



Août 2005

## CETTE ÉDITION

### Se préparer aux menaces nouvelles et émergentes : INTERSEC 2005

**Un élément important de la stratégie de l'ACSTA face à la sûreté aérienne consiste à anticiper les menaces nouvelles et émergentes. Pour ce faire, nous devons disposer des toutes dernières informations sur les techniques antiterroristes.**

Michelle Malenfant, agente de recherche à l'ACSTA, a recueilli des renseignements lors d'une conférence spéciale qui s'est déroulée au Royaume-Uni en juin dernier. INTERSEC – la revue de sûreté internationale – a accueilli deux douzaines de délégués originaires de huit pays différents (Algérie, Canada, Allemagne, Ghana, Malysie, Pays-Bas, États-Unis et Royaume-Uni). Ceux-ci ont échangé des renseignements sur tout un éventail de questions, depuis l'écoute électronique et le terrorisme religieux jusqu'à la modélisation et à la simulation d'attaques chimiques, biologiques, radiologiques ou nucléaires (CBRN).

#### Promouvoir une culture de sûreté

L'un des grands thèmes de la conférence était la sûreté des renseignements et la menace posée par l'écoute électronique, l'espionnage industriel et la surveillance des communications. Des renseignements sensibles, même lorsqu'ils sont protégés par des coupe-feu, peuvent être facilement interceptés par des terroristes, des membres du crime organisé, les médias et des puissances étrangères. Quelques mesures défensives coûtent relativement peu cher et sont faciles à mettre en place. Le problème, toutefois, est le laxisme des employés et leur manque de sensibilisation. En tant qu'organisme de sûreté, cela revêt une importance toute névralgique pour l'ACSTA.

#### Comment empêcher qu'une crise ne dégénère en catastrophe

Un deuxième grand thème de la conférence INTERSEC était la gestion des crises. Lorsqu'une crise s'abat, il

*suite à la page 8*

Message du Président et chef de la direction.....	2
Générosité de l'ACSTA pour les recherches sur le cancer.....	3
Langues officielles.....	4
Robert Rivard se joint à l'ACSTA en tant que gestionnaire régional.....	5
Et si... ..	6
Des lions, des tigres et des ours, je n'en crois pas mes yeux!.....	7
Contactez INFO ACSTA.....	8





## Message du Président et chef de la direction

*Une journée dont on se  
souviendra...*

**Tout comme on se souviendra  
pour toujours du 11  
septembre 2001 et du 11  
mars 2004, on se souviendra  
également du 7 juillet 2005.**

La veille de cette journée, soit le 6 juillet, Londres jubilait à l'idée qu'elle venait de se voir attribuer les Jeux Olympiques de 2012, mais cette atmosphère de festivités et de joie a vite fait place au cauchemar le jeudi matin.

Quatre explosions ont ébranlé le réseau de transport en commun de la ville tandis que des millions de personnes se rendaient à leur travail. Les Londoniens n'ont bénéficié d'aucun avertissement, mais ils n'ont pas été entièrement pris au dépourvu.

Des plans d'intervention d'urgence ont été déclenchés dans les minutes qui ont suivi

les explosions. Les employés des services d'urgence, les policiers et les pompiers étaient fin prêts et les hôpitaux étaient eux aussi prêts à accueillir un grand nombre de blessés. Ils savaient quoi faire et comment le faire car ces plans avaient fait l'objet de plusieurs répétitions.

Londres a toujours été une ville résiliente; elle a en effet survécu aux bombardements dévastateurs de la Deuxième Guerre mondiale et à diverses attaques de l'IRA plus récemment.

La peur est l'arme suprême de destruction massive que les terroristes espèrent instiller dans la population par leurs attaques. Fait remarquable, plutôt que de paniquer et de se laisser intimider, les Londoniens ont fait preuve d'un grand stoïcisme : ils se sont conduits du mieux qu'ils pouvaient. Ils n'ont pas laissé les attaques interrompre leur existence, ils ont repris le métro et les autobus et sont retournés au travail le lendemain même.

Tandis que nous observons quelques minutes de silence pour rendre hommage aux victimes, nous devons nous rappeler que le Canada n'est pas à l'abri des attaques terroristes. Aucun pays n'est à l'abri des actes de terrorisme. Le 12 novembre 2002, Oussama ben Laden a publié une liste des pays contre lesquels il entendait lancer des attaques. Le Canada figurait sur cette liste, aux côtés de la Grande-Bretagne, de la France, de l'Italie, de l'Allemagne et de l'Australie. Les événements de Londres doivent nous servir de mise en garde. Nous devons mieux nous préparer.

La menace est réelle et omniprésente. Nous devons maximiser notre capacité à réagir devant ce genre de situation pour minimiser

leur impact sur le public. Il est essentiel d'accroître le niveau de sensibilisation du public, et le gouvernement doit à tout prix faire preuve de leadership en la matière. Non seulement nous devons rappeler aux gens de rester vigilants, mais nous devons également apprendre aux Canadiens ce que l'on entend par vigilance et ce à quoi ils doivent s'attendre (comportements ou colis suspects, par exemple). Nous devons façonner la résilience du public en éduquant les Canadiens sur les risques qu'ils courent.

Nous devons être prêts à l'échelle nationale et nous devons continuer d'établir des partenariats avec la communauté internationale. Nous devons continuer d'échanger des expériences, des pratiques optimales et, surtout, des renseignements. Cet effort mondial a été admirablement illustré au Sommet du G8 à Gleneagles, en Écosse. Ensemble, les dirigeants de la planète ont condamné à l'unanimité les attaques de Londres et se sont engagés à poursuivre leur collaboration pour détecter et dissuader les menaces et améliorer le flux d'informations et de renseignements sur les mouvements et les activités des terroristes connus.

Nous ne pouvons nous permettre d'oublier que la vigilance compte avant tout. L'arrogance et la suffisance sont des attitudes préjudiciables et inacceptables. Nous devons être prêts à affronter le pire et compter sur le meilleur. ■

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

# Générosité de l'ACSTA pour les recherches sur le cancer



**Afin de recueillir de l'argent pour les soins et les recherches sur le cancer de la prostate, les employés de l'ACSTA ont pris part à la course *Do it for Dad* le 19 juin dernier.**

En 1999, la Fondation du Centre régional de cancérologie d'Ottawa, l'Association du cancer de la prostate d'Ottawa et le magasin Running Room ont décidé d'organiser une course pour sensibiliser les gens au cancer de la prostate et à ses effets catastrophiques et pour recueillir de l'argent à l'appui des recherches sur ce cancer, de l'éducation et des équipements au Centre régional de cancérologie d'Ottawa.

La course baptisée *Do it For Dad* est organisée chaque année le jour de la fête des Pères. Depuis 1999, cette course a connu une croissance sur le plan du nombre de participants et des fonds recueillis. À ce jour, plus de 600 000 \$ ont été amassés.

Les employés de l'ACSTA ont ramassé 12 170 \$ à l'appui de la course en faisant des promesses de dons, en donnant volontairement de leurs temps pour vendre des crèmes glacées, des pizzas, des billets de tirage et pour organiser d'autres activités collectives.

L'ACSTA a été le deuxième organisme à recueillir autant de fonds pour la course *Do it for Dad*, se classant juste derrière la Banque Alterna, qui est l'un des souscripteurs de cette course.

Félicitations aux employés de l'ACSTA pour leur grande générosité et leurs efforts remarquables! ■

## Correction

Veuillez noter qu'il y avait deux erreurs dans l'article *Bagages et Plaisirs* dans l'édition du mois de juin d'*INFO ACSTA*. Les fixatifs et les limes à ongles non métalliques sont permis dans les bagages à main. Nous regrettons les inconvenients causés par ces erreurs. Merci.

## Lancement d'une tournée pancanadienne par le président

Garez-vous les Rolling Stones! L'ACSTA prépare sa propre tournée pancanadienne. Notre président et chef de la direction, M. Jacques Duchesneau, donnera le coup d'envoi de la tournée « Partageons la vision de l'ACSTA » à Calgary le 24 août.

Son objectif primordial est de renforcer la mission et la vision de l'ACSTA pour les employés de première ligne. Le chef de la direction invitera les agents de contrôle à formuler des suggestions afin d'améliorer le système. Tandis qu'il rencontre des agents de contrôle à Calgary, Mark Duncan, vice-président exécutif et chef des opérations, véhiculera les mêmes messages à Edmonton.

Le chef de la direction et le chef des opérations iront ensuite porter le message « Partageons la vision de l'ACSTA » à Montréal, Toronto, Ottawa, Halifax, St. John's, Winnipeg, Regina, pour terminer à Vancouver le 9 septembre.

Vous trouverez un article plus détaillé à ce sujet dans notre numéro d'octobre.

# Langues officielles



**En tant que Canadiens, nous avons le privilège de jouir des nombreuses choses que notre pays a à offrir. Une des caractéristiques les plus remarquables est son caractère bilingue unique qui se reflète par la coexistence harmonieuse de ses deux langues officielles, l'anglais et le français.**

Tout au long de l'histoire du Canada, les langues anglaise et française ont coexisté. Cependant, ce n'est qu'en 1969 que le Canada a adopté la *Loi sur les langues officielles*. Cette loi « stipule clairement que le français et l'anglais sont les langues officielles du Canada pour tout ce qui relève du Parlement et du gouvernement du Canada ». En 1988, dix-neuf ans après la mise en place de la politique sur les langues officielles, le Parlement a adopté une nouvelle *Loi sur les langues officielles*. Les dispositions de cette nouvelle loi étaient plus précises que celles de la version de 1969. Conformément à la *Loi*

*sur les langues officielles* du Canada, le gouvernement du Canada doit s'assurer que ses employés et ceux qui travaillent en son nom assurent la promotion de la présence des deux langues officielles.

À titre de société d'État, l'ACSTA est assujettie à la *Loi sur les langues officielles*, et par l'entremise de nos fournisseurs de services de contrôle, nous sommes responsables de fournir des services bilingues aux points de contrôle.

**Le Commissariat aux langues officielles reconnaît que l'ACSTA a fait de grands progrès en l'espace d'à peine trois ans dans l'établissement de politiques sur les langues officielles...**

Les agents de contrôle préembarquement doivent accueillir les passagers dans les aéroports désignés dans les deux langues officielles et s'assurer que le service aux points de contrôle est offert dans la langue officielle au choix du passager pendant tout le processus de contrôle. Le rôle de l'ACSTA est d'informer et de surveiller les fournisseurs de services de contrôle en ce qui concerne ces obligations et la manière d'y faire face.

Le Commissariat aux langues officielles (COLO) a reconnu que l'ACSTA a fait beaucoup de progrès en trois ans seulement en établissant des politiques et des procédures relatives aux langues officielles. Rien que l'an dernier, l'ACSTA a rehaussé la sensibilisation au sujet de ses responsabilités en vertu de la *Loi sur les langues officielles* par l'entremise de visites d'extension à sept des principaux aéroports du Canada et des modifications ont également été apportées au module de formation de l'ACSTA et aux Procédures normalisées d'exploitation (PNE) afin de mieux refléter les obligations de l'ACSTA et des fournisseurs de services de contrôle en vertu de la *Loi sur les langues officielles*. Cependant, le Commissariat aux langues officielles a récemment publié une fiche de rendement ayant pour objet de donner des informations à la haute direction sur le rendement de leurs établissements en ce qui concerne les langues officielles. La fiche de rendement indique qu'il y a encore beaucoup de travail à réaliser afin de s'assurer que l'ACSTA maintienne un service bilingue adéquat pour les Canadiens, et notamment aux points de contrôle.

Le Comité de la haute direction (CHD) de l'ACSTA a pris ces résultats très au sérieux et s'est engagé à focaliser

davantage l'attention et les ressources sur l'amélioration de la prestation de nos services dans les langues officielles et à s'assurer que l'ACSTA et ses fournisseurs de services de contrôle satisfont aux obligations relatives aux langues officielles.

À ce titre, Kevin McGarr, vice-président, Risque et Qualité, a été nommé Champion des langues officielles. M. McGarr se consacre à la poursuite des réalisations de l'ACSTA en ce qui concerne les langues officielles et est déterminé à le faire en invitant tous les employés, fournisseurs de services de contrôle et agents de contrôle préembarquement de l'ACSTA à faire des langues officielles une partie consciente de leur travail quotidien. Shannon

Hines gèrera également le programme des langues officielles maintenant en plus de ses responsabilités liées aux communications internes. Sa première tâche sera de développer un plan d'action pour les langues officielles, qui sera partagé avec les employés et les agents de contrôle préembarquement de l'ACSTA à travers diverses publications d'*INFO ACSTA* et d'*Atmosphère*.

Les Canadiens ont travaillé avec acharnement au fil des années pour acquérir une identité bilingue et l'ACSTA s'engage à s'assurer que nous ferons partie intégrante de la réservation de cette réalisation. ■

## Une fois de plus, excellent travail!

L'ACSTA tient à adresser ses félicitations à l'aéroport de Charlottetown, qui a obtenu la mention *Super Accueil* et qui est le deuxième aéroport du monde à accéder à ce statut. *Super Accueil* est un programme de formation sur les services à la clientèle reconnu dans le monde entier qui se concentre sur les communications, les services à la clientèle, les attitudes à l'égard des services et les rapports avec les clients.

Nous sommes enchantés que les années de service et d'engagement supérieurs que l'aéroport de Charlottetown a fournis à ses clients aient été récompensées. Pour accéder au statut *Super Accueil*, 70 % des employés d'une entreprise doivent y participer et l'aéroport de Charlottetown a enregistré un taux de participation de 100 %. Cela en soi est un exploit remarquable et un succès retentissant.

Chapeau à l'aéroport de Charlottetown à qui nous souhaitons d'encore mieux réussir à l'avenir.

## Robert Rivard se joint à l'ACSTA en tant que gestionnaire régional



M. Rivard a passé le plus clair de sa carrière au sein de la GRC, tout récemment à l'aéroport Trudeau de Montréal en tant que sous-officier responsable. M. Rivard a également occupé pendant deux ans et demi un poste d'inspecteur de sûreté à Transports Canada. Avant d'entrer à l'ACSTA, M. Rivard a été gestionnaire régional pour la Direction de la sûreté maritime de TC.

Tout au long de sa carrière, il a acquis une connaissance intime du milieu aéroportuaire et des questions de sûreté qui s'y rapportent, ce qui sera incontestablement un précieux atout pour l'équipe régionale du Québec.

Je suis sûr que vous vous joindrez à l'ACSTA pour souhaiter la bienvenue à M. Rivard au sein de l'équipe!

L'ACSTA souhaite la bienvenue à M. Robert Rivard au poste de gestionnaire régional des aéroports de Baie-Comeau, Gaspé, Mont-Joli et Sept-Îles. Basé à l'aéroport Trudeau de Montréal, M. Rivard connaît parfaitement cet aéroport.



# Et si...



Barry Eddy, Gestionnaire, Préparatifs d'urgence

## ... il y avait une catastrophe naturelle ou provoquée par l'homme qui perturbait notre quotidien pendant des mois à la fois.

Certes, les Canadiens ont connu des phénomènes moins graves qu'un tsunami ou une guerre, comme la panne de courant qui s'est abattue sur l'Ontario et le Nord-Est des États-Unis en 2003 ou la tempête de verglas en 1998. Il n'en reste pas moins que ces phénomènes ont littéralement immobilisé les entreprises et les transports, mis à rude épreuve les services médicaux et fait comprendre à tout le monde qu'il n'était pas mauvais d'être prêt à parer à un cas d'urgence, si improbable qu'en soit la possibilité.

C'est précisément ce que Barry Eddy fait à l'ACSTA, où il est le nouveau gestionnaire des Préparatifs d'urgence.

À ce titre, Barry a assisté à la 15<sup>e</sup> Conférence mondiale annuelle sur la gestion des catastrophes qui s'est déroulée à Toronto au mois de juillet pour écouter, s'instruire, planifier et préparer l'ACSTA à « poursuivre normalement ses activités »

en cas de catastrophe. La conférence avait pour thème « La nouvelle normalité », traduit à peu près en « Protégez votre actif le plus précieux – vos ressources humaines ».

« Cette conférence a été une expérience d'apprentissage précieuse, pense-t-il. Elle m'a vraiment fait comprendre toute l'ampleur du secteur de la gestion des catastrophes et le nombre de disciplines qu'il couvre. Par exemple, il y avait 1 500 participants de plus de 52 pays représentant des secteurs aussi diversifiés que la médecine, les transports, les armes chimiques, biologiques, radiologiques ou nucléaires (CBRN), la sûreté, les actions communautaires populaires et quantité d'autres. Par ailleurs, 90 exposants ont monté des stands pour exposer leurs équipements. L'Équipe d'intervention en cas de catastrophe des Forces canadiennes a présenté son système de purification d'eau. Une entreprise d'aliments déshydratés promouvait pour sa part ses « repas en sachets rapides et faciles à préparer ».

L'honorable Anne McLellan, ministre canadienne de la Sécurité publique et

de la Protection civile, a prononcé le discours-programme. Dans celui-ci, elle a fait valoir que les organismes doivent continuer à échanger et à constituer des réseaux de renseignement, et à échanger des pratiques optimales, s'ils veulent être efficaces. Sans vouloir être alarmiste, et en dépit du nouveau niveau de sensibilisation aux risques du Canada, elle a déclaré que toutes les menaces possibles doivent être prises au sérieux et que le Canada doit adopter une « démarche nationale tous risques » à l'égard des menaces actuelles. Il est fort bien que les entreprises canadiennes soient matériellement préparées, mais la ministre a également insinué que chaque citoyen canadien doit être prêt sur le plan psychologique et que les familles et les collectivités doivent s'organiser en cas d'urgence ou de catastrophe.

Parmi les autres séances, Barry a assisté à celle qui était organisée par Greg James, spécialiste de la Sécurité des systèmes à la Commission des transports en commun de la ville de New York. Celui-ci a parlé des travaux réalisés pour maximiser la sûreté du réseau de transport, de l'importance de procéder à une évaluation des vulnérabilités des infrastructures de transport en commun, des difficultés qu'il y a à fermer un réseau de transport en commun sur le plan de la sécurité par opposition à celui de la sûreté, des leçons que l'on a pu tirer de la panne de courant de 2003 et des bombardements de Madrid, sans oublier le besoin d'identifier les mesures d'intervention d'urgence névralgiques et d'assurer leur respect dans tout le réseau.

Plus en rapport avec ses fonctions, Barry a également assisté à la séance organisée par Robert Duncan, gestionnaire de l'Engagement chez SunGard Availability Services, consacrée à l'établissement d'un programme ministériel/gouvernemental de poursuite des activités et d'un bureau

*suite à la page 8*

# Des lions, des tigres et des ours, je n'en crois pas mes yeux!



Line Vanderheuevel, agente de contrôle à l'aéroport de Sudbury, et col-

**C'est peut-être une exagération, mais il n'est pas rare que Line Vanderheuevel aperçoive des animaux sauvages au cours des 20 minutes qu'elle passe au volant de sa voiture pour se rendre à son poste de chef de point de CPE à l'aéroport de Sudbury.**

« L'aéroport est plutôt éloigné de la ville, affirme-t-elle. Et nous sommes juste à la lisière du Bouclier canadien. Vous pouvez donc vous imaginer qu'à 5 heures du matin, les routes sont assez encombrées, mais pas forcément par des véhicules. Vous devez vraiment faire attention pour ne pas heurter des orignaux et des ours. »

Non seulement ces mammifères canadiens par excellence déambulent sur les routes, mais ils ont aussi peut-être des visées sur le transport aérien.

« Si vous entendez un camion de sûreté qui fait hurler ses sirènes au lever du jour, il ne s'agit sans doute pas d'un problème de sûreté. Il s'efforce plutôt d'éloigner des orignaux ou des ours des pistes pour qu'ils repartent là d'où ils viennent, dit-elle en souriant. Ce qui rend la vie parfois très intéressante. »

L'intérêt de Line a atteint son paroxysme un beau matin lorsque la mine de nickel en cours de construction juste derrière l'aéroport a fait savoir qu'elle allait mener une série d'explosions et lui a demandé de s'assurer qu'il n'y avait pas d'avions sur la piste!

L'aéroport de Sudbury a subi un projet majeur d'agrandissement et de rénovation il y a quelques années. Du point de vue des passagers, il y a maintenant une salle CBE pour les bagages enregistrés (la première au Canada à l'époque) et un restaurant muni d'un permis d'alcool à l'étage supérieur qui permet de faire ses adieux à sa famille et à ses amis tandis qu'ils embarquent à bord d'un avion. Cela étant dit, la plupart des passagers sont des voyageurs d'affaires réguliers, notamment des médecins locaux qui se rendent à Toronto une fois par semaine. Deux compagnies desservent Sudbury, Air Canada Jazz et Bearskin Airlines, qui relie cette ville à Toronto, Ottawa, Sault Ste. Marie, Thunder Bay, North Bay et des collectivités plus petites.

Line travaille pour Aerogard Eastern à l'aéroport depuis 2002. Elle est devenue chef de point en 2003. Elle adore son travail en dépit de l'heure indue à laquelle

elle doit se lever. « J'ai toujours aimé le défi. C'est enrichissant. Cela me permet de bavarder avec les passagers, les équipes et le personnel de l'aéroport. »

« Je suis fier de l'équipe pour bien des raisons, poursuit-elle, mais, en particulier pour sa compassion et le souci qu'elle a des passagers plus âgés. Chaque jour, les agents de contrôle aident les passagers à enfiler leur manteau, à porter leurs bagages ou les rassurent au sujet de la procédure à suivre. Un agent de contrôle a même un jour téléphoné à frais virés au fils d'une femme âgée à Ottawa après que celle-ci eut eu une crise de panique, pensant que son vol avait été retardé. Il est tellement agréable de voir des gens faire un effort pour venir en aide à autrui. Et il est encore plus réjouissant de voir que quelqu'un le remarque. La ville de Sudbury a récemment reconnu notre attitude positive par une lettre officielle. » ■

## Reconnaissance des réalisations de trois agents de contrôle d'Edmonton

L'E Team est un effort collectif qui regroupe les 68 entreprises et 3 500 employés de l'aéroport international d'Edmonton. Elle a été créée en 1995 pour promouvoir les services à la clientèle en aspirant à l'excellence opérationnelle. Le but était de créer un certain nombre de milieux d'apprentissage qui respectent l'éthique de l'E Team, en s'assurant que chaque employé comprend le rôle qui lui incombe dans l'expérience vécue par chaque passager à l'aéroport. L'aéroport mesure le succès de ces initiatives en organisant chaque trimestre des sondages auprès des clients et des employés. Chaque année, ces sondages se soldent par « les prix d'excellence de l'E Team ». Trois agents de contrôle d'Edmonton ont été mis en nomination pour recevoir le prix d'excellence de l'E Team cette année. Il s'agit de :

Azar Kamran, excellence de l'intérieur;  
Kim Richardson, excellence en matière de service;  
Andy Dhillon, excellence opérationnelle.

L'ACSTA tient à adresser toutes ses félicitations à Azar, Kim et Andy pour un travail remarquable. Continuez dans cette voie!

## INTERSEC 2005

suite de la page 1

est essentiel de gérer la situation et d'empêcher qu'elle ne dégénère en catastrophe.

### Les règles fondamentales de la gestion d'une crise

- élaborer des scénarios;
- établir des interventions;
- déterminer le défi;
- définir les rôles;
- sensibiliser les gens;
- s'entraîner sous pression;
- planifier – tester – réapprendre – replanifier.

« Il est essentiel que les employés de l'ACSTA étudient et comprennent le terrorisme – nous devons savoir contre qui et quoi nous protégeons le public voyageur. INTERSEC 2005 a été une conférence passionnante en ce sens qu'elle a soulevé de nombreux problèmes et questions que nous devons analyser nous-mêmes. L'échange d'idées avec les experts mondiaux en la matière est la meilleure façon de s'instruire sur ces questions urgentes. De fait, c'est indispensable si nous voulons rester un chef de file dans le domaine de la sûreté aérienne. »

– Michelle Malenfant, ACSTA

## Et si...

suite de la page 6

de programme de poursuite des activités. Au nombre des mesures qu'il préconise, M. Duncan recommande vivement que chaque programme bénéficie du soutien indéfectible du président de l'organisme et que celui-ci soit investi du pouvoir de prendre des décisions, de mettre en œuvre de nouvelles politiques, etc. Mais, surtout, selon lui, il faut régulièrement mettre à l'essai les plans de poursuite des activités.

« Quelles leçons en ai-je tirées? répond Barry à cette question. Constitution de réseaux. Constitution de réseaux. Constitution de réseaux. J'ai parlé et travaillé avec des membres de la Fondation islamique de Toronto, avec plusieurs dirigeants communautaires étrangers qui préparent les familles à faire face à un ouragan, avec des gens originaires des régions du tsunami, des gens qui sont exposés à des situations et qui savent comment atténuer les risques. Tout le monde échange des expériences et des points de vue. Les leçons qu'ils ont apprises deviennent les leçons que nous devons apprendre. Une catastrophe peut se produire en l'espace de quelques minutes, mais il faut des années pour s'en remettre. En attendant, d'autres phénomènes surviennent qui entravent le rétablissement, de sorte qu'on ne revient jamais vraiment à la case départ. »

« Mon mandat, maintenant, affirme Barry, est de poursuivre l'élaboration d'un plan d'intervention d'urgence pour l'ACSTA en procédant à des évaluations des risques, à des scénarios d'exercices et à des analyses d'impact et de planification des activités. L'objectif est que, si elle est confrontée à une crise, l'ACSTA ne sourcillera même pas. »

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.