



Septembre 2005

## CETTE ÉDITION

### Entrevue avec le fournisseur de services de Calgary : Servisair/GlobeGround

**Calgary est un aéroport parmi tant d'autres où les agents de contrôle doivent composer avec un nombre croissant de passagers. Le bulletin de nouvelles INFO ACSTA a récemment réalisé une entrevue avec son plus nouveau fournisseur de services, Servisair/GlobeGround, de Calgary, qui est entré au service de l'ACSTA au mois de mars 2005.**

Le fournisseur a mentionné à INFO ACSTA qu'il emploie actuellement 225 agents de contrôle et s'apprête à augmenter ses effectifs.

DOUG MCILMOYLE est le directeur du Service de sécurité aéroportuaire.

**INFO ACSTA :** Les passagers turbulents représentent un problème auquel sont confrontés les agents de contrôle. Selon vous, comment devraient-ils se comporter envers eux?

D.M. : À mon avis, il faut agir professionnellement. Faites appel à

vos services de formation portant sur le service à la clientèle pour répondre aux préoccupations soulevées par le client. Essayez de lui expliquer ce que vous faites et faites preuve de courtoisie, car habituellement, cette attitude commande la réciprocité. Nous sommes conscients que les passagers se sentent stressés lorsqu'ils pénètrent dans l'enceinte de l'aérogare, mais la réalité est qu'il n'y a aucune excuse pour qu'un conflit éclate au point de contrôle de préembarquement parce que les individus doivent faire leur travail. Les agents de contrôle doivent agir adéquatement, professionnellement. C'est d'ailleurs ce que nous disons aux membres de notre personnel. Par contre, si un passager dépasse les normes acceptables, nous avons mis en place un processus selon lequel un superviseur et un chef de point viendront porter main forte à l'agent de contrôle.

*suite à la page 5*



**Servisair  
GlobeGround**

Message du Président et chef de la direction.....	2
La tournée « Partageons la vision de l'ACSTA » : le point de vue d'un agent de contrôle.....	3
L'histoire d'une survivante : Le détournement du vol 648 d'EgyptAir .....	4
Conseils pour le contrôle des passagers ayant une déficience .....	5
Entrevue avec Jacques Grilli, vice-président, Opérations .....	6
Contactez INFO ACSTA .....	6



## Message du Président et chef de la direction

**Depuis le mois dernier, en compagnie de Mark Duncan (vice-président exécutif et chef des opérations à l'ACSTA), j'ai visité les aéroports canadiens dans le cadre de *la tournée Partageons la vision de l'ACSTA*.**

Au cours de ce voyage nous avons rencontré des agents de contrôle afin de leur exprimer notre reconnaissance pour tous les efforts déployés et pour recueillir leurs commentaires. Nous avons également demandé aux agents de contrôle de nous faire part de ce qui fonctionne et de ce qui ne fonctionne pas et de nous indiquer comment, en tant qu'organisme, nous pouvons nous améliorer.

Comme nous le savons tous, le terrorisme est loin d'être statique. Les menaces sont en constante évolution et nous devons faire de même.

Ces rencontres se sont avérées très bénéfiques et d'importantes questions ont été apportées à notre attention, notamment les conditions de travail telles que les salaires et les avantages sociaux, la possibilité de mettre en œuvre un

programme d'échange à l'intention des agents de contrôle et l'éventualité que ces derniers deviennent des employés fédéraux. Les autres points soulevés incluent une formation plus spécialisée, une meilleure communication portant sur les Procédures normalisées d'exploitation et les Bulletins sur la sécurité, une formation en français et la manière de composer avec des passagers turbulents. Finalement, mais ce qui n'est pas le moindre, les agents de contrôle nous ont fait part de la fierté qu'ils éprouvent dans l'accomplissement de leur travail et je dois vous dire que je suis, moi-même, très fier d'eux. Ils doivent s'acquitter d'un travail difficile et je respecte leur professionnalisme et leur dévouement.

Un rapport exhaustif, incluant les commentaires et les questions, sera diffusé bientôt. Nous poursuivons notre travail auprès des fournisseurs de service et de nos autres partenaires aéroportuaires visant à régler ces questions. Toutes les autres questions et tous les autres commentaires devraient être acheminés aux fournisseurs de service qui, à leur tour, les feront parvenir à l'ACSTA. Essentiellement, c'est en unissant nos efforts que nous réussissons à mettre en place un meilleur système visant à renforcer la sécurité tout en améliorant le service à la clientèle.

Sur une autre note, j'aimerais souligner une date importante qui commémore, ce mois-ci, le quatrième anniversaire des événements du 11 septembre. À la suite de ces événements, la population canadienne a perdu confiance dans les mesures de sécurité aériennes. C'est pour cette raison que l'ACSTA a été créée, et que le gouvernement l'a chargée de protéger le public en assurant la sécurité des aspects critiques du système de transport aérien.

Au cours des trois dernières années et demie, nous avons réussi à maîtriser la peur. À l'ACSTA, nous avons travaillé très fort pour faire en sorte que les voyageurs se sentent en sécurité lorsqu'ils montent à bord des

avions. Les statistiques indiquent que les Canadiens voyagent davantage, et les activités aéroportuaires ont fini par dépasser les niveaux d'avant le 11 septembre.

Même si le 11 septembre est bel et bien derrière nous, nous ne pouvons pas nous permettre de relâcher notre vigilance. Les attentats à la bombe commis à Londres récemment nous ont rappelé que la menace est toujours présente et bien réelle. Notre défi le plus urgent consiste à envisager l'avenir et à bâtir une stratégie à long terme. Nous devons maintenant nous pencher sur la sensibilisation de la population à la réalité de la menace terroriste au Canada et sur les façons de se préparer devant une éventuelle attaque.

Alors que notre pays marque une pause pour commémorer ce triste anniversaire, nos pensées se tournent vers les victimes innocentes du 11 septembre aux États-Unis, celles du 11 mars à Madrid, celles du 7 juillet à Londres ainsi que toutes les autres victimes qui ont péri aux mains des terroristes. En leur mémoire, nous devons apprendre du passé et être prêts pour l'avenir. ■

Jacques Duchesneau, C.M.

Président et chef de la direction

### ***La tournée Partageons la vision de l'ACSTA***

août à septembre 2005

- 24 août – Calgary**
- 24 août – Edmonton**
- 30 août – Montreal**
- 1 septembre – Toronto**
- 2 septembre – Ottawa**
- 2 septembre – Halifax**
- 6 septembre – St. John's**
- 7 septembre – Thunder Bay**
- 8 septembre – Winnipeg**
- 8 septembre – Regina**
- 9 septembre – Vancouver**
- 9 septembre – Prince George**

# La tournée « Partageons la vision de l'ACSTA » : le point de vue d'un agent de contrôle



Bill Roberts, agent de contrôle, aéroport international d'Ottawa

**Dès que la date de la visite à Ottawa a été fixée, l'agent de contrôle Bill Roberts s'est empressé d'encercler le vendredi 2 septembre sur son calendrier. En effet, il aura, pour la première fois, l'occasion de rencontrer le président et chef de la direction de l'ACSTA, monsieur Jacques Duchesneau.**

Monsieur Duchesneau a voyagé dans tout le pays et visité douze sites en l'espace de deux semaines et demie. Sa visite dans la capitale nationale a attiré cinquante agents de contrôle et représentants du fournisseur de services, Aeroguard.

Bill Roberts, agent de contrôle depuis six ans, souligne qu'il avait hâte de rencontrer le chef de la direction, un homme qu'il admire depuis des années pour son dévouement au service de la sécurité et de l'application de la loi.

« J'ai été très impressionné par le fait que monsieur Duchesneau ait pris le temps, malgré un horaire chargé, de voyager dans

tout le pays pour rencontrer le personnel subalterne, » explique Bill.

Tout comme ses collègues des autres sites, Bill était préoccupé par certains aspects de son travail quotidien, et beaucoup de ses propres questions ont été soulevées par les autres agents de contrôle. Par exemple, un thème récurrent portait sur les passagers indisciplinés et sur la meilleure façon de se comporter avec eux.

La réponse de monsieur Duchesneau « Traitez le client avec respect et courtoisie. Souvent, cette approche est suffisante pour apaiser les passagers grossiers. En revanche, il n'est écrit nulle part dans votre mandat que vous devez accepter d'être traité d'une manière dégradante, irrespectueuse ou d'être soumis à un comportement dangereux. »

Bill a proposé cette ligne de conduite.

« À mon avis, l'ACSTA devrait contribuer à la mise en œuvre d'une politique obligeant les passagers à arriver au point de contrôle

deux heures avant le départ de leur vol. En effet, les voyageurs sont pressés et ils essaient de traverser le point de contrôle à toute vitesse sans prendre conscience de l'importance du travail que nous effectuons. C'est souvent ce qui les rend indisciplinés. Nous devons nous efforcer de garder le sourire et de rendre leur expérience la plus agréable possible. »

La vidéo que nous avons visionnée au tout début de la rencontre représente probablement le moment le plus émouvant de la visite du chef de la direction. Bill a conseillé vivement à tous les agents de contrôle de prendre le temps de la regarder.

« J'espère que tous les agents de contrôle prendront le temps de visionner cette vidéo convaincante. Elle montre clairement l'importance du travail que nous accomplissons quotidiennement. Cela m'a vraiment ouvert les yeux. »

Il a été impossible à l'ACSTA de visiter tous les aéroports et d'y rencontrer tous les agents de contrôle, mais le DVD présenté lors de ses exposés, ainsi qu'un calendrier de poche et l'épinglette de l'ACSTA ont été distribués aux agents de contrôle par l'entremise des fournisseurs des services de contrôle.

Bill était particulièrement reconnaissant à l'ACSTA d'avoir rappelé aux agents de contrôle que 2005 est l'Année de l'ancien combattant et que, tout comme les anciens combattants, les agents de contrôle contribuent à sauver des vies.

Il poursuit en disant, « Je respecte énormément les personnes qui consacrent leur vie au service de notre pays. Ouvrant moi-même dans le secteur de la sécurité, je sais à quel point leur travail est essentiel. Je pense également que mon rôle est de protéger notre pays. » ■

# L'histoire d'une survivante : Le détournement du vol 648 d'EgyptAir



Jackie Pflug

## Un module de formation fascinant élaboré par l'ACSTA dans le cadre de son Programme national de formation destiné aux agents de contrôle

L'ACSTA a eu l'immense privilège de travailler en étroite collaboration avec Jackie Pflug à l'élaboration d'un module de formation à la fois sensible et fascinant portant sur son expérience et sa survie lors d'un événement terroriste qui s'est produit il y a près de vingt ans. En effet, Jackie a été prise en otage alors qu'elle voyageait sur le vol 648 d'EgyptAir, vol qui a été détourné alors qu'il était en route pour le Caire, en provenance d'Athènes, et forcé d'atterrir à Malte le 23 novembre 1985.

Il s'agit d'une entrevue non seulement touchante, mais qui se veut également une source d'inspiration. Tout d'abord, Jackie brosse un tableau de sa vie avant le détournement. Ensuite, elle décrit son expérience en tant qu'otage. Au cours de cet événement tragique elle a été

touchée d'un projectile à la tête avant d'être projetée hors de l'avion et laissée pour morte sur la piste d'atterrissage. Finalement, elle parle de son processus de guérison à la suite des blessures qu'elle a subies au cours de ce drame et des défis qu'elle a dû surmonter après cette épreuve.

M. Jacques Duchesneau, président et chef de la direction de l'ACSTA, procède à la présentation du module et en trace les grandes lignes. Ce module servira à sensibiliser les agents de contrôle ainsi que l'industrie du transport aérien sur l'incidence d'un événement terroriste. Comme l'a mentionné M. Duchesneau dans le cadre de ses commentaires préliminaires, « il s'agit d'une histoire qui

nous rappelle l'importance de faire de la sécurité aérienne notre principale priorité. De plus, elle nous rappelle à quel point notre travail contribue à sauver des vies tous les jours. »

« L'ACSTA présente l'histoire de Jackie à tous les agents de contrôle dans l'ensemble du Canada par le biais de son Programme national de formation, souligne Glen Budgell, gestionnaire général, Apprentissage et rendement. De fait, le module sera proposé dans le cadre des programmes de formation initial et continu. Un certain nombre d'agents de contrôle ont déjà visionné le module, dans le cadre d'un projet pilote, et les commentaires sont absolument stupéfiants. » ■

## Voici quelques extraits des commentaires émis par les agents de contrôle qui ont participé au module à ce jour :

« C'était un vidéo très puissant et bouleversant... Je pense que plusieurs d'entre nous ont l'impression que ceci ne pourrait jamais se produire ici – pourtant, ce serait possible. »

« Un excellent vidéo qui réussit à communiquer toute l'importance du contrôle préembarquement en tant que profession ainsi que l'ampleur de la responsabilité qui repose sur nos épaules. De plus, il nous rappelle l'importance de demeurer vigilant en tout temps et le dévouement dont nous devons faire preuve dans notre travail. »

«...Tout le monde devrait visionner ce vidéo... »

« ...Je n'avais jamais réfléchi à la façon dont une personne réussit à survivre à la suite d'un tel drame... »

« ...la couverture médiatique des événements du 11 septembre portait sur les personnes laissées derrière pour pleurer les morts alors que cette histoire a été racontée par une personne qui a actuellement survécu à l'horreur... et bien que les événements se soient produits il y a près de vingt ans, ils étaient racontés comme si c'était hier... »

« Le message du président de l'ACSTA m'a insufflé un sentiment de fierté dans l'exercice de mon travail à titre d'agent de contrôle. »

**INFO ACSTA :** Vous avez parlé de conflits qui ne devraient pas surgir. Quels sont les problèmes auxquels vous êtes habituellement confrontés à Calgary?

**D.M. :** Les gens ne veulent pas toujours se soumettre au processus de contrôle parce qu'ils sont pressés. De fait, tout le monde est occupé et les gens ne comprennent pas pourquoi les [procédures de contrôle] sont obligatoires à la suite des événements du 11 septembre. Cette attitude est déplorable puisque nous tentons d'assurer un environnement sécuritaire dans le but de les protéger.

**INFO ACSTA :** Bien que la relation entre Service Air Globe et l'ACSTA soit encore jeune, quelles sont vos observations, à ce jour, concernant les agents de contrôle à Calgary?

**D.M. :** Nous avons de très bons employés, très dévoués, qui travaillent très fort parfois dans des conditions difficiles. Nous avons eu l'été le plus achalandé que cet aéroport ait connu depuis plusieurs années et notre personnel de sécurité a relevé le défi avec brio, répondant aux demandes d'un grand nombre de passagers tout en effectuant un travail exemplaire. Actuellement, nous sommes en deçà du nombre optimal d'effectifs et nous nous préparons à embaucher dès que nous aurons obtenu l'autorisation de sécurité. Tout bien considéré, nous avons effectué un excellent travail compte tenu des ressources limitées dont nous disposons et cela grâce aux efforts acharnés déployés par nos employés.

**INFO ACSTA :** Ainsi donc, le nombre de personnel de première ligne augmentera?

**D.M. :** Effectivement, nous tentons d'embaucher actuellement de 25 à 30 agents de contrôle. Nous venons tout juste d'accueillir une nouvelle classe de diplômés de niveau 1 et sommes très fiers de la qualité des employés recrutés. ■

# Conseils pour le contrôle des passagers ayant une déficience



## Conseils pour le contrôle des passagers ayant une déficience

- Une déficience désigne « une limitation physique, sensorielle, mentale, médicale ou de développement. » (*Loi sur les transports au Canada*)
- Soyez attentif aux besoins du passager avant de procéder au contrôle.
- Demandez au passager s'il a besoin d'aide.
- Proposez des options pour le contrôle. (Le passager peut rester debout ou s'asseoir et il peut opter pour une fouille manuelle au lieu d'une fouille à l'aide d'équipement de détection d'objets métalliques; il peut aussi choisir que la fouille se fasse en privé.)
- Traitez le passager avec respect et dignité tout en assurant son confort et sa sécurité; quand on fouille manuellement des objets personnels qui appartiennent à une personne ayant une déficience visuelle, il est important de replacer tous les articles à l'endroit où ils se trouvaient au début de la fouille.
- Communiquez toujours avec le passager. Une personne ayant une déficience visuelle a besoin de savoir ce que vous faites.

- Rappelez-vous que, même si vous agissez de façon professionnelle, aucun passager ne trouve agréable ou confortable d'être touché par une personne qu'il ne connaît pas.
- Il est très important de faire preuve d'empathie envers le passager et d'être sensible au fait que le contrôle a lieu en public.

### Points importants concernant la communication

Concentrez-vous sur le passager et non sur le handicap - selon le principe de 'la personne avant tout'.

Traitez tous les passagers avec courtoisie et respect.

Parlez clairement et adressez-vous directement au passager - et non pas à son accompagnateur.

Posez les questions dont vous avez besoin pour procéder au contrôle et abstenez-vous de poser des questions portant sur le handicap.

Gardez un contact visuel, plus particulièrement avec les personnes malentendantes.

Si la personne souffre de cécité, faites-lui part de vos intentions avant de procéder au contrôle afin qu'elle ne soit pas surprise par vos actions.

Ne faites aucune supposition concernant la capacité d'un passager.

# Entrevue avec Jacques Grilli, vice-président, Opérations



## Pierre Elliott Trudeau lui a confié sa vie, de même que le pape Jean-Paul II.

Agent retraité de la Gendarmerie royale du Canada, Jacques Grilli a passé dix-sept ans – la moitié de sa carrière dans la GRC – à assurer la sécurité de différents chefs d'État ainsi que de personnalités internationales. Son nouvel emploi représente pour lui une évolution naturelle au sein d'une vie consacrée à la sécurité. « Mon travail à la GRC et celui à l'ACSTA sont semblables, souligne M. Grilli. Il y a beaucoup de personnes à protéger. La sécurité et la protection ont toujours été au centre de ma vie. »

Le nouveau vice-président de l'ACSTA a été nommé aux Opérations le 17 mars 2005. Avec un effectif de 88 personnes dans sa direction générale, 4 000 agents de contrôle et quatre importants fournisseurs de service, M. Grilli présente sa vision concernant son groupe. « Nous devons faire en sorte que les individus soient en mode proactif et qu'ils assument leurs

responsabilités, en plus de leur fournir les outils nécessaires pour réagir », a-t-il ajouté.

Son but immédiat vise l'expansion du rôle des gestionnaires régionaux de sorte qu'ils ne servent pas « uniquement de liens entre l'ACSTA et les administrations aéroportuaires. Nous avons besoin que nos gestionnaires régionaux s'occupent de la gestion des fournisseurs de service et des agents de contrôle. On doit leur confier plus de responsabilités et ils doivent rendre compte des fonctions liées aux aéroports. »

M. Grilli est entré au service de l'ACSTA lorsque, trié par le volet par le président et chef de la direction, M. Jacques Duchesneau, on lui a confié le poste de directeur de l'Application de la loi en février 2003. M. Duchesneau se plaît à décrire son nouveau vice-président, avec ses 1,82 mètres et fort de ses 109 kg, comme « le grizzly au sein de l'équipe de la haute direction de l'ACSTA ».

M. Grilli admet volontiers qu'il est un ours géant avide de jouets haute technologie. Que ce soit son système mondial de localisation, son assistant numérique personnel, son BlackBerry ou encore sa collection de caméras numériques, on le voit rarement sans un gadget ou un autre.

Mise à part sa passion pour la technologie, M. Grilli s'enorgueillit d'être un homme de terrain. « Je connais les opérations et je manque de patience avec la bureaucratie. Les changements, au sein de notre industrie, s'opèrent à une vitesse vertigineuse et nous devons leur emboîter le 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

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.