



INFO ACSTA

AOÛT 2004

DÉFIS ET SUCCÈS DU CONTRÔLE DES VOYAGEURS ET DES BAGAGES

L'ACSTA, ses fournisseurs de services et les agents de contrôle doivent relever continuellement le défi posé par l'augmentation du nombre de voyageurs en été et l'obligation de s'acquitter de leur mandat d'amélioration de la sécurité.

Au cours des quatorze derniers mois, l'ACSTA a intercepté plus de 900 000 articles interdits dans les aéroports du pays. Parmi ces articles, certains étaient plus difficiles à détecter que les autres.

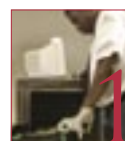
Les agents aux points de contrôle aux États-Unis interceptent des articles dissimulés dans les objets les plus incongrus. À l'aéroport international d'Orlando, ils ont trouvé un pistolet chargé dissimulé

dans un toutou en peluche. À l'aéroport JFK de New-York, ce sont deux lames de rasoir dissimulées dans les espadrilles d'un voyageur qu'on a trouvé. Les agents de contrôle ont également intercepté des ceintures à boucle couteau, des couteaux en forme de bâtons de rouge à lèvres, des cannes-épées. À Hartford au Connecticut, les agents de contrôle ont trouvé un poignard militaire de neuf pouces dans une prothèse de la jambe d'un voyageur. Un autre voyageur avait dissimulé deux pistolets dans un bagage enregistré, en les coinçant entre deux poêles à frire retenues par du ruban adhésif. À l'aéroport international Austin-Bergstrom au Texas, un voyageur a tenté de dissimuler un pistolet 9 mm dans un appareil stéréo d'automobile.

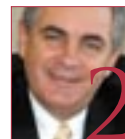
Suite à la page 3.



Cette édition ...



1 DÉFIS ET SUCCÈS DU CONTRÔLE DES VOYAGEURS ET DES BAGAGES



2 MESSAGE DU PRÉSIDENT ET CHEF DE LA DIRECTION



4 FOURNISSEUR DE SERVICES DE CONTRÔLE : SHANNAHAN'S INVESTIGATION AND SECURITY LIMITED



5 L'HONORABLE JEAN LAPIERRE, NOUVEAU MINISTRE DES TRANSPORTS



6 LIENS ENTRE L'ACSTA ET LA TSA



7 L'ÉVOLUTION DU CPE, VUE PAR LA CHEF DE POINT DE CONTRÔLE BETTY GOUDIE

MESSAGE DU PRÉSIDENT ET CHEF DE LA DIRECTION



Le mois dernier, de nombreux médias au pays ont rapporté le fait que l'ACSTA avait intercepté plus de 900 000 articles interdits aux points de contrôle préembarquement au cours des 14 mois précédents.

Ce nombre impressionnant d'objets interceptés témoigne de l'amélioration des capacités de l'ACSTA et des agents de contrôle à assurer la sécurité du transport aérien. L'espace aérien canadien est bien protégé par des agents de contrôle particulièrement compétents et des appareils de contrôle à la fine pointe. Malgré cela, notre travail n'a pas de cesse.

Depuis le 11 septembre 2001, un nombre d'incidents relatifs à la sécurité a eu lieu au Canada et ailleurs dans le monde. Les manchettes récentes ont fait état de la découverte de deux bombes tuyau lors du contrôle des bagages de cabine d'un passager à l'aéroport international d'Edmonton.


Les manchettes sur ce type d'incidents prouvent que le système de sécurité aérienne est sans cesse confronté à des menaces et que l'industrie de la sécurité aérienne est prête à relever le défi posé par ces menaces pour assurer le maximum de sécurité pour les voyageurs. Dans le domaine de la sécurité aérienne, on ne peut pas se permettre d'erreurs.

Le présent numéro d'INFO ACSTA vous présente un article sur divers objets interceptés et sur les tactiques adoptées par certaines personnes pour tenter de déjouer les mesures de contrôle.

Les détails saisissants de cet article nous démontrent avant tout que si l'équipement de contrôle manque d'intercepter un objet interdit, les agents de contrôle, eux, l'intercepteront. *(Je vous invite à lire l'article au complet en page 1.)*

Au cours des semaines et des mois à venir, l'ACSTA compte présenter de nouveaux programmes pour améliorer l'ensemble de la sécurité du pays. Malgré tout, les agents de contrôle doivent toujours se rappeler qu'ils constituent un maillon essentiel d'un service de contrôle des passagers et de leurs bagages de qualité internationale. Même si nous nous sommes

dotés d'un excellent équipement, le professionnalisme des agents de contrôle est essentiel à leur fonctionnement, à l'interprétation de leurs résultats et à l'application des mesures dictées par ces résultats.

Le contrôle des passagers et de leurs effets vise à assurer la sécurité de tous les voyageurs. Notre rôle consiste à prévenir et à prévoir toutes les surprises possibles. 

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

DÉFIS ET SUCCÈS DU CONTRÔLE DES VOYAGEURS ET DES BAGAGES

Suite de la page 1.

Le Canada n'est pas à l'abri de certains incidents. En décembre dernier, les agents de contrôle ont intercepté deux bombes tuyau dans les bagages de cabine d'un voyageur à l'aéroport international d'Edmonton.

Nombre des articles pouvant servir d'arme pour détourner un avion coûtent moins de vingt dollars et se révèlent plutôt difficiles à repérer par nos appareils de contrôle. Des boucles de ceinture, des brosses à cheveux, des peignes, des briquets fonctionnels, des crucifix, des bâtons de rouge à lèvres, des cannes, des parapluies, des porte-clés, des stylos, des fausses cartes de crédit, des pinces à billets de banque peuvent dissimuler des couteaux. Parmi les articles les plus bizarres, soulignons ce faux jeu de cartes aux bords métalliques tranchants et qui sont lancées en direction de la personne à abattre. Une fausse clé fabriquée au Japon contient un petit couteau et une clé plus petite pouvant servir à déverrouiller des menottes.

Mentionnons enfin les fausses boîtes de soupe, les fausses bombes de fixatif à cheveux, de crème à raser aux couleurs de marques connues, mais munis des compartiments cachés pour dissimuler des armes ou des substances dangereuses. On trouve également sur le marché des coffres-forts en forme de livres évidés.

Un rapport publié par la revue « Airport Security Report » révèle qu'un nombre important d'articles interdits comme des explosifs et des armes à feu ont été introduits dans les aéroports à travers le monde en 2003. Le rapport fait état du signalement de 322 incidents de sécurité l'an dernier. Cent sept de ces incidents sont survenus aux points de contrôle, 70 à bord des aéronefs mêmes.

Même si les points de contrôle modernes sont équipés d'appareils de détection à la fine pointe, les facteurs humains demeurent des déterminants majeurs lors du contrôle. Un contrôle bâclé peut avoir des conséquences graves, non seulement sur la sécurité, mais également sur le fonctionnement des compagnies aériennes à travers le monde qui pourraient être obligées de réviser à grands frais leurs horaires.

Une évacuation d'un aéroport-pivot peut coûter jusqu'à 2 millions de dollars de l'heure aux transporteurs aériens à cause des délais et des annulations de vols qui se répercutent sur le fonctionnement d'autres aéroports.

L'optimisation de l'efficacité d'un point de contrôle repose sur un bon équilibre entre les facteurs humains, technologiques et l'ingénierie. Malgré l'apparition de nouvelles technologies, on ne saurait jamais assez rappeler que ce sont les agents de contrôle qui les font fonctionner; peu importe le degré de perfectionnement d'une technologie, le succès du dépistage dépend des utilisateurs, de leur capacité d'observation et de leur aptitude à détecter les articles interdits et les menaces à la sécurité. 🚒



NOTRE FOURNISSEUR DE SERVICES DE CONTRÔLE DANS LA RÉGION DE L'ATLANTIQUE : SHANNAHAN'S INVESTIGATION AND SECURITY LIMITED

Le mois dernier, INFO ACSTA dressait un portrait du fournisseur de services Aeroguard. Poursuivant notre série de portraits mensuels des fournisseurs de services de contrôle de l'ACSTA, nous rencontrons ce mois-ci M. Lyndon Quinton, Chef de la direction financière de Shannahan's Investigation and Security Limited.

Avec plus de 600 employés, Shannahan's est l'une des plus importantes entreprises privées de la région atlantique du Canada. L'entreprise est établie à Terre-Neuve depuis près de trente ans. Aujourd'hui, Shannahan's est présente à Terre-Neuve, en Nouvelle-Écosse et au Nouveau-Brunswick où elle offre ses services aux gouvernements fédéral et provincial et au secteur privé. L'entreprise a obtenu le contrat pour des services de contrôle pré-embarquement (CPE) de l'ACSTA pour 15 aéroports en Atlantique dont les aéroports de Halifax, Fredericton, et St. John's.

Monsieur Quinton possède plus de vingt ans d'expérience en sécurité aérienne. Il a débuté comme agent de sécurité pour Burns International Security Services en 1981. Il a gravi

les échelons de l'entreprise jusqu'au poste de directeur de succursale. Sa détermination et son travail lui ont permis de décrocher le poste de directeur des ventes et de la commercialisation chez Shannahan's en 1997. Après avoir démontré pendant des années son sens aigu de l'administration et du service aux clients, M. Quinton a été nommé Chef de la direction financière de l'entreprise Shannahan's, dont il est également actionnaire.



M. Lyndon Quinton, chef de la direction financière de Shannahan's Investigation and Security Limited.

Les employés de Shannahan's connaissent très bien les dix domaines d'amélioration et l'objectif d'offrir des services de contrôle de qualité supérieure aux passagers. Par ses communications et sa capacité à motiver ses effectifs, Shannahan's est en mesure de bien remplir son rôle à titre de fournisseur de service de contrôle pour l'ACSTA.

« La qualité de nos services ne dépasse pas celle de nos employés », rappelle M. Quinton, qui n'hésite jamais à expliquer le succès de son entreprise par le travail exemplaire de son personnel.

« Parmi les dix domaines d'amélioration, l'uniformité du service demeure la première priorité la plus difficile à atteindre. Offrir un même service à la clientèle et un même niveau de qualité dans tous les aéroports est un défi constant »,

dit M. Quinton. La formation est une composante importante afin d'assurer que tous les agents de contrôle suivent les procédures normalisées d'opération, qu'ils travaillent au point de contrôle à l'aéroport international de

Moncton, ou à l'aéroport de Goose Bay.

L'été battant son plein, les voyageurs étaient beaucoup plus nombreux et les agents de contrôle de Shannahan's devaient s'occuper d'un plus grand nombre d'entre eux que d'habitude. Cette surcharge ne pouvait pas découler sur un relâchement de la qualité

du contrôle de sécurité. Comment une entreprise se prépare-t-elle à relever ce défi? C'est une question d'expérience, selon M. Quinton, et l'administration a appris qu'il valait la peine d'embaucher un plus grand nombre d'agents (des étudiants qui retourneront aux études à la fin de la saison). En outre, les employés doivent prendre leurs congés annuels en dehors de la saison plus achalandée, assurant pour l'entreprise la présence d'un personnel plus nombreux pour combler les postes aux points de contrôle.

Nous ne sommes pas les premiers à témoigner de la qualité des services de Shannahan's. L'Association du transport aérien international (IATA) a déjà souligné la qualité de la sécurité, des services à la clientèle et de l'attrait de l'aéroport de Halifax pour le grand public, en partie grâce à Shannahan's, qui offre les services de contrôle préembarquement à cet aéroport. Ce sont les efforts permanents de nos fournisseurs de services qui permettent aux Canadiens de continuer à croire à la sécurité du transport aérien. 🏆

INFO ACSTA tient à remercier M. Quinton pour sa contribution à cet article.

L'HONORABLE JEAN LAPIERRE, NOUVEAU MINISTRE DES TRANSPORTS

L'ACSTA a le plaisir d'accueillir le nouveau ministre des Transports, l'honorable Jean Lapierre. Monsieur Lapierre a été réélu à la Chambre des communes le 28 juin 2004, avant d'être nommé ministre des Transports.

Originaire des Îles-de-la-Madeleine au Québec, M. Lapierre a étudié le droit à l'Université d'Ottawa; il a été admis au Barreau du Québec en 1979.

Monsieur Lapierre fait de la politique depuis fort longtemps. De 1974 à 1979, il a acquis une grande expérience professionnelle à titre d'adjoint spécial du ministre de la Consommation et des Corporations et chef de cabinet du ministre d'État aux Affaires urbaines. Il a été député fédéral de Shefford de 1979 à 1990. Il a occupé des postes de secrétaire parlementaire de certains ministres et il a été ministre d'État à la Jeunesse, à la Santé et au Sport amateur. Il a été porte-parole de l'opposition pour le commerce extérieur, le développement économique et les affaires constitutionnelles.

Après l'échec de l'accord du Lac Meech, M. Lapierre a siégé comme député indépendant avant de rejoindre les rangs du Bloc québécois.

De 1992 à 2004, M. Lapierre a été animateur d'une émission politique à la station de radio vedette CKAC à



Le nouveau ministre des Transports, l'honorable Jean Lapierre.

Montréal. De 2001 à 2004, il a aussi été animateur de télévision pour le réseau TQS. Analyste politique, il a fait de nombreuses allocutions lors de conférences et de manifestations spéciales partout au Canada.

Lorsque le très honorable Paul Martin est devenu chef du Parti libéral, M. Lapierre est revenu à la politique, comme lieutenant québécois du Premier ministre et candidat libéral dans Outremont.

L'ACSTA fait rapport au Parlement par l'entremise du ministre des Transports. Nous sommes très heureux d'accueillir notre nouveau ministre. 🏆

LIENS ENTRE L'ACSTA ET LA TSA

La sécurité aérienne ne connaît pas de frontières. Elle repose sur la collaboration de divers intervenants. Compte tenu de ce fait, l'Administration canadienne de la sûreté du transport aérien (l'ACSTA) a mis tout en œuvre pour entretenir de bonnes relations et un échange de renseignements de qualité avec son homologue américain, la TSA (Transportation Security Administration). C'est d'ailleurs dans cette optique que Mark Duncan, Vice-président exécutif et Chef des opérations de l'ACSTA, et Tom Hodge, Directeur des projets et de la coordination, se sont rendus à Washington à la fin du mois de juillet dernier.

Bien que l'ACSTA ait mis au point son propre programme complet de formation à l'intention des agents de contrôle et ses propres procédures normalisées d'exploitation, il importe de connaître les procédures appliquées aux points de contrôle par les États-Unis. Parmi les procédures différentes notables figurent les procédures d'accueil. En plus d'accueillir les voyageurs, aux États-Unis le préposé à l'accueil au point de contrôle invite les personnes à déposer dans un plateau les objets (comme les pièces de monnaie, les manteaux, les bijoux) qui seront passés aux rayons X. Les voyageurs passent plus rapidement au contrôle s'ils sont bien préparés. « Le fait de

partager ce type d'information peut nous aider à améliorer nos propres méthodes », souligne M. Duncan.

Quatorze pour cent des vols en partance des aéroports canadiens sont des vols transfrontaliers. Comme le trafic entre le Canada et les États-Unis est très important, il importe que l'ACSTA entretienne des



relations cordiales avec la TSA. Au Canada, la TSA est représentée par Mme Susan Williams; elle participait à la visite effectuée par MM. Duncan et Hodge. « En tant que partenaires au niveau de la sécurité en Amérique du Nord, les États-Unis et le Canada poursuivront leurs échanges portant sur des points d'intérêts communs afin d'encourager l'harmonisation et la cohérence des exigences en matière

de sécurité de nos deux pays et de faire valoir la sûreté et la sécurité du système de transport aérien à travers le monde, » dit Mme Williams.

L'un des buts de ce voyage à Washington visait à discuter du programme d'enregistrement des voyageurs, mis à l'essai pour trois mois à l'aéroport international Minneapolis-St. Paul depuis le 7 juillet. Ce projet vise à recueillir le nom, les coordonnées, la date de naissance et les données biométriques, dont les empreintes digitales et des images numériques de l'iris, des voyageurs. Ces données sont comparées avec celles des bases de données des agences de renseignements et d'exécution de la loi. Les participants sont quand même assujettis au contrôle pré-embarquement, mais comme voyageurs préenregistrés, ils ne sont généralement plus astreints à la deuxième fouille à laquelle sont soumis certains voyageurs. En collaboration avec Transports Canada, l'ACSTA envisage de mener des projets similaires au Canada », dit M. Duncan.

Les efforts que consacre l'ACSTA à l'entretien de bonnes relations avec la TSA sont nécessaires à l'exécution efficace du mandat de l'ACSTA d'assurer la sûreté du transport aérien. Parce que le terrorisme et les autres

Suite à la page 8.

L'ÉVOLUTION DU CPE, VUE PAR LA CHEF DE POINT DE CONTRÔLE BETTY GOUDIE

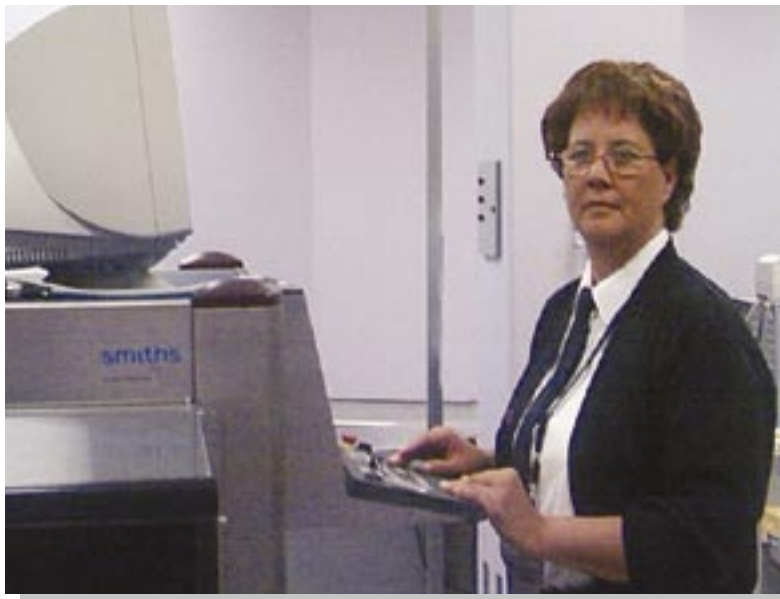
Forte de dix-sept ans d'expérience à l'aéroport de Goose Bay, plus rien ne peut surprendre Betty Goudie, Chef de point de contrôle à l'emploi de Shannahan's Investigation and Security Limited. L'expérience accumulée par Betty aux points de contrôle en fait l'une des chefs de point les plus compétents et les plus dévoués ayant travaillé à Goose Bay.

Betty se lève à 4 h 30 du matin pour se rendre à un travail qu'elle n'avait jamais imaginé susceptible de lui apporter autant de satisfaction personnelle et professionnelle. À l'époque, c'est un collègue de travail qui lui avait parlé d'un poste d'agent de contrôle qui était offert. Betty a quitté son emploi dans un magasin pour entamer une carrière en sécurité aérienne :

« Il s'agissait d'une occasion en or de rencontrer des nouveaux gens et le travail semblait intéressant », se souvient-elle.

Le personnel de l'aéroport de Goose Bay, sujet de discussion intarissable pour Betty, joue un rôle immense, dans une ambiance de travail agréable. « L'esprit du groupe est

exceptionnel, nous n'avons jamais de conflits, affirme Betty. À tous les jours, les voyageurs complimentent le personnel des points de contrôle ». Durant l'entrevue, Betty a même invité le personnel d'INFO ACSTA à se rendre à Goose Bay afin de constater directement le haut niveau de la qualité du service offert tous les jours par ses collègues et elle-même.



Chef de point de contrôle de Goose Bay, Betty Goudie

Comment Betty et les agents de contrôle font-ils pour se mériter les compliments des voyageurs qui passent par le point de contrôle de Goose Bay? D'abord, ils s'efforcent de toujours fournir tous les renseignements dont les voyageurs ont besoin – des renseignements sur les procédures de contrôle des détails sur les correspondances,

etc. De plus, Betty essaie de toujours prévoir l'imprévisible.

Depuis qu'elle a été engagée comme agent, puis plus tard, comme chef de point de contrôle, Betty a vécu l'évolution de la sécurité à l'aéroport de Goose Bay. Interrogée sur le volet le plus spectaculaire de cette évolution, elle mentionne immédiatement

la formation. Son expérience en convaincra plus d'un.

« Quand j'ai été engagée – il y a dix-sept ans – on m'a donné une vidéo à regarder et j'ai eu droit à quatre heures de formation avant ma première affectation à un point de contrôle. La formation a vraiment changé ». Aujourd'hui, les agents de contrôle doivent suivre un programme de formation à plusieurs

niveaux qui comprend des simulations, un volet de service à la clientèle, de contrôle des passagers ayant des besoins spéciaux, sans compter les nombreuses heures de formation en cours d'emploi.

Lorsqu'un agent est nommé chef de point de contrôle préembarquement, les concepts de mentorat et

Suite à la page 8.


L'ÉVOLUTION DU CPE, VUE PAR LA CHEF DE POINT DE CONTRÔLE BETTY GOUDIE

Suite de la page 7.



Chef de point de contrôle Betty Goudie avec des agents de CPE de Goose Bay


d'accompagnement professionnel viennent automatiquement à l'esprit. Betty est un modèle pour les agents qui l'entourent, surtout pour la façon dont elle adresse les situations qui surviennent au point de contrôle. Naturellement optimiste, aucun problème ne lui résiste; elle influence favorablement le reste de l'équipe de contrôle, qu'elle décrit comme un groupe de personnes actives et heureuses,

elle les aide à acquérir de nouvelles compétences et participe à la réalisation de la mission de l'ACSTA. 

INFO ACSTA tient à remercier la Chef de point de contrôle Betty Goudie pour nous avoir accordé cette entrevue et pour son dévouement quotidien.

LIENS ENTRE ACSTA ET LA TSA

Suite de la page 6.

menaces à la sécurité aérienne des voyageurs ne connaissent pas de frontières, les garants de la sécurité ne doivent pas restreindre leur collaboration. 

L'ACSTA tient à remercier Mme Williams pour sa contribution à cet article.

Médias

Si vous recevez une demande de renseignements des médias portant sur l'ACSTA ou sur des aspects de la sûreté, veuillez l'adresser à

la Directrice
des communications,
Renée Fairweather,
au (613) 998-4527

ou à

la Conseillère en communication,
Marianne Keriakos,
au (613) 998-0311.

Commentaires

Veuillez adresser vos suggestions à propos de ce bulletin à la section : « Contactez-nous » de notre site web :

www.acsta-catsa.gc.ca

