonces innovatrices et en travaillant avec des partenaires dans l'industrie, entre autres l'Association canadienne des agences de voyage, pour informer les passagers avant qu'ils ne fassent leurs bagages.

Au début de l'année, la campagne de sensibilisation du printemps a comporté des messages publicitaires sur MétéoMédia/Weather Network et sur les chaînes communautaires locales sur le câble, des

publicités imprimées dans des journaux partout au pays et des publicités en ligne sur des sites Web importants.

Selon les données du système Media Master de Nielsen pour 2005, entre le 28 février et le 20 mars 2005, environ 5 679 000 Canadiens (adultes de 25 ans ou plus) ont vu la capsule de notre campagne sur le Weather Network et 1 866 000 sur MétéoMédia.

La publicité sur MétéoMédia/Weather Network a remporté un tel succès que nous allons la faire passer six semaines au lieu de trois pour la campagne estivale. Nous l'avons également distribuée à 180 réseaux de télévision communautaires, spécialisés ou de câblodistribution partout au pays — Câble Rogers a déjà commencé à la diffuser!

Intensifiant nos efforts pour rejoindre encore davantage notre public cible (les voyageurs) une chaîne de télévision d'information touristique diffusera notre publicité 40 fois par jour pendant 12 mois dans les chambres d'hôtels de grands centres, c'est-à-dire plus de 175 000 fois! La chaîne est le diffuseur exclusif dans environ 35 000 chambres d'hôtel à Montréal, Toronto, Québec, Ottawa et Vancouver. Ça, c'est de la visibilité!

Suite au très grand succès de la campagne du printemps où nous avons rejoint environ 11 245 000 Canadiens par le biais de notre publicité en ligne, nous récidiverons au cours de notre campagne de l'été sur des sites Web importants comme Canoë, Travelocity, Sympatico et Yahoo. La nouvelle campagne comportera également des articles dans les médias sur les produits saisonniers et les nouvelles tendances, et nous enverrons notre brochure contenant des conseils aux voyageurs à un grand nombre d'agents de voyage, d'aéroports et d'hôtels partout au pays. ■

Nouveau modèle opérationnel pour la formation



L'ACSTA s'est engagée à fournir à la population canadienne l'un des réseaux de transport aérien les plus sécuritaires au monde. Dans le cadre de cet engagement, un service de contrôle hautement spécialisé sera assuré en première ligne.

Durant ses premiers mois d'activité, l'ACSTA a axé ses efforts sur l'élaboration d'un programme transitoire visant à mettre à jour la certification des agents de contrôle actuels selon les normes de l'ACSTA, ainsi que sur l'achat et l'installation d'équipement de pointe partout au pays.

La sûreté, la technologie et le service à la clientèle figuraient parmi les principaux thèmes à l'étude et l'ACSTA a été fière de mettre en œuvre le troisième de ces thèmes dans le but de favoriser l'uniformité et la qualité. L'ACSTA a fixé des attentes très précises en ce qui concerne la façon dont

les agents de contrôle s'acquittent de leurs responsabilités, notamment quant au type de rapports qu'ils ont avec le public. L'ACSTA a adopté une philosophie qui conjugue amabilité, équité et fermeté. Les agents de contrôle représentent l'ACSTA, ils doivent être perçus comme traitant avec respect les passagers et doivent entretenir des relations amicales dans leur milieu de travail. Toutefois, étant donné que la principale responsabilité de l'ACSTA est d'assurer la sûreté du public voyageur, ces agents doivent appliquer les normes de manière régulière et suivre les procédures correctement et scrupuleusement.

Avant que l'ACSTA prenne en charge le contrôle de sûreté au Canada, il revenait aux transporteurs aériens d'offrir une formation aux agents de sécurité dont ils retenaient les services. Le cours complet comprenait un minimum de 30 heures d'enseignement théorique et pratique combiné, suivi d'un

minimum de 8 à 40 heures de formation en cours d'emploi, avant la certification.

Le cours comportait neuf modules couvrant l'équipement utilisé, les types de fouilles, les situations spéciales et les questions relatives aux menaces.

Lorsque l'ACSTA a assumé la responsabilité de la fonction de contrôle, le 31 décembre 2002, elle a adopté une approche intégrée pour la mise en œuvre d'une formation exhaustive, la validation et le programme d'amélioration continue qui englobe des niveaux d'expertise de base, avancé et de supervision. La réussite de l'évaluation écrite et de l'évaluation pratique en fin de cours est exigée à chaque niveau, avant que la formation en cours d'emploi puisse être entreprise, avant la certification. Le programme de base pour les agents de contrôle comprend actuellement trois niveaux progressifs, représentant un total de 184 heures. Cela comprend 64 heures d'enseignement théorique et pratique combiné et 120 heures de formation en cours d'emploi.

« L'ACSTA étant maintenant pleinement en fonction, il importe que nous passions en revue notre structure de programmes actuelle afin d'y apporter les modifications nécessaires pour l'améliorer » déclare Renée Légaré, directrice des Services généraux. Comme le dit notre président et chef de la direction, Jacques Duchesneau : « Nous savons que nous faisons ce qu'il faut, mais le faisons-nous comme il faut? »

« Le programme national de formation et de certification de l'ACSTA permet d'assurer que nos points de contrôle au Canada sont dotés d'agents qui non seulement ont reçu une formation de haut niveau, mais qui sont constamment informés des techniques

« Les agents de contrôle constituent une partie vitale de notre système de sûreté et l'ACSTA veut s'assurer qu'ils reçoivent le meilleur apprentissage possible. »

de détection les plus récentes, de façon interactive », ajoute Renée.

À titre de gestionnaire général, Apprentissage et rendement, Glen Budgell dit que l'ACSTA a toujours reconnu que les agents de contrôle sont des professionnels – leur travail de dépistage exige des connaissances formalisées, une formation particulière et des compétences techniques spécialisées. Par conséquent, nous continuerons d'offrir un programme de haut niveau afin qu'ils reçoivent la formation nécessaire.

« En fait, grâce au remaniement de notre programme national, nous pouvons nous adapter rapidement pour réagir à l'évolution des tendances. La sûreté est notre affaire et elle ne doit jamais être compromise », ajoute-t-il. Le programme a été enrichi afin de raffiner et d'élargir le contenu existant pour qu'il soit offert de façon plus efficace et rentable partout au pays. Des modules en ligne fourniront de l'information générale sur l'équipement et les méthodes et techniques de contrôle de sûreté, et seront exigés en tant que préalables pour l'inscription aux segments pratiques, durant lesquels l'instructeur mettra l'accent sur l'application par le biais d'exercices et de simulations. En outre, comme ces modules durent de 15 à 30 minutes chacun, les agents de contrôle

pourront suivre l'enseignement durant les temps morts au cours de leurs quarts.

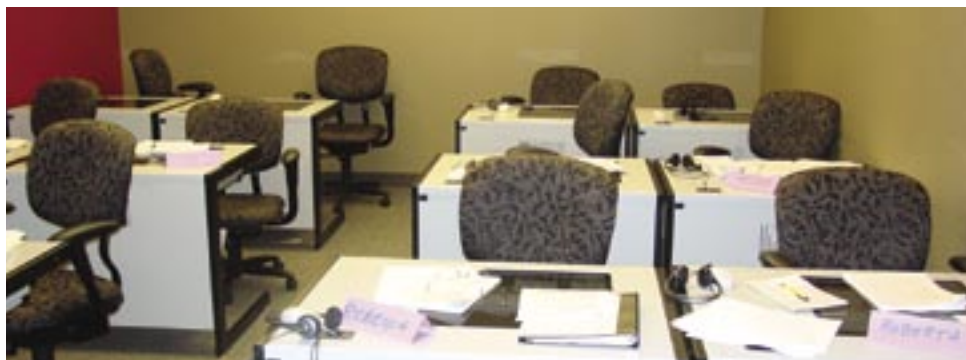
En tant que conseillère principale-Projets spéciaux, Judy Darling déclare : « Un important élément du programme restructuré consistera à améliorer le programme de chef de point de contrôle pour renforcer les éléments d'encadrement et de mentorat et améliorer la formation en cours d'emploi (FCE). Nous voulons mettre l'accent sur les normes de rendement plutôt que sur les calendriers des cours », indique Judy. « Les résultats d'une récente étude pilote menée à Montréal nous aiderons à élaborer des lignes directrices plus fermes et à fournir des options aux chefs de point de contrôle qui dirigeront la FCE », ajoute-t-elle. « De plus, notre programme avancé comprendra des exercices et des scénarios à l'intention du chef de point de contrôle dont il pourra se servir pour cerner les faiblesses et améliorer le rendement. »

« Étant donné que notre objectif est d'améliorer le rendement, souligne Glen, le remaniement de notre programme nous donne aussi la possibilité d'introduire de nouvelles technologies d'apprentissage, comme X-Ray Tutor (X-RT) et le système de projection d'images de menace (TIPS). » X-RT est un programme informatique conçu pour aider les agents de contrôle à mieux identifier les articles interdits. Il englobe les volets sur les bagages à main et les bagages enregistrés portant sur les pistolets,

coupteaux, engins explosifs improvisés (EEI). TIPS est un programme informatique qui projette des images fictives d'objets dangereux dans des bagages réels lorsqu'ils pénètrent dans l'appareil à rayons X. Il est conçu pour favoriser la sensibilisation et renforcer la motivation en fournissant régulièrement aux agents de contrôle des images de menace.

Le lancement d'un programme de perfectionnement professionnel continu amélioré est prévu en janvier 2006. Ce programme sera autogéré par les agents de contrôle, en consultation avec leurs fournisseurs de services de contrôle. Le programme vise à accroître le niveau de professionnalisme au sein de l'effectif des agents de contrôle et les titres de compétences seront un important indicateur pour le public. Le programme permettra aux agents de contrôle d'atteindre une norme nationale de compétences professionnelles démontrant qu'ils possèdent une large compréhension de tous les aspects du contrôle et des opérations de sûreté. Le préalable pour l'admission au programme sera un minimum de deux ans d'expérience à temps plein.

« Nous sommes très enthousiastes à l'idée d'aller de l'avant avec notre nouveau modèle opérationnel pour la formation », conclue Glen. « Les agents de contrôle constituent une partie vitale de notre système de sûreté et l'ACSTA veut s'assurer qu'ils reçoivent le meilleur apprentissage possible. » ■



Amélioration de la gestion régionale



L'ACSTA est fière d'annoncer l'arrivée dans son équipe régionale de cinq nouveaux employés qui se sont récemment joints à l'ACSTA après des carrières fructueuses.

Leo Bieche, gestionnaire régional de l'ACSTA (Calgary), a déjà occupé différents postes de gestion et d'opérations aéroportuaires pour les compagnies aériennes Canadian Airlines et Air Canada. Leo s'est joint à l'ACSTA le 6 juin.

Tara Tost est entrée à l'ACSTA le 6 juin, comme gestionnaire régionale pour l'aéroport d'Edmonton. Tara apporte à l'ACSTA une expérience de 15 ans de travail dans l'industrie de l'aviation.

Alex Hauszner, gestionnaire régional de l'ACSTA (région des Prairies), a été directeur général des opérations d'Air Canada, section Calgary, et il possède 28 ans d'expérience en opérations

aéroportuaires. Alex s'est aussi joint à l'équipe régionale le 6 juin.

Gina Libal, la nouvelle gestionnaire régionale de l'ACSTA à Calgary, est entrée en fonction le 21 juin. Gina avait plus de 8 ans d'expérience comme agente de contrôle et superviseuse avec le Group 4 Falck, à l'aéroport international de Calgary, avant d'être embauchée par Galaxy Canada, où elle a été au cours des trois dernières années instructrice principale et gestionnaire de l'assurance de la qualité.

Paul Sander s'est joint à l'ACSTA le 26 juin comme gestionnaire régional à Vancouver. Paul a passé la majeure partie de sa carrière dans le domaine des opérations aéroportuaires. Il a débuté en 1997 avec l'administration de l'aéroport international de Vancouver comme directeur de service. À ce poste, il a pu apprendre rapidement à mieux connaître l'aéroport et les diverses relations entre les intervenants de celui-ci. Au sein de l'administration de l'aéroport, il a occupé différents postes, dont ceux de

la gestion des contrats, des concessions immobilières et des relations avec la clientèle des lignes aériennes, et, tout récemment, coordonnateur de la sécurité.

Nous avons aussi le plaisir de vous annoncer que Doug Pow, gestionnaire régional des Prairies, déménagera à Vancouver et occupera le poste de gestionnaire régional à partir du 6 juillet 2005.

Toutes ces personnes connaissent le milieu aéroportuaire et elles permettront d'améliorer de façon significative la capacité de l'ACSTA à gérer les opérations de contrôle dans les aéroports du Canada. Bienvenue dans l'équipe! ■

Saviez-vous que?

Les armes jouets, les répliques d'armes, les briquets-pistolets, les robots jouets qui se transforment en fusil et le parfum dont la bouteille est en forme de grenade sont des objets souvent interceptés aux points de contrôle préembarquement partout au pays.

Environ 6 500 de ces objets ont été interceptés depuis janvier 2005.



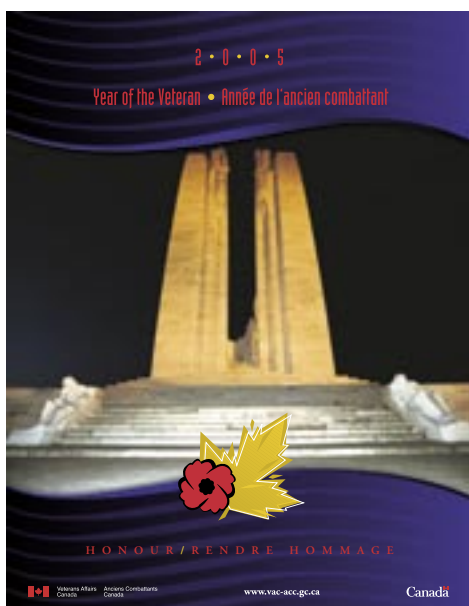
Hommage à ceux et celles qui ont assuré la paix



Prendre l'avion est bien différent en 2005 de ce que c'était il y a 60 ans quand la Seconde Guerre mondiale prenait fin. La technologie de l'aviation était encore rudimentaire. Le simple fait de monter à bord était un acte de bravoure. Manœuvrer ces bêtes rétives au combat exigeait un courage sans limite.

Les anciens combattants du Canada se sont battus un peu partout dans le monde, des tranchées boueuses d'Europe aux déserts et aux montagnes d'Afghanistan. Ils se sont battus en mer, sur terre et dans le ciel. Ils se sont battus aux côtés de leurs alliés et dans leurs propres missions. Aujourd'hui, les Canadiens vivent dans un pays paisible et libre. Comment pouvons-nous les remercier? En gardant leur souvenir vivant.

Tout au long de l'année, des Canadiens et des Canadiennes, à la grandeur du pays, célébreront les contributions et les sacrifices de nos anciens combattants, et se souviendront. Surveillez ce qui se passe partout au pays cette année pour leur rendre hommage, à http://www.vac-acc.gc.ca/general_f/sub.cfm?source=feature/yearofveteran05/yov_events



Voici quelques manifestations importantes :

- **Nanton Lancaster Air Museum, cérémonie d'inauguration**, Nanton (Alberta), 20 août
- **Manifestation « Cessation des hostilités », Victoire sur le Japon**, Vancouver (C.-B.), 14 août
- **Émission radiophonique célébrant la Victoire sur le Japon**, Winnipeg (Manitoba), 20 août
- **Inauguration du Veterans' Memorial Park**, Bridgewater (Nouvelle-Écosse), 14 août
- **Cérémonie spéciale du souvenir dans les T. N.-O.**, Yellowknife (T. N.-O.), 11 novembre
- **Jour des Casques bleus**, Angus (Ontario), 9 août
- **Congrès 2005 pour commémorer le 60e anniversaire de la fin de la Seconde Guerre mondiale en Extrême-Orient (jour de la Victoire sur le Japon)**, Ottawa (Ontario), 12-15 août
- **Le coin de l'ancien combattant**, Sainte-Catherine de Hatley (Québec), 25 août
- **Canada Remembers International Air Show (spectacle aérien international)**, Saskatoon (Saskatchewan), 20 août

2005 est l'Année de l'ancien combattant. Un moment où tous peuvent se réunir pour rendre hommage à ceux et à celles qui nous ont donné la paix dont nous et nos enfants pouvons bénéficier aujourd'hui. ■

La route vers Kelowna



Jim Lindsay, Agent de contrôle à l'aéroport de Kelowna.

Jim Lindsay travaille à l'aéroport de Kelowna depuis 2003. Le chemin qui l'a conduit de sa province natale, le Manitoba, à sa province « de retraite », la Colombie-Britannique, est remarquable.

« Quand j'étais petit, se rappelle-t-il, je ne rêvais que d'entrer dans la GRC. J'ai suivi mon entraînement à Regina en 1966. »

À l'époque, les célibataires étaient affectés plus ou moins au hasard, et Jim a d'abord été muté au cap Breton, puis à Ottawa, où il a travaillé au département des empreintes digitales.

« C'était une période vraiment intéressante, ajoute-t-il. On transférait les empreintes digitales dans des bases de données informatisées à partir de sources sur papier. Pour la première fois, nous pouvions établir des ressemblances entre les empreintes de suspects et ce que nous avions dans les dossiers. »

Amoureux de longue date du nord du Canada, Jim et sa femme ont fait un voyage à Whitehorse (Yukon) en 1974. Ils ne sont pas revenus.

« Nous avons appelé ma sœur et lui avons demandé de vendre la maison et de nous envoyer nos affaires, dit-il en riant. Ce voyage-là a duré 16 ans. »

« En 1989, dit Jim, les enfants étaient partis. Ma femme et moi avons décidé de chercher un meilleur climat. »

Comment a-t-il abouti à Kelowna? Trop rempli d'énergie pour rester très longtemps à ne rien faire après sa retraite en 2002, il a demandé à son voisin ce qu'il faisait pour vivre.

« Agent de contrôle, ça paraissait amusant, dit Jim. L'industrie de la sécurité était en pleine croissance et Garda m'a embauché tout de suite à cause de mes antécédents. J'ai eu ma première journée de formation le jour de mon anniversaire. Environ dix-huit mois plus tard, j'ai été promu chef de point de contrôle. »

Est-ce qu'il aimerait occuper un poste de superviseur, s'il s'en présentait un?

« Je réfléchirais, c'est sûr, dit-il. Je n'ai plus vraiment envie de voyager. C'est le poste qui va me mener jusqu'à ma "vraie" retraite. J'aime rencontrer des gens. J'aime être au cœur de l'action. J'aime mon travail. Ça ne paraît pas? » ■

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



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