



Septembre 2006

Commémoration du cinquième anniversaire du 11 septembre

Dans la matinée du 11 septembre 2001, le monde a changé à tout jamais. Alors que la plupart d'entre nous regardions les nouvelles à la télévision, 19 pirates de l'air rattachés au groupe Al-Qaïda ont lancé des avions de transport de passagers contre le World Trade Centre et le Pentagone. Au moment où nous commémorons le cinquième anniversaire de ces attentats terroristes qui ont fait tant de morts, nous devons nous souvenir, réfléchir et nous tourner vers l'avenir.

Les attentats

C'est à 8 h 46 min 30 s du matin que le vol 11 d'American Airlines a percuté le côté nord de la tour Nord du World Trade Centre. Lorsque le deuxième appareil, le vol 175 de United Airlines, a percuté la tour Sud à 9 h 2 min 59 s du matin, l'événement a été suivi en direct sur les écrans de télévision du monde entier grâce aux télédiffuseurs qui avaient dépêché leurs caméras dans le quartier du World Trade Centre après que la première tour eut été percutée par le premier appareil. Alors qu'il avait fallu six ans et huit mois pour bâtir les tours du World Trade Centre, il a suffi d'une heure et quarante-deux minutes pour les réduire à néant.

L'horreur de ce qui s'est passé ce jour-là n'était pas seulement manifeste sur les visages de ceux qui s'enfuyaient des édifices en flammes et dans les rues avoisinantes, mais également dans les voix tremblantes des journalistes qui couvraient ces attentats. Jamais auparavant un tel événement ne s'était déroulé en direct sur les écrans de télévision. Même dans les pires de nos cauchemars, nous n'aurions jamais pu imaginer autant de morts et de destruction. Les terroristes avaient atteint l'un de leurs objectifs primordiaux : créer le chaos et semer la terreur.

Les victimes

Près de 3 000 personnes ont perdu la vie le 11 septembre 2001. Les victimes

Suite à la page 4

CETTE ÉDITION

Message du président et chef de la direction	2
Partageons la vision de l'ACSTA – Tournée 2006	3
Conseils de formation pour les agents de contrôle	5
Le complot terroriste au R.-U. : l'ACSTA passe à l'action	6
Gander au service du monde	7
Contactez INFO ACSTA	8



Le complot terroriste au R.-U. : l'ACSTA passe à l'action ...see page 6





Message du président et chef de la direction

Commémoration du 11 septembre 2001

Cette année marque le cinquième anniversaire des attentats terroristes perpétrés le 11 septembre contre les États-Unis. La série d'attaques kamikazes coordonnées lancées par cette belle matinée ensoleillée du mois de septembre il y a cinq ans a coûté la vie à près de 3 000 personnes et a fait d'innombrables blessés. C'est une journée dont nous nous souviendrons toujours, qui n'est jamais loin de nos esprits, nous qui, dans le milieu de la sûreté aérienne, nous efforçons au quotidien d'empêcher qu'une telle horreur se reproduise jamais.

Cet anniversaire solennel est l'occasion pour nous de nous souvenir de tous ceux qui ont perdu la vie dans ces attentats, ainsi que de leurs familles. C'est également l'occasion de renouveler notre engagement à l'égard de notre mission et de nos valeurs, mission qui consiste à épargner des vies en empêchant que des attentats terroristes

comme celui-ci se reproduisent jamais. Nous ne devons jamais oublier l'ampleur de ce qui s'est passé le 11 septembre 2001, ni le courage et l'héroïsme dont ont fait preuve les sauveteurs et les autres héros de cette journée fatidique.

Complot terroriste au R.-U.

Le 10 août 2006, le gouvernement britannique a annoncé qu'il avait réussi à déjouer un complot terroriste visant à faire exploser en vol plusieurs avions de ligne après leur décollage de l'aéroport d'Heathrow de Londres à destination des États-Unis. Ce complot, qui en était aux derniers stades des préparatifs, se serait soldé par la mort de plusieurs milliers de personnes et par des dommages considérables.

Grâce aux renseignements glanés dans le cadre de ce complot terroriste, l'ACSTA a mis en place plusieurs mesures de sûreté préventives additionnelles dans les aéroports canadiens. Notre réaction a été rapide, coordonnée et efficace. L'ACSTA tient à remercier tous ses partenaires et les intervenants du milieu de la sûreté qui l'ont aidée à prendre des mesures immédiates pour protéger le public voyageur et atténuer cette nouvelle menace pour la sûreté.

Je tiens également à remercier personnellement tous nos agents de contrôle de leur dur labeur, de leur vigilance et de leur professionnalisme, non seulement le 10 novembre, mais chaque jour où ils sont là à assurer notre défense en première ligne. Nous sommes fiers de la mission cruciale que vous accomplissez pour sécuriser le réseau de transport aérien du Canada et, plus récemment, de vos actions en situation de crise.

Signification de la lettre « G » dans AGILE

Le complot terroriste au Royaume-Uni fait clairement ressortir le fait que nous ne pouvons éliminer toutes les menaces qui

planent sur le réseau de transport aérien. Toutefois, grâce à un contre-terrorisme fructueux, nous sommes moins ciblés grâce au durcissement de nos moyens de défense et à l'atténuation de nos vulnérabilités. C'est précisément tout le sens du concept AGILE, prévenir les attaques terroristes par la détection, la dissuasion et la préparation opérationnelle.

L'approche stratifiée de l'ACSTA face à la sûreté – qui est le fondement du volet « Garder » de la stratégie antiterroriste AGILE – a pour but de déjouer la capacité des terroristes à perpétrer des attentats contre le réseau de transport aérien. Ces couches du système de sûreté sont une combinaison de mesures de protection physiques et de procédures visant à protéger nos actifs essentiels. Le modèle est conçu de telle sorte que, si une couche du système a une défaillance, les menaces seront enrayerées par les couches suivantes.

Une chose est sûre : lorsque nous érigeons des moyens de défense pour empêcher les terroristes de franchir la porte d'entrée, ils essaieront la porte arrière. Lorsque nous verrouillons la porte arrière, ils essaient les fenêtres. Lorsque nous fermons les fenêtres à clé, ils trouvent un autre moyen inventif de forcer le système de sûreté. Le récent complot terroriste découvert à Londres nous rappelle cette réalité.

C'est la raison pour laquelle il est absolument crucial de demeurer vigilants face aux menaces qui planent sur nous et de toujours garder plusieurs longueurs d'avance sur les terroristes. Il est important de garder, mais il est encore plus important de garder les lieux les plus vulnérables. ■

Jacques Duchesneau, C.M.

Président et chef de la direction

Partageons la vision de l'ACSTA – Tournée 2006



Dans le numéro d'août d'INFO ACSTA, le président et chef de la direction annonçait que l'équipe de la haute direction de l'ACSTA sillonnerait tout le Canada cet automne pour rencontrer des agents de contrôle dans le cadre du programme de communications continues.

La tournée de cette année fait suite au lancement très fructueux en 2005 de « Partageons la vision de l'ACSTA » et des consultations qui ont été organisées par la suite entre octobre 2005 et mars 2006.

Au cours de ces huit mois, l'équipe de consultation continue a invité des agents de contrôle à dialoguer avec elle afin de cerner certains problèmes opérationnels

L'ACSTA est convaincue que des communications ininterrompues avec les agents de contrôle sont importantes pour que notre système de transport aérien reste l'un des plus sûrs du monde.

par le biais d'observations et d'y trouver d'éventuelles solutions. Les agents de contrôle ont été incités à discuter franchement des questions qui ont un impact sur les opérations de contrôle et sur leur milieu de travail. Ces séances ont reçu un fort bon accueil et les observations ont été à la fois positives et constructives. Les participants ont apporté la preuve qu'ils sont très fiers de faire partie du réseau de sûreté et de l'importance du rôle qu'ils y assument; ils ont même révélé qu'ils sont parfaitement conscients des problèmes de sûreté et qu'ils prennent très au sérieux leur responsabilité qui consiste à assurer la sécurité et la sûreté du public voyageur.

Ces séances ont donné lieu à des comptes rendus qui ont été échangés à l'échelle locale. Tandis que de nombreuses observations formulées étaient propres à

certains aéroports, d'autres nécessitaient un examen plus approfondi dans une optique nationale. L'ACSTA est convaincue que des communications ininterrompues avec les agents de contrôle sont importantes pour que notre système de transport aérien reste l'un des plus sûrs du monde. Nous profiterons de l'occasion pour organiser de courtes séances d'information officielles afin de faire connaître certaines des mesures que l'ACSTA a prises pour donner suite aux observations et aux idées formulées au cours des derniers mois.

Trois équipes distinctes de l'ACSTA, chapeautées par Jacques Duchesneau, président et chef de la direction de l'ACSTA, et par Mark Duncan, vice-président exécutif et chef de l'exploitation, ou l'un des vice-

Les participants ont apporté la preuve qu'ils sont très fiers de faire partie du réseau de sûreté et de l'importance du rôle qu'ils y assument ...

présidents de l'ACSTA, se réjouissent à la perspective de rencontrer les agents de contrôle qui travaillent sur les premières lignes au quotidien.

Nous nous réjouissons à l'idée de rencontrer le plus grand nombre d'agents de contrôle possible dans les aéroports internationaux et intérieurs afin de les remercier de vive voix de leur professionnalisme. ■

Commémoration du cinquième anniversaire du 11 septembre

provenaient de tous les horizons, de toutes les tranches d'âge, et il y avait parmi eux toutes sortes de nationalités et de confessions religieuses. Il y avait des mères et des pères, des frères et des sœurs, des fils et des filles. La plus jeune victime était un enfant de deux ans à bord du vol 175 de United Airlines qui s'est écrasé sur la tour Sud du World Trade Centre. La victime la plus âgée avait 85 ans. On a retiré à peine 18 survivants des décombres des édifices écroulés.

Parmi les personnes tuées, il y avait 343 pompiers de la ville de New York, 23 agents de police de la ville de New York et 37 agents de police de l'administration portuaire de New York. C'est eux qui ont été les véritables héros du jour, montant et descendant des centaines de marches d'escalier pour se porter au secours de ceux qui étaient piégés dans les tours en flammes du World Trade Centre pendant que d'autres tentaient désespérément de s'enfuir. Il y a eu quantité d'autres héros ce jour-là, notamment les 40 passagers et membres d'équipage du vol 93 de United Airlines, qui ont veillé à ce que leur avion n'atteigne jamais sa cible, empêchant ainsi la mort de beaucoup d'autres gens.

La voie de l'avenir

Lentement mais sûrement, la ville de New York, les citoyens américains et la communauté internationale dans

Le système de sûreté de l'aviation qui était en place le 11 septembre 2001 n'existe plus aujourd'hui.

son ensemble se remettent du choc, de l'horreur et du traumatisme des attentats du 11 septembre. Les travaux de construction de l'édifice appelé à remplacer le World Trade Centre ont débuté – la Freedom Tower d'une hauteur de 1 776 pieds – de même que des monuments à la mémoire des victimes. On a également commencé les travaux de construction du Musée commémoratif du World Trade Centre, qui devrait ouvrir ses portes en 2009. Le vingtième pirate présumé, Zakarias Moussaoui, passera le reste de ses jours derrière les barreaux.

Même si la plupart des cicatrices physiques se sont désormais fermées, beaucoup de blessures psychologiques demeurent, en particulier pour ceux qui ont perdu des membres de leur famille dans les attentats. Beaucoup de ces familles ont vu des êtres chers mourir à la télévision, certains tandis que les avions percutaient les tours, d'autres se jetant dans le vide vers une mort certaine et d'autres encore écrasés par les décombres. Ce sont des images que nous n'oublierons jamais, des images qui ne sont jamais loin de nos esprits, en particulier en ce cinquième anniversaire.

Le 11 septembre et la sûreté de l'aviation

Les attentats du 11 septembre ont eu de nombreuses ramifications à travers le monde : d'ordre politique, économique, psychologique et social. Nous avons beaucoup appris ce jour-là – sur nous-mêmes et sur nos ennemis. Nous avons également appris que nous n'étions pas à l'abri du terrorisme en Amérique du Nord.

Avant les attentats du 11 septembre, aucun avion américain n'avait été la cible d'un attentat à la bombe ou d'un

Ce sont des images que nous n'oublierons jamais, des images qui ne sont jamais loin de nos esprits, en particulier en ce cinquième anniversaire.

acte de piraterie depuis plus de dix ans. Les actes de piraterie sur des avions de ligne intérieurs étaient résolument perçus comme une menace du passé – quelque chose qui pouvait peut-être encore arriver à d'autres compagnies aériennes dans d'autres pays, mais certainement pas aux compagnies américaines exploitant des vols aux États-Unis. Les passagers avaient entière confiance dans le transport aérien et le nombre de passagers aériens augmentait exponentiellement chaque année. La sécurité était résolument plus préoccupante que la sûreté.

Le système de sûreté de l'aviation qui était en place le 11 septembre 2001 n'existe plus aujourd'hui. Les changements radicaux survenus dans les aéroports du monde entier à l'issue des attaques terroristes ont changé le visage de la sûreté du transport aérien pour toujours. Aujourd'hui, il est indéniable que nous sommes plus en sécurité qu'il y a à peine cinq ans. Ici même au Canada, grâce à la création de l'ACSTA en avril 2002, soit à peine sept mois après le 11 septembre, les programmes de formation se sont multipliés, des systèmes de détection d'explosifs dernier cri ont été mis en place pour contrôler les bagages enregistrés et de nouvelles couches ont été ajoutées au système de sûreté aérienne.

L'avenir

Tandis que nous commémorons le cinquième anniversaire du 11 septembre, nous devons utiliser les images de ces attentats mortels pour souligner l'importance soutenue de ce que nous faisons au quotidien pour assurer la sûreté du réseau de transport aérien. Chaque jour, des hommes, des femmes et des enfants qui mènent une existence ordinaire et qui vaquent à leurs occupations quotidiennes prennent l'avion. Ils ne sont nullement différents de ceux et celles qui ont trouvé la mort le 11 septembre 2001.

Même si des défaillances de la sûreté aérienne ont fait que la vie de ceux qui sont morts le 11 septembre n'a pas pu être sauvée, nous devons à tout prix éviter qu'une autre défaillance du système de sûreté aérienne entraîne la mort de qui que ce soit d'autre. C'est précisément notre mission – celle de l'ACSTA, de nos partenaires de sûreté, de nos intervenants et de nos agents de contrôle : épargner des vies.

Ce numéro d'INFO ACSTA est dédié à tous ceux et celles qui ont trouvé la mort dans les attentats terroristes du 11 septembre 2001, et à tous ceux et celles qui travaillent avec diligence chaque jour pour assurer la sûreté du réseau de transport aérien. ■

Conseils de formation pour les agents de contrôle



C'est la rentrée scolaire!

Étant donné que c'est la rentrée scolaire, les agents de contrôle devront rencontrer davantage de groupes qui voyagent.

Quelques points à prendre en compte lors du contrôle de groupes!

- Le groupe ou l'équipe sont-ils accompagnés?
- Est-ce que chaque membre du groupe possède son document d'autorisation?
- L'accompagnateur connaît-il les articles autorisés et interdits? A-t-il revu le processus pour le groupe?
- Assurer la garde et le contrôle des passagers et de leurs bagages, et rappeler toutes les questions de SÉCURITÉ.
- Surveiller les cordons sur les vestes et les doigts des enfants près des systèmes de manutention des bagages et des galets.
- Ne pas permettre aux passagers de flâner à l'entrée ou à la sortie de la chambre de radioscopie.
- Si un contrôle privé a été demandé ou exigé, s'assurer que la personne qui accompagne le passager est présente.
- Ne pas supposer que toutes les personnes du groupe ont déjà pris l'avion et connaissent le processus de contrôle.

Le complot terroriste au R.-U. : l'ACSTA passe à l'action



À l'heure où la plupart des Canadiens apprenaient la nouvelle du complot terroriste déjoué à l'aéroport d'Heathrow de Londres le 10 août 2006, la haute direction et l'équipe d'intervention d'urgence de l'ACSTA étaient déjà à pied d'œuvre pour trouver une façon de réagir à l'évolution de la situation.

À 3 h 30, heure normale de l'Est, le Centre des opérations de sûreté de l'ACSTA battait son plein et l'on y prenait des décisions sur la façon de mettre en place des mesures de sûreté supplémentaires proactives et préventives aux points de contrôle du Canada pour assurer la sécurité et la sûreté ininterrompues du public voyageur.

Bien que l'ACSTA ait été créée précisément dans ce but, c'est-à-dire pour intervenir



M. John Buchanan, président et chef de la direction de l'aéroport de Saint John

rapidement et avec souplesse face à des situations comme celle-ci, et même si nous avons mis en pratique notre système d'intervention d'urgence dans le cadre d'exercices, les mesures prises le 10 août ont marqué la première fois où notre centre des opérations de sûreté a été mobilisé pour faire face à une urgence réelle. Nous avons constaté un esprit exceptionnel de collaboration et de coordination tandis que les employés de l'ACSTA collaboraient de près avec Transports Canada, les compagnies aériennes, les aéroports et les fournisseurs de services pour assurer la sûreté ininterrompue du réseau de transport aérien dont l'ACSTA assume la responsabilité. Ensemble, nous avons réussi à réagir avec professionnalisme et efficacité, à minimiser les retards et à rassurer des passagers plutôt nerveux.

Les agents de contrôle de l'ACSTA ont eux aussi réagi de manière exceptionnelle à cette nouvelle situation d'urgence. Ils ont

agi rapidement et avec un doigté inégalé pour mettre en place les nouvelles mesures de sûreté le plus efficacement possible afin d'atténuer le stress des passagers. Il n'est pas facile d'exercer le métier d'agent de contrôle, surtout aux moments où le niveau de sûreté est renforcé. Toutefois, les agents de contrôle de l'ACSTA sont extrêmement qualifiés et ils s'acquittent toujours de leurs fonctions avec confiance et professionnalisme. Ils savent que leur mission consiste à sauver des vies et ils prennent très au sérieux leur rôle non seulement en période de crise, mais chaque jour.

La découverte de ce complot terroriste nous rappelle crûment que la menace terroriste qui plane sur l'aviation civile demeure très réelle. Nous savons depuis quelque temps que certains groupes terroristes continuaient de cibler l'aviation civile. Pour quelle raison? Parce que c'est un mode que les terroristes connaissent bien et où les résultats sont spectaculaires. Les

« Je rentre à peine de vacances aujourd'hui et j'ai reçu six coups de téléphone pour nous féliciter du niveau de professionnalisme et de service des agents de l'ACSTA depuis deux semaines... »

**M. John Buchanan,
président et chef de la direction de
l'aéroport de Saint John**

répercussions possibles, sur le plan du nombre de vies perdues, des dommages causés aux infrastructures et des conséquences politiques, économiques et psychologiques, sont énormes.

Cet incident nous rappelle également pourquoi ceux et celles d'entre nous qui travaillent dans le domaine de la sûreté

Suite à la page 8

Gander au service du monde

« Le 11 septembre 2001, c'était ma journée de congé, » se souvient Joyce Doucette, agente de contrôle au nom de Shannahan's Investigation and Security Limited à l'Aéroport internationale de Gander à Terre-Neuve. « La télévision marchait pendant que je faisais mon ménage, mais je n'y faisais pas attention. Vers 9h30, ma patronne a appelé, disant 'Nous avons besoin de vous tout de suite.' Mais elle n'a pas dit pourquoi. »

Un peu étonnée, Joyce a accepté. En route, elle a allumé le poste de radio de la voiture et a pâlit aux informations. « Tout ce qui me passait par la tête était, 'O mon Dieu!' »



Joyce Doucette, agente de contrôle à l'Aéroport internationale de Gander à Terre-Neuve

À l'aéroport, des avions atterrissaient toutes les 10–15 minutes. En quelques heures, il y en avait 39 en piste et 6 500 personnes qui attendaient pour débarquer—ce qui a doublé la population de la ville. En période normale, six vols par jour passent par l'aéroport.

Aux portes, Joyce et les autres agents contrôlaient chaque passager débarquant de chaque vol. Ils ont travaillé 18 heures de suite. Le temps de contrôler tout le monde a fait en sorte que certaines personnes ont dû rester à bord jusqu'à 30 heures avant de se faire donner le feu vert.

« Nous avons tellement pitié pour ces gens. Ils ne savaient pas ce qui leur arrivait et nous n'avions pas le droit de leur dire. La crainte, la torpeur marquaient leur visage.

Ils ne réagissaient pas, ne disaient rien. Ils faisaient seulement ce qu'on leur demandait de faire. »

Dans l'aéroport lui-même, un désordre organisé régnait. Il n'y avait place pour s'asseoir. On avait fermé les télévisions et décroché les téléphones publics pour

éviter la panique générale.

La Croix Rouge et l'Armée du Salut étaient prêtes à tout. Le nom de chaque passager et son vol était noté, et un logement accordé. Des jouets, des couches, du lait, de la nourriture étaient sous la main.

L'accueil légendaire des Terre-neuviens a atteint son summum. Les villages avoisinant ont ouvert leurs portes. Les églises se sont transformées en dortoirs. Les restaurants offraient des repas aux gens. Les services téléphoniques offraient des appels gratuits afin que les passagers puissent rassurer leurs familles apeurées. Wal-Mart

a épuisé ses réserves de chaussettes et de sous-vêtements.

« Ça m'a vraiment ouvert les yeux à ce qui peut arriver et à quelle vitesse, » songe Joyce. « Tous les jours, je me rends à mon poste et je pense... ça pourrait arriver une autre fois. Avec un peu de chance, nous pouvons protéger le monde. »

.....

À ce moment, Norma Pittman était en congé exceptionnel de son poste d'agente de contrôle à l'aéroport de St. John's. Ses frères et sœurs ont tous accueilli des passagers.

« Je n'ai que rencontré ceux qui restaient chez ma sœur, » dit-elle. « Un couple provenant de Naples en Floride. Ils ne savaient plus comment la remercier. Depuis, elle séjourne chez eux en Floride chaque année. C'est comme ça qu'ils ont pu lui exprimer leur reconnaissance. »

Gander a joué son rôle pendant cinq jours avant que les passagers ont pu reprendre leurs destinations d'origine.

Quand Norma a repris le travail en 2003, son travail avait suffisamment changé pour lui falloir un perfectionnement.

Suite à la page 8



Norma Pittman, agente de contrôle à l'Aéroport internationale de Gander à Terre-Neuve

Le complot terroriste au R.-U. : l'ACSTA réagit

aérienne doivent rester sans cesse vigilants aux menaces qui planent sur nous. Les terroristes de nos jours font preuve d'un esprit novateur, d'une grande flexibilité et d'une imagination sans bornes. Il est donc crucial que nous nous efforcions de garder plusieurs longueurs d'avance sur eux et que nous nous montrions encore plus novateurs, flexibles et inventifs qu'eux.

L'ACSTA tient à remercier tous les agents de contrôle de leur dur labeur et de leur professionnalisme à la lumière des récents événements survenus au Royaume-Uni. Ils ont fait preuve d'un engagement exceptionnel tandis qu'ils s'évertuent avec diligence à assurer la sûreté de notre réseau de transport aérien.

L'ACSTA a reçu de nombreuses réactions flatteuses de la part des intervenants et du grand public louangeant les efforts extraordinaires des agents de contrôle et des employés qui ont réagi face à cette situation avec calme et professionnalisme.

Voici les propos que M. John Buchanan, président et chef de la direction de l'aéroport de Saint John, a tenus à ce propos :

« Je rentre à peine de vacances aujourd'hui et j'ai reçu six coups de téléphone pour nous féliciter du niveau de professionnalisme et de service des agents de l'ACSTA depuis deux semaines... depuis que le complot terroriste découvert au Royaume-Uni a radicalement modifié tous nos protocoles. Les employés locaux ont fait un travail remarquable. » ■

Gander au service du monde

« Cette formation nous a donné un meilleur aperçu de ce à quoi on pouvait s'attendre, » dit-elle. « Nous avons appris comment utiliser des machines plus récentes. Parmi ce qu'on fait différemment ces jours-ci, nous contrôlons les bagages enregistrés par EDX. C'est bien. On devrait contrôler tous les bagages. »

La plupart des passagers que Norma rencontre sont satisfaits de subir un contrôle si complet, même s'il faut plus de temps à cause des alertes récentes.

« Il ne s'agit pas de contrôler les gens le plus vite possible, » dit-elle. « Il s'agit plutôt de la sécurité aérienne et de pas retarder les vols. » ■

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**



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