



Juillet 2006

Conseils à l'intention des voyageurs en vue de la période des vacances estivales

On estime qu'environ 14 millions de voyageurs passeront par les aéroports canadiens pendant la période de pointe estivale, c'est-à-dire entre la fin de semaine du 1^{er} juillet et celle de la Fête du travail.

Il s'agit d'une augmentation de près de 400 000 passagers par rapport à l'été dernier. On prévoit aussi que le nombre annuel de passagers augmentera de 4,7 pour cent au cours des 12 prochains mois.

« Les agents de contrôle sont prêts à assurer aux voyageurs le plus haut niveau de sûreté et de service à la clientèle durant cette période de pointe, mais nous voulons également rappeler aux voyageurs qu'ils peuvent éviter les retards en consultant les conseils affichés sur le site Web de l'ACSTA afin de faciliter le contrôle », explique M. Jacques Duchesneau, Président et chef de la direction de l'Administration.

Bien que le temps d'attente moyen pour que les passagers fassent l'objet d'un contrôle est de moins de huit

minutes (dans 92 pour cent des cas), ceux-ci peuvent contribuer à réduire considérablement les retards en se préparant au préalable et en sachant quels sont les articles qu'ils peuvent ou non mettre dans leurs bagages.

L'année dernière, les agents de contrôle ont intercepté plus de 700 000 articles interdits, notamment plus de 500 000 objets pointus comme des ciseaux et des couteaux. Le nombre d'articles interceptés a des répercussions sur les temps d'attente des passagers et accroît les retards.

Voici les suggestions de l'ACSTA pour que les passagers aériens connaissent un voyage agréable :

1. Arrivez tôt pour **éviter la cohue!**

Suite à la page 4

CETTE ÉDITION

Message du président et chef de la direction	2
Planification au sein de l'ACSTA en cas de pandémie	3
Amélioration du programme de formation de chef de point de contrôle	5
Un visiteur de l'Australie	6
L'importance des partenariats public-privé	6
Le multi-travail : un sport extrême	7
Le chef de point de contrôle : un atout précieux	8
Contactez INFO ACSTA	8





Message du président et chef de la direction

L'importance de faire preuve de vigilance et d'adopter une attitude proactive

Le 2 juin 2006, des agents de la GRC et l'équipe intégrée de la sécurité nationale ont appréhendé douze adultes et cinq jeunes et les ont accusés de préparer une série d'attentats terroristes d'envergure contre des cibles situées dans le sud de l'Ontario. Les 17 personnes, arrêtées en vertu de la *Loi antiterroriste*, ont été inculpées de chefs d'accusation pour diverses infractions allant de conspiration en vue d'activités terroristes à l'entraînement à des fins terroristes, en passant par la fabrication de bombes et l'importation illégale d'armes et de munitions.

Ces arrestations devraient nous rappeler clairement à tous, et en particulier au personnel de l'ACSTA et aux intervenants de première ligne, que le Canada est une cible pour les groupes terroristes. Même si nous n'avons pas encore été touchés directement sur notre territoire, nous

ne devons pas démontrer une baisse de vigilance et croire que cela ne se produira jamais. Nous devons demeurer vigilants et à l'affût des menaces dirigées contre nous. Ces menaces sont réelles, et nous devons être prêts à réagir.

Il est intéressant d'observer que les aéroports canadiens ne figuraient pas sur la liste des cibles présumées de ce groupe terroriste. Je crois fermement que nous avons réussi à faire en sorte que le réseau de transport aérien soit une cible difficile à atteindre. Le système de sûreté à multiples niveaux que nous avons mis en place au cours des quatre dernières années nous permet de dissuader les terroristes, qui choisissent plutôt des cibles plus vulnérables.

Cependant, nous savons que l'aviation civile demeure dans la ligne de mire d'autres groupes terroristes. À ce titre, nous devons veiller à ne pas baisser nos gardes et continuer d'ajouter des niveaux à notre dispositif de sûreté afin de nous assurer que les mesures de protection que nous mettons en place aujourd'hui demeurent efficaces demain.

Le 23 juin, nous avons souligné le 21^e anniversaire de l'attentat à la bombe contre l'appareil d'Air India. Le rappel des événements tragiques du 23 juin 1985, qui ont entraîné la mort de 329 personnes, revêt une importance particulière pour nous, Canadiens, car il s'agissait non pas d'un attentat terroriste commis sur un quelconque territoire lointain, mais d'une tragédie canadienne. Il s'agissait également de l'attentat à la bombe le plus meurtrier de l'histoire contre un avion de ligne civil.

Du point de vue de l'ACSTA, il est d'autant plus important de se rappeler cette catastrophe. Chaque jour, nous nous efforçons de conserver une longueur

d'avance sur les nouvelles menaces afin d'éviter qu'un incident de ce genre ne se produise à nouveau. À cette fin, nous devons adopter une démarche proactive et repérer les terroristes et les dissuader avant qu'ils n'aient la possibilité de nous atteindre. La vigilance en première ligne joue un rôle critique dans la réalisation de cet objectif.

Collaboration

Le 21 juin 2006, l'ACSTA a tenu le troisième forum interorganismes avec ses partenaires du secteur de la sûreté. Nos forums interorganismes, qui rassemblent divers ministères et organismes, constituent des manifestations importantes pour de nombreuses raisons, mais surtout parce qu'ils nous offrent une occasion unique de discuter de questions d'intérêt commun liées à la sûreté, d'échanger des idées et de partager des pratiques exemplaires. De plus, ils nous fournissent la matière nécessaire pour passer de la parole aux actes. Ils nous permettent de réaliser des progrès réels dans l'atteinte de nos buts et objectifs communs.

Je crois fermement que nous ne pouvons lutter seuls contre le terrorisme. Compte tenu de la nature changeante de la menace terroriste, seule la collaboration avec nos partenaires, par le biais de l'échange d'idées et du partage de pratiques exemplaires, peut assurer la réussite de notre démarche.

Nous devons poursuivre notre collaboration proactive et demeurer à l'affût des dangers qui nous menacent. ■

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

Planification au sein de l'ACSTA en cas de pandémie



La possibilité d'une pandémie mondiale constitue un sujet d'actualité et suscite une attention considérable de la part des médias. Bien que nous ignorions le moment et le lieu où la prochaine flambée d'influenza se manifesterait, il s'agit d'une question que l'ACSTA et les intervenants prennent très au sérieux.

Plutôt que d'adopter une attitude réactive et d'attendre qu'une éclosion ne se produise, nous prenons dès maintenant des mesures proactives et nous mettons en place des plans et des procédures en vue de réagir activement, le cas échéant. Même si quelques-unes de ces mesures sont directement liées à une pandémie, la plupart s'inscrivent dans le cadre de notre planification globale de la gestion des opérations en cas de catastrophe.

L'ACSTA doit examiner les conséquences possibles d'une pandémie, particulièrement en ce qui a trait à nos opérations de contrôle de sûreté dans l'ensemble du Canada, et se préparer en vue d'atténuer ces conséquences. À ce jour, nous avons déterminé nos services et nos activités critiques par le biais de notre programme de préparatifs d'urgence. Nous continuons de mettre à jour notre capacité générale d'intervention en cas d'urgence; de plus, les plans que nous avons mis en place s'appliquent également dans un contexte de pandémie.

Le 7 juin 2006, le Président et chef de la direction de l'ACSTA, M. Jacques Duchesneau, s'est adressé à un groupe

de médecins, d'immunologistes, de pathologistes, de virologistes et de scientifiques lors d'une réunion spéciale consacrée aux pandémies et à la planification en cas de pandémie, à Montréal.

Voici les principaux points soulevés dans son allocution en ce qui concerne la planification au sein de l'ACSTA en cas de pandémie :

- Les problèmes politiques et économiques liés à une pandémie éventuelle sont susceptibles d'entraîner des risques généralisés pour la sûreté nationale et internationale; nous devons être conscients de ces risques sans ignorer les autres menaces auxquelles nous faisons face quotidiennement.
- Le risque de pandémie ne se concrétisera pas nécessairement, ou peut-être pas avant plusieurs années; cependant, une chose est sûre : si nous reportons la planification et la préparation, il sera trop tard.
- Nous devons faire preuve de souplesse, mais aussi de réalisme, lorsqu'il s'agit de planification en cas de pandémie.

- Nous devons prendre le temps maintenant de dissiper les craintes liées au risque de pandémie. Il s'agit sans doute de la mesure la plus importante que nous puissions prendre.
- L'ACSTA doit s'efforcer de créer un milieu sûr et sécuritaire à l'intention du personnel de l'administration centrale et de ses effectifs de première ligne. L'établissement de ce type de milieu pose des problèmes particuliers à l'ACSTA, et surtout aux agents de contrôle préembarquement qui traitent directement – et étroitement – avec le grand public.
- Du point de vue de l'ACSTA, le problème consistera à affecter les personnes là où leurs services sont le plus essentiels, même en ce qui concerne les employés de l'administration centrale et le personnel de première ligne.
- Les personnes renseignées sont mieux préparées et moins craintives.
- Nous avons besoin d'un leadership solide afin de favoriser la résilience et l'agilité; de plus, ce leadership améliorera la sûreté générale en cas de pandémie ou de tout autre type d'urgence.

Suite à la page 8

Excellent travail

L'ACSTA tient à souligner l'excellent travail de l'équipe de l'aérogare 1 de l'Aéroport international Lester B. Pearson de Toronto. Le 7 juin 2006, les agents de contrôle de service ont réagi d'une manière très efficace à un incident survenu à l'aérogare.

Un incident de sûreté relatif à un vol d'Etihad Airlines a entraîné la reprise du contrôle préembarquement des 160 passagers et de leurs bagages de cabine. À cette fin, les employés de l'agence Garda sont demeurés en service après leur quart régulier et ont contrôlé les passagers le plus rapidement possible afin de réduire au minimum les retards. La direction d'Etihad Airlines a donc remercié le personnel pour son efficacité.

Poursuivez votre bon travail!

Conseils à l'intention des voyageurs en vue de la période des vacances estivales

- Faites bien vos bagages!** Certains articles sont interdits dans les bagages de cabine, notamment les objets pointus et perforants, comme les ciseaux et les couteaux.
- Nous vous recommandons de laisser les **pistolets à eau** et les **armes jouet à la maison**, tout comme divers accessoires, notamment les **ceintures à boucle en forme d'arme** et les briquets ayant la forme d'une grenade.
- Veillez à ce que vos **médicaments** soient étiquetés correctement et placez-les dans vos bagages de cabine.
- Les **articles de camping**, comme les **réservoirs de combustible pour les réchauds de camping et les allumettes sans frottoir**, sont interdits dans les bagages de cabine et enregistrés. Les couteaux de poche, les ciseaux, les engins de pêche pointus (comme les hameçons) et tout autre article pointu doivent se trouver dans les bagages enregistrés.
- Placez toutes les **pellicules photographiques** dans vos bagages de cabine. Les pellicules photographiques de sensibilité inférieure à 800 ASA/ISO ne seront pas endommagées par l'équipement du point de contrôle de préembarquement.
- Les **articles de sport**, comme les **bâtons de base-ball et de golf**, doivent se trouver dans les bagages enregistrés. Les bâtons de golf doivent être bien nettoyés afin d'éviter tout contrôle supplémentaire.
- Les **articles inflammables** (comme l'essence pour briquets, les feux d'artifice et la plupart des aérosols) sont considérés comme des marchandises dangereuses et sont interdits dans les bagages de cabine et les bagages enregistrés.
- Il est recommandé de placer tous les **produits alimentaires** dans vos bagages de cabine.
- Les **appareils électroniques**, comme les ordinateurs portables, peuvent être contrôlés au moyen d'un équipement spécial. Cette procédure n'endommagera pas vos appareils électroniques.
- Les **armes à feu, les munitions et les cartouches** doivent être déclarées à la compagnie aérienne et se trouver dans vos bagages enregistrés.
- Voyages à destination des É.-U. :** l'ACSTA désire aussi rappeler aux passagers allant aux États-Unis que les briquets ont été bannis par les autorités américaines et qu'ils ne peuvent désormais se trouver ni dans les bagages de cabine, ni dans les bagages enregistrés.

En cas de doute, consultez le site Web de l'ACSTA pour obtenir la liste des articles qui sont interdits dans vos bagages enregistrés ou de cabine, ou communiquez avec l'ACSTA au 1-888-294-2202. ■

Des agents de contrôle de l'aéroport Jean-Lesage participent au *Défi tête rasée*

Le 10 juin dernier, Gustavo Ramirez Nieto, Danny Imbeault, Richard Gagnon et Éric St-Laurent, agents de contrôle à l'aéroport Jean Lesage à Québec, ont participé au *Défi têtes rasées* de Leucan.

Le Défi têtes rasées est un geste de solidarité envers les enfants atteints de cancer qui a été lancé en 2003. Depuis, quelque 1 000 têtes ont été rasées et plus d'un demi-million de dollars a été amassé.

« Se faire raser la tête n'est rien comparativement à ce que ces enfants doivent traverser », dit Gustavo Ramirez Nieto. « Nos cheveux repousseront, mais cette maladie existe et ces enfants doivent l'affronter chaque jour, alors c'est le moins que nous puissions faire pour appuyer cette cause ».

L'ACSTA tient à remercier Gustavo, Danny, Richard et Éric pour ce geste d'une grande générosité. Nous sommes fiers de vous!



Amélioration du programme de formation de chef de point de contrôle



Les chefs de point de contrôle constituent un élément important du processus de contrôle de sûreté. Avec l'appui et les conseils des chefs de point de contrôle, les agents de contrôle prennent quotidiennement des milliers de décisions relatives à la détection des menaces.

Afin de veiller à ce que les chefs de point de contrôle possèdent le niveau de compétence le plus élevé possible de manière à exercer efficacement leurs fonctions, l'ACSTA offre un programme de formation qui leur est expressément destiné. Le programme est en place depuis quelques années, et l'ACSTA a jugé qu'il était temps de le réviser afin de s'assurer que la formation répond aux besoins des chefs de point de contrôle.

En avril 2006, l'ACSTA a entrepris un vaste processus de consultation. Par le biais d'un certain nombre de téléconférences auxquelles participaient plusieurs emplacements, nous avons examiné le programme en profondeur et dressé une liste de diverses idées et opinions en ce qui concerne la manière dont le programme de formation devrait être structuré.

Par suite de cette consultation, nous avons remanié le programme de formation de chef de point de contrôle et nous lui avons apporté des améliorations importantes.

À quoi ressemble le nouveau programme?

Le programme amélioré de formation de chef de point de contrôle met l'accent sur les aspects suivants :

- Compréhension du rôle du chef de point de contrôle au point de contrôle
- Communication efficace : l'art de la rétroaction claire et efficace
- Communication efficace : compétences en rédaction de rapports
- Styles de leadership du rôle de dirigeant
- Gestion de conflits : comme obtenir un résultat bénéfique à tous

Outre les aspects décrits ci-dessus, le programme de formation permet aux chefs de point de contrôle de perfectionner ou de rafraîchir leurs compétences techniques ayant trait aux diverses procédures appliquées au point de contrôle. Dans le cadre du programme, l'approche utilisée en vue de l'acquisition ou du perfectionnement

des compétences est fondée sur un processus d'encadrement par les pairs appuyé et dirigé par un conseiller en matière d'apprentissage et de rendement de l'ACSTA.

Le but global du programme consiste à faire en sorte que l'apprentissage soit fortement axé sur l'interaction et sur la participation. On incite les chefs de point de contrôle à adopter l'attitude de participants actifs, c'est-à-dire à s'approprier le processus d'apprentissage, plutôt que de recevoir passivement la formation.

Le nouveau cours est-il obligatoire pour tous les chefs de point de contrôle?

Le programme est mis à l'essai au cours de l'été. Le cours s'adresse principalement aux aspirants chefs de point de contrôle. Cependant, dans la mesure du possible, les chefs actuels de point de contrôle et les personnes désignées à titre de chefs stagiaires de point de contrôle pourraient être appelés à participer au cours. ■

Nous vous invitons à continuer de lire les Nouvelles de l'ACSTA pour en savoir davantage au sujet de ce cours et de nombreux autres programmes d'apprentissage susceptibles de vous intéresser.

Un visiteur de l'Australie



M. Tony O'Brien, directeur national de la politique de conformité et de la gestion du ministère des Transports et des Services régionaux de l'Australie, était récemment de passage à l'administration centrale de l'ACSTA, à Ottawa, afin de déterminer les pratiques exemplaires canadiennes qui pourraient se révéler utiles à l'Australie.

Avant le 11 septembre 2001, le système canadien de contrôle de sûreté relevait de Transports Canada, et le personnel des aéroports et des transporteurs aériens assuraient le contrôle de sûreté. En Australie, il en est toujours ainsi. Les aéroports et les transporteurs aériens sont autorisés par le gouvernement à exercer des fonctions d'administration de contrôle. Tout comme les représentants de Transports Canada au Canada, des inspecteurs fédéraux mènent des inspections régulières.

Il existe de nombreuses similitudes entre l'expérience du Canada et celle de l'Australie, bien que leurs systèmes de réglementation soient différents. L'Australie mène une évaluation afin de déterminer si la classification de ses aéroports devrait ou non être modifiée. À l'heure actuelle, 11 aéroports sont dotés de forces d'intervention antiterroriste; toutefois, il ne s'agit pas nécessairement des aéroports les plus à risque. De même, nos aéroports font l'objet d'une évaluation en ce qui concerne

les aéroports de classes I et II en vue de déterminer si la classification a été établie d'une manière appropriée selon un cadre de gestion des risques.

M. O'Brien a bénéficié d'exposés portant sur le cadre de l'ACSTA, sur le système de réglementation qui régit nos opérations, sur nos programmes de formation, sur le système de gestion de la sûreté et sur nos activités. Glen Budgell a démontré la nécessité de nos procédures normalisées d'exploitation en camouflant du matériel destiné à la fabrication de bombes sous son veston sport.

La sûreté future du transport aérien à l'échelle mondiale réside dans les mesures que nous prenons afin de veiller à ce que nos systèmes et nos processus soient harmonisés avec ceux des autres pays. Le partage des pratiques exemplaires nous permet de maintenir un réseau sûr de contrôle préembarquement qui demeure imprévisible, mais efficace. Nous prévoyons recevoir d'autres représentants de nos homologues étrangers, à mesure que ceux-ci constateront que l'ACSTA et le Canada possèdent un système qui illustre un engagement à garantir la protection du public voyageur. ■

L'importance des partenariats public-privé

Le 7 juin 2006, le Président et chef de la direction de l'ACSTA Jacques Duchesneau a discuté de l'importance des partenariats public-privé avec les représentants de l'Association des directeurs de police du Québec. Les services de police et le milieu de la sûreté partagent de nombreux points communs, notamment sur les plans de leurs objectifs, de leurs buts et des obstacles auxquels ils font face.

Tout comme la collectivité de la police, l'ACSTA et les autres intervenants du milieu de la sûreté cherchent des solutions novatrices, notamment des partenariats entre les secteurs public et privé, afin de surmonter les difficultés et de veiller à ce que nous disposions

des infrastructures et des ressources appropriées pour surmonter les obstacles auxquels nous faisons face.

Après le 11 septembre 2001, les organismes responsables de la sûreté et de l'application de la loi se sont vu attribuer des rôles et des responsabilités supplémentaires. De plus, on accorde davantage d'importance au rôle de l'application spécialisée de la loi dans la prévention du terrorisme et l'intervention en cas d'attentats ou de menaces terroristes. Dans de nombreux cas, nous devons répondre à ces exigences additionnelles en respectant les budgets existants et, souvent, à l'aide de ressources réduites. Les partenariats public-privé constituent une solution viable et innovatrice à ce problème.

Ce type de partenariat joue un rôle fondamental dans la satisfaction des besoins en matière de sûreté de l'ACSTA. Nous avons tiré des leçons importantes en cours de route; nous devons maintenant mettre ces leçons en pratique, surmonter les obstacles et canaliser nos efforts en vue d'obtenir des résultats mutuellement avantageux.

Au cours des années à venir, nous continuerons de faire face à des défis de taille, qui exigeront encore un investissement important dans les infrastructures et les ressources. Les partenariats public-privé doivent constituer un facteur crucial dans l'établissement de notre investissement dans la sûreté.

Le multi-travail : un sport extrême

L'aéroport de Sandspit, l'aéroport situé le plus à l'ouest du Canada, est niché au cœur du détroit d'Hécate dans les îles de la Reine-Charlotte, en Colombie-Britannique, à quatre-vingt-dix milles marins de Juneau, en Alaska.

Ainsi que le nom de l'installation le sous-entend, les avions survolent l'eau au décollage et à l'atterrissage. Il s'agit d'un aéroport « plein temps saisonnier », qui assure jusqu'à cinq vols quotidiens vers Vancouver de mai à septembre et un vol quotidien d'Air Canada Jazz le reste de l'année.

Lisa Roufousse exerce des fonctions d'agente de contrôle de niveau III de l'agence Garda à l'aéroport depuis trois ans.

« Pendant l'été, affirme-t-elle, nous accueillons surtout des touristes qui montent jusque dans notre région pour aller à la pêche. L'hiver, il s'agit plutôt de représentants gouvernementaux. L'an dernier, de nombreux artefacts étaient rapatriés vers le musée de la nation haïda en provenance d'Ottawa. Vraiment, nous accueillons toutes sortes de voyageurs ».

Les pulvérisateurs destinés à intimider les ours sont les articles les plus courants que Lisa retire aux voyageurs. Les îles de la Reine-Charlotte abritent la plus importante sous-espèce d'ours noir, qui s'est adaptée à l'environnement côtier et s'est dotée, au fil du temps, d'une mâchoire particulièrement puissante afin de broyer les crustacés.

« Je comprends que les gens ont besoin d'un pulvérisateur lorsqu'ils pêchent,

déclare Lisa. Après tout, si un ours décide qu'il veut votre poisson, vous ne discutez pas. Les réserves sont suffisantes pour tout le monde. Vous attraperez un autre poisson. Toutefois, les pêcheurs n'ont pas besoin de pulvérisateur dans leurs bagages. Si le produit s'infiltrait dans le système de ventilation de l'avion, tous les occupants pleureraient, y compris le



L'aéroport de Sandspit

pilote. Et ça ce n'est pas bon! » Par « plein temps saisonnier », Lisa entend que le poste d'agent de contrôle est occupé à longueur d'année, mais que les heures fluctuent largement entre la « haute saison » et la « basse-saison ».

« De septembre à mai, nous consacrons 20 heures par semaine seulement au contrôle des passagers que transporte le vol quotidien; chaque employé exerce donc plusieurs fonctions. En ce qui me concerne, par exemple, je cumule cinq postes ».

Lisa contrôle les voyageurs à raison de cinq ou six jours par semaine, selon la dotation en personnel. Elle nettoie l'aérogare trois soirs par semaine. Elle travaille au café de l'aéroport, Java, une journée et demie par semaine. De plus, elle gère deux contrats de travaux d'entretien à l'extérieur de l'aéroport.

« Si vous voulez habiter sur une île au milieu de nulle part, affirme-t-elle, vous ne pouvez pas vous attendre à avoir un emploi à plein temps tout au long de l'année. Nous avons déjà de la chance. Pour un résident de Sandspit, il est tout à fait normal d'exercer des tâches multiples ».

De fait, pendant la « haute saison », les heures consacrées au contrôle représentent un emploi à plein temps. Lisa et les résidents de Sandspit profitent alors au maximum de la nordicité de leur région et des heures interminables de clarté pour accomplir le plus de tâches possible.

« Nous n'abandonnons pas nos autres fonctions pendant la période de pointe, dit-elle en riant. Parfois, nous assumons deux ou trois emplois par jour ».

Lisa utilise un agenda mural pour se tenir au fait du lieu de ses diverses affectations, des horaires et de la tenue qu'elle doit porter.

« Parfois, déclare-t-elle, je me sens comme une "super-héroïne", qui changerait de vêtements comme par enchantement dans un placard pour voler au secours de l'humanité. Je change de tenue dans le bureau du superviseur, et je passe directement d'un emploi à l'autre. »

Bravo Lisa, que la « force » soit avec toi! ■

Le chef de point de contrôle : un atout précieux

On a affirmé à maintes reprises que les agents de contrôle constituaient la pierre angulaire du système de sûreté, les effectifs de première ligne.

Afin de détecter les menaces éventuelles, les agents de contrôle doivent travailler en équipe; en outre, pour qu'une équipe soit efficace, elle doit être dirigée par des personnes qui sont en mesure d'encadrer et d'appuyer leurs collaborateurs de manière à ce que les tâches soient exécutées.

Des centaines de chefs de point de contrôle assurent quotidiennement ce type d'encadrement et de soutien aux agents de contrôle des aéroports canadiens, afin que le contrôle soit exercé d'une manière efficace et efficiente.

Pour l'agent de contrôle, le chef de point de contrôle constitue une ressource d'une grande valeur pour les motifs suivants :

- Il s'agit d'un agent de contrôle certifié, tout comme vous; de plus, son expérience lui a permis d'avoir une connaissance approfondie des techniques et des procédures de contrôle. Le chef de point

de contrôle doit constituer pour vous une personne-ressource. En cas de doute, il peut vous aider à comprendre la manière appropriée de procéder au contrôle et éclaircir les questions que vous pouvez vous poser.

- Le chef de point de contrôle a reçu la formation nécessaire pour reconnaître vos forces, de même que vos lacunes. Il est là pour vous soutenir, vous encourager et vous encadrer d'une manière respectueuse et courtoise afin de vous permettre d'atteindre et de maintenir le niveau de compétence le plus élevé possible.
- En cas de situation difficile ou inhabituelle au point de contrôle, le chef de point de contrôle est là pour vous appuyer et vous aider à vous assurer d'une issue favorable.

Comme les agents de contrôle, le chef de point de contrôle doit surmonter chaque jour de nombreux obstacles. Afin d'accomplir sa tâche, il mérite également votre aide, votre appui et votre respect... Après tout, c'est là l'essentiel du travail d'équipe. ■

Suite de la page 3

Planification au sein de l'ACSTA en cas de pandémie

Afin de veiller à ce que l'ACSTA et ses principaux partenaires soient suffisamment préparés dans l'éventualité d'une pandémie, le groupe de travail sur les opérations de contrôle (composé de membres du personnel des opérations de contrôle, de fournisseurs de services de contrôle, de membres de l'ATAC et du CAC et d'autres représentants de transporteurs aériens et d'aéroports) a établi un groupe de travail spécial responsable de la planification en cas de pandémie. De plus, l'ACSTA collabore étroitement avec Transports Canada et d'autres intervenants afin de convenir d'hypothèses de base en ce qui concerne le

nombre de personnes qui seront touchées et les répercussions précises sur l'industrie aéronautique.

Nous travaillons de concert avec nos partenaires à l'élaboration d'un plan de gestion des opérations en cas de pandémie qui intègre la préparation sur le plan médical, des mesures de poursuite des activités et le matériel pertinent de communication. Ensemble, nous veillerons à ce que le système canadien de transport aérien traverse sans turbulences les éventuelles situations d'urgence, notamment une flambée de grippe aviaire. ■

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**



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