



Août 2006

## L'importance des langues officielles

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

Il est donc nécessaire de bien comprendre l'importance d'accueillir tous les passagers dans les deux langues officielles du Canada et de surcroît, les servir dans la langue de leur choix.

En effet, étant une société d'État, l'ACSTA doit se soumettre à la *Loi sur les langues officielles*. Cette loi stipule que le public a le droit d'utiliser le français ou l'anglais pour communiquer avec l'administration centrale des institutions fédérales assujetties à la Loi ainsi qu'avec les autres bureaux désignés bilingues de ces institutions (i.e. les points de contrôle des aéroports).

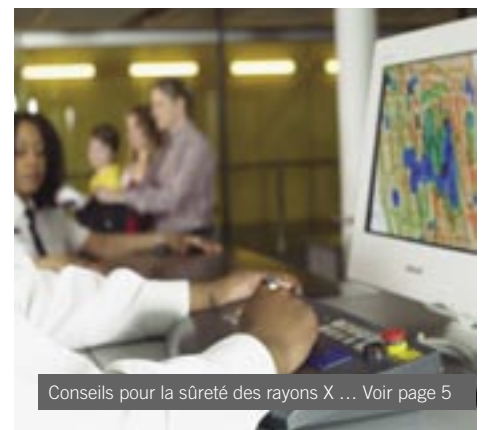
Le Commissariat aux langues officielles (COLO) a reconnu que l'ACSTA a fait beaucoup de progrès en quatre ans, en établissant des politiques et des procédures

relatives aux langues officielles. Cependant, le COLO a récemment publié une fiche de rendement ayant pour objet de donner des informations à la haute direction sur le rendement de leurs établissements en ce qui concerne les langues officielles. Cette fiche de rendement indique qu'il y a encore beaucoup de travail à réaliser afin de s'assurer que l'ACSTA maintienne un service bilingue adéquat pour les Canadiens, et notamment aux points de contrôle.

Les Canadiens ont travaillé avec acharnement au fil des années pour acquérir une identité bilingue et l'ACSTA s'engage, par l'entremise de ses agents de contrôle, à s'assurer qu'elle fera partie intégrante de cette réalisation. ■

## CETTE ÉDITION

Message du président et chef de la direction .....	2
Syndrome d'Asperger : Reconnaître les symptômes .....	3
Conseils pour la sécurité relative aux rayons X à l'intention des agents de contrôle .....	5
Un grand merci aux agents de contrôle de l'aéroport d'Iqaluit .....	6
Un aéroport, de nombreuses carrières .....	7
Site Web pour les agents de contrôle .....	8
Contactez INFO ACSTA .....	8



Conseils pour la sûreté des rayons X ... Voir page 5



## Message du président et chef de la direction

### Réflexion sur le « A » de AGILE

Dans le numéro de juin d'INFO ACSTA, nous avons présenté aux lecteurs le nouveau modèle antiterroriste de l'ACSTA : AGILE. Le tout premier volet de ce modèle est la fonction « Analyser ». L'analyse de la nature évolutive des menaces terroristes est d'une importance primordiale parce que si nous n'avons pas une compréhension solide de nos ennemis, nous ne pouvons pas adopter une planification raisonnable et préparer une stratégie pour y faire face.

Que savons-nous vraiment de la nature évolutive des menaces terroristes ? Une chose est sûre : de nos jours, le terrorisme est hautement meurtrier, d'envergure mondiale, en constante évolution et il est de plus en plus difficile de nous défendre. Nous savons également qu'aucun pays n'est à l'abri du terrorisme et que les terroristes peuvent frapper à n'importe quel moment sans préavis. Ces réalités font ressortir la complexité et la volatilité de l'environnement des menaces dans lequel l'ACSTA fonctionne et nous rappellent que la nature des menaces terroristes doit être omniprésente dans tous

les domaines relatifs à l'ACSTA : adoption des politiques, prise de décisions, planification des programmes et activités opérationnelles.

Le processus d'analyse de la nature des menaces doit s'effectuer à de nombreux niveaux. À l'administration centrale de l'ACSTA, nous avons une équipe spéciale qui analyse les menaces terroristes d'un point de vue stratégique global. Nous avons également une équipe qui se penche sur le terrorisme dans une perspective opérationnelle afin de déterminer si des menaces spécifiques identifiées auront une incidence sur nos opérations de contrôle.

Cependant, ces équipes ne sont pas les seules à qui incombe l'obligation d'analyser des menaces terroristes. En qualité de professionnels de la sûreté œuvrant dans le secteur de la sûreté aérienne, nous sommes tous responsables de suivre les tendances du terrorisme et de la sûreté et de prendre le temps de nous informer autant que possible de ce phénomène. En effet, pour ce qui est de la mise en œuvre d'AGILE, nous avons tous un rôle à jouer pour chaque volet du modèle.

En analysant la nature des menaces terroristes ensemble et en nous efforçant de devancer de plusieurs étapes les nouvelles menaces, nous poursuivons l'amélioration de la sûreté aérienne et nous continuons à vaincre face aux menaces terroristes sans précédent.

### Préparation de la consultation continue de 2006 !


L'automne dernier, la haute direction de l'ACSTA et moi-même nous sommes rendus à douze aéroports différents à travers le Canada afin de rencontrer des agents de contrôle. Cette tournée Partageons la vision de l'ACSTA avait pour objet de partager la vision et la mission de l'ACSTA avec les agents de contrôle et de leur communiquer l'importance de leurs rôles en première ligne. De plus, la tournée Partageons la vision de l'ACSTA nous a fourni l'occasion de nous entretenir directement

avec les agents de contrôle et d'écouter leurs idées novatrices pour l'amélioration de nos procédures opérationnelles et de notre système de sûreté aérienne.

La tournée Partageons la vision de l'ACSTA nous a permis de renforcer nos relations avec les agents de contrôle et les fournisseurs de service et de rencontrer de nombreuses personnes remarquables dont le dévouement manifeste aide l'ACSTA à assurer la sûreté du réseau de transport aérien du Canada. L'an dernier, l'ACSTA a pris de nombreuses mesures concrètes de suivi des idées et des préoccupations soulevées lors de la tournée – les agents de contrôle sont sans aucun doute les experts en ce qui concerne les opérations de première ligne, et à l'ACSTA, nous nous soucions de ce que vous avez à dire.

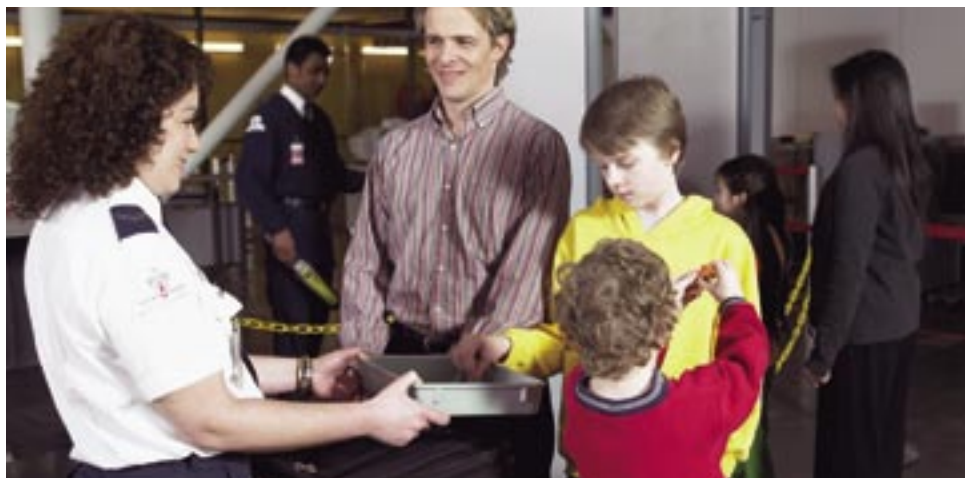
L'ACSTA emploie maintenant plus de 4 400 agents de contrôle, et à l'automne, mon équipe de la haute direction et moi-même voyagerons à travers le Canada – de l'Est à l'Ouest et du Nord au Sud – afin de les rencontrer à nouveau. J'attends cette occasion avec enthousiasme et je m'attends à ce que ce soit un succès en tout point comme la tournée Partageons la vision de l'ACSTA de l'an passé. L'équipe de l'ACSTA est toujours ouverte aux nouvelles idées, et même si nous avons réussi à rendre le système de sûreté aérienne du Canada une cible difficile pour les terroristes, nous devons continuer à ajouter des niveaux et à perfectionner les niveaux actuels afin de garantir que notre système de sûreté aérienne reste un des meilleurs dans le monde entier.

À bientôt ! ■



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

# Syndrome d'Asperger : Reconnaître les symptômes



**Le contrôle des passagers et de leurs effets personnels aux points de contrôle de sûreté de l'ACSTA est un travail enrichissant, mais difficile. Les agents de contrôle doivent prendre des millions de décisions cruciales tous les ans afin de préserver la sûreté du réseau de transport aérien du Canada et des voyageurs. Étant donné que l'erreur n'est pas une option, la vigilance et l'attention aux détails, ainsi qu'un excellent service à la clientèle, sont primordiaux.**

Les agents de contrôle font souvent face à des situations menaçantes qui exigent qu'ils mettent en pratique toute leur formation afin de prendre rapidement des décisions et de faire preuve d'un jugement sûr. Les voyageurs comportent divers groupes de personnes – celles en voyage d'affaires, celles partant en vacances avec leurs familles, les voyageurs très vieux et très jeunes et les personnes ayant une déficience. Même si chaque personne doit subir la même procédure de contrôle, elles ne sont pas toutes semblables et les agents de contrôle doivent s'efforcer de traiter tous les voyageurs avec la dignité et le respect qu'ils méritent. Dans cette optique, il importe d'être au courant des diverses déficiences et des défis uniques qu'elles peuvent poser à un point de contrôle. Un exemple décrit ci-dessous est le syndrome d'Asperger.

Le syndrome d'Asperger est un trouble neurologique qui se caractérise par une déficience liée à l'utilisation du langage et aux aptitudes à communiquer. Les personnes souffrant de ce trouble ont une intelligence supérieure à la moyenne, mais manifestent des comportements autistiques et ont des problèmes en termes de relations sociales et de communication. Même si elles ont des troubles dans certains domaines, elles excellent souvent dans un domaine qui les intéresse particulièrement. Par exemple, une personne souffrant du syndrome d'Asperger peut s'intéresser aux mathématiques, à l'astronomie, aux dinosaures ou à la géographie et être capable de réciter une somme importante de faits et de données à ce sujet.

*Suite à la page 4*

## L'ACSTA souhaite la bienvenue à l'Aviation Security Service de la Nouvelle-Zélande

C'est avec grand plaisir que du 17 au 21 juillet 2006, l'ACSTA a souhaité la bienvenue à Chris Tosswill et Warren Tatham de l'Aviation Security Service de la Nouvelle-Zélande. L'objectif était d'offrir à l'Aviation Security Service la possibilité de connaître l'ACSTA et nos divers programmes et d'échanger des idées en ce qui concerne les moyens d'améliorer nos procédures et la sûreté aérienne dans son ensemble.

En qualité d'hôte, l'ACSTA leur a dressé un aperçu de ses opérations et leur a donné des exposés sur son système de gestion de la sûreté (SGSU), les cartes d'identité pour les zones réglementées (CIZR), le groupe Apprentissage et rendement, les Rapports sur le rendement et le Centre des communications de sûreté de l'ACSTA. À notre tour, nous avons acquis des connaissances précieuses sur leur programme de la qualité et la manière dont l'AVSEC est devenu une compagnie certifiée ISO (Organisation internationale de normalisation). Des visites de l'aéroport MacDonald-Cartier d'Ottawa et de l'aéroport Pierre Elliott Trudeau de Montréal ont également été menées afin d'observer sur place la manière dont le contrôle est effectué.

Ce type de rencontre avec nos partenaires d'outre-mer nous aide à établir de meilleures communications et nous offre la possibilité d'apprendre et d'obtenir une autre reconnaissance en tant que chef de file mondial de la sûreté du transport aérien. Cette visite avec nos amis néozélandais fut un franc succès et nous étudions la possibilité de créer un programme d'échange avec la Nouvelle-Zélande à l'avenir.



## Syndrome d'Asperger : Reconnaître les symptômes

### *Le saviez-vous ?*

Le syndrome d'Asperger a reçu son nom du docteur australien – Hans Asperger – qui a publié en 1944 un document sur un modèle de comportements observés chez plusieurs jeunes garçons qu'il décrit comme des « petits professeurs ».

Les personnes souffrant du syndrome d'Asperger sont souvent considérées comme bizarres ou excentriques, et à ce titre, font l'objet d'un traitement discriminatoire, de moqueries et d'intimidation. Elles peuvent avoir des habitudes obsessionnelles, préférer l'uniformité et ne pas aimer le changement. Elles peuvent avoir de la difficulté à déterminer l'espace corporel approprié et à interpréter les indicateurs sociaux. Elles peuvent être gênées par des bruits, des odeurs et des lumières que personne d'autre ne remarque. Elles peuvent avoir un vocabulaire très riche, mais s'exprimer très littéralement. Toutes les personnes souffrant du syndrome d'Asperger ne manifestent pas tous les mêmes traits de caractères et certaines vivent des vies autonomes très productives

et fonctionnent efficacement en milieu de travail.

Que signifie le syndrome d'Asperger pour les agents de contrôle ? Au point de contrôle, une personne souffrant du syndrome d'Asperger peut se tourner lorsque vous lui parlez et éviter un contact visuel direct. Elle peut avoir beaucoup de difficultés à suivre vos instructions ou les ignorer complètement. Elle peut sembler ne pas coopérer du tout et peut passer très lentement à travers la procédure de contrôle. Si une personne souffrant du syndrome d'Asperger se sent trop poussée, elle peut être confuse et extrêmement mécontente. Elle peut même se mettre à crier.

Les personnes souffrant du syndrome d'Asperger ne sont pas intentionnellement malpolies et elles n'ont pas non plus été mal élevées par leurs parents. Les traits de caractère qu'elles peuvent manifester ont un rapport direct avec leur déficience. Il est donc primordial que les agents de contrôle puissent reconnaître ces symptômes. Cela permettra aux personnes souffrant du syndrome d'Asperger de recevoir l'attention

### *Le saviez-vous ?*

Satoshi Tajiri – le créateur de Pokémon – a été diagnostiqué du syndrome d'Asperger. On soupçonne également qu'Albert Einstein était atteint de ce trouble.

spéciale qu'elles méritent, plutôt que d'être simplement jugées comme des voyageurs malpolis ou non coopératifs.

Il est important que les agents de contrôle soient informés et sensibilisés aux diverses déficiences et divers défis que les voyageurs peuvent avoir, y compris ceux du syndrome d'Asperger. Cela garantira que l'ACSTA répond toujours aux attentes tant en matière de sûreté que de service à la clientèle.

**Pour un complément d'information :**  
[www.autismsocietycanada.ca](http://www.autismsocietycanada.ca)

## Aéroport de Montréal – Une période occupée pour les agents de contrôle

L'ACSTA aimerait féliciter les agents de contrôle pour leur excellent travail compte tenu de la saison estivale très occupée, lancée par Madonna, le Grand Prix Formule 1 et la Journée nationale du Québec.

L'ACSTA a reçu les compliments de ses intervenants pour le travail et le dévouement des agents de contrôle qui ont travaillé inlassablement pendant cette période occupée.

Merci !





# Conseils pour la sécurité relative aux rayons X à l'intention des agents de contrôle



**La sécurité est toujours cruciale à l'ACSTA et nous nous efforçons de nous assurer que nous contribuons tous à la sécurité de notre lieu de travail. Dans cette série, nous vous rappellerons et communiquerons des conseils pour la sécurité relative aux rayons X.**

1. Ne faites jamais passer d'êtres vivants (comme des bébés, des enfants, des animaux de compagnie et d'autres animaux) à travers les rayons X.
2. Ne soulevez jamais les rideaux protecteurs en plomb lorsque les témoins « X-ray In Use » sont allumés.
3. Essayez de vous tenir à au moins 50 cm des rideaux protecteurs en plomb.
4. Ne placez pas d'objets (comme des pièces de monnaie, crayons, liquides, etc.) au-dessus des appareils à rayons X.
5. Si vous avez un encombrement de sacs à l'intérieur de l'appareil à rayons X, assurez-vous que l'appareil est éteint avant d'essayer de le dégager.
6. Si le bouton d'arrêt d'urgence a été activé, n'oubliez pas de vous assurer que vous répondez aux questions suivantes :  
**QUI** a activé le bouton d'arrêt d'urgence ?  
**POURQUOI** a-t-il été activé ?  
**SI** la situation d'urgence a été résolue ?  
**SI TOUS LES MEMBRES DU PERSONNEL** sont présents ?
7. Rappelez-vous que le tapis transporteur est une partie mobile dans laquelle les objets ou les personnes peuvent se coincer s'ils ne font pas attention.

**Il nous incombe TOUS d'assumer notre responsabilité en ce qui concerne la sécurité. ■**

# Un grand merci aux agents de contrôle de l'aéroport d'Iqaluit



**Un vol récent de Northwest Airlines d'Amsterdam vers Minneapolis/St. Paul avec plus de 300 personnes à bord a dû faire un atterrissage d'urgence à Iqaluit.**

En raison de la nature de l'urgence, le commandant a choisi de poser l'aéronef avec une masse brute supérieure à celle autorisée, ce qui a immobilisé l'aéronef jusqu'à ce qu'une inspection complète de maintenance soit menée. Par conséquent, les 300 personnes ont dû rester au sol à bord de l'aéronef pendant de nombreuses heures jusqu'à ce que Northwest puisse envoyer un autre aéronef et un autre équipage.

Pendant ce temps, les passagers étaient autorisés à descendre de l'aéronef par petits groupes afin de se dégourdir les jambes, de prendre une pause et d'explorer la ville. Cependant,

ils devaient passer les douanes canadiennes et être contrôlés lorsqu'ils revenaient à bord de l'aéronef.

De nombreuses heures plus tard, Northwest a envoyé un autre aéronef vers Iqaluit pour récupérer les passagers en détresse. Néanmoins, étant donné que l'aéroport d'Iqaluit n'a qu'un seul escalier automoteur qui pouvait atteindre la hauteur des portes d'un A330 et d'un DC10 (les deux aéronefs impliqués), tout le monde a dû descendre de l'aéronef initial, pénétrer dans l'aérogare et être contrôlé à nouveau pour monter à bord du nouvel aéronef à destination de Minneapolis.

Pour compliquer les choses, parce que le vol était à destination des États-Unis, les agents de contrôle d'Iqaluit ont dû mettre en œuvre une procédure qu'ils ne pratiquent pas habituellement et sont restés au travail jusqu'à 2 h 30.

Un grand merci aux agents de contrôle et aux chefs de points de contrôle d'Iqaluit d'avoir consacré leur samedi soir à aider pendant cette situation d'urgence. L'aéroport d'Iqaluit a félicité les agents de contrôle pour la manière dont ils ont extrêmement bien représenté l'ACSTA et le gouvernement du Canada auprès de ces visiteurs imprévus qui se sont retrouvés coincés dans un pays étranger et inconnu. ■

# Un aéroport, de nombreuses carrières

**L'aéroport de Windsor est pour ainsi dire situé sur la frontière canado-américaine au sud de l'Ontario. Il est si proche en fait que les personnes en voyage d'affaires le préfèrent à leur propre aéroport de Detroit en raison de sa proximité aux secteurs très importants de fabrication automobile de cette ville.**

« Pour un voyageur d'une journée sans bagage », déclare la chef du point de contrôle, Diana Singh, employée de Aeroguard Eastern Limited, « c'est beaucoup plus rapide, même si vous devez traverser la frontière. Nous ne sommes qu'à cinq ou dix minutes en voiture des usines américaines et lorsque vous êtes là, vous pouvez stationner et monter à bord de l'avion en une demi-heure. »

Diana signale qu'environ la moitié de ses voyageurs travaillent pour l'industrie automobile. Bon nombre enregistrent des sacs ou caisses aux formes bizarres. « Des pièces de démonstration pour de nouveaux modèles », explique-t-elle. « Je les connais bien maintenant. »

Diana est la chef du point de contrôle depuis 12 ans. Cependant, ce n'est pas sa première carrière à l'aéroport. Son mari et elle-même ont été propriétaires de la boutique de cadeaux pendant cinq ans. Avant, ils ont géré le parc de stationnement pendant presque quinze ans.

« Je travaille à l'aéroport depuis longtemps ! », lance-t-elle. Elle a des tas d'histoires sur ces jours-là.

« Un jour », déclare-t-elle, « un client régulier – un homme d'affaires américain de Chrysler – s'est arrêté à la boutique de cadeaux. Il avait laissé son portefeuille chez lui et il n'avait pas un seul cent sur lui. Mon mari lui a prêté 200 \$. Nous le

connaissions bien. Il voyageait deux fois par semaine depuis des années. La même chose s'est produite avec certains joueurs de hockey Red Wings dans le parc de stationnement. Nous les laissons passer.



Nous savions qu'ils reviendraient dans deux jours ! »

Diana avait l'habitude de garder un bol de bonbons dans la boutique pour les enfants. D'innombrables petits visages ennuyés flânaient dans les allées dans l'espoir inlassable de découvrir quelque chose de passionnant en attendant d'embarquer. Les bonbons avaient l'art de les réjouir – avec la permission de leurs parents, bien sûr.

« Nous offrons de nombreux services additionnels gratuits », poursuit-elle. « Lorsque les cadres de Ford, Chrysler et GM sortaient de l'aérogare, nous leur amenions toujours leurs voitures. Ils aimaient cela. Quand la ville a signé le

contrat du parc de stationnement, certains n'étaient pas contents du tout. »

Il y a douze ans, lorsque l'administration aéroportuaire recrutait des employés supplémentaires pour s'occuper de la sûreté, les amis de Diana, des agents de contrôle ou chefs de points de contrôle, l'ont incitée à postuler. Toujours intéressée par de nouvelles perspectives, elle a accepté et ne l'a pas regretté depuis.

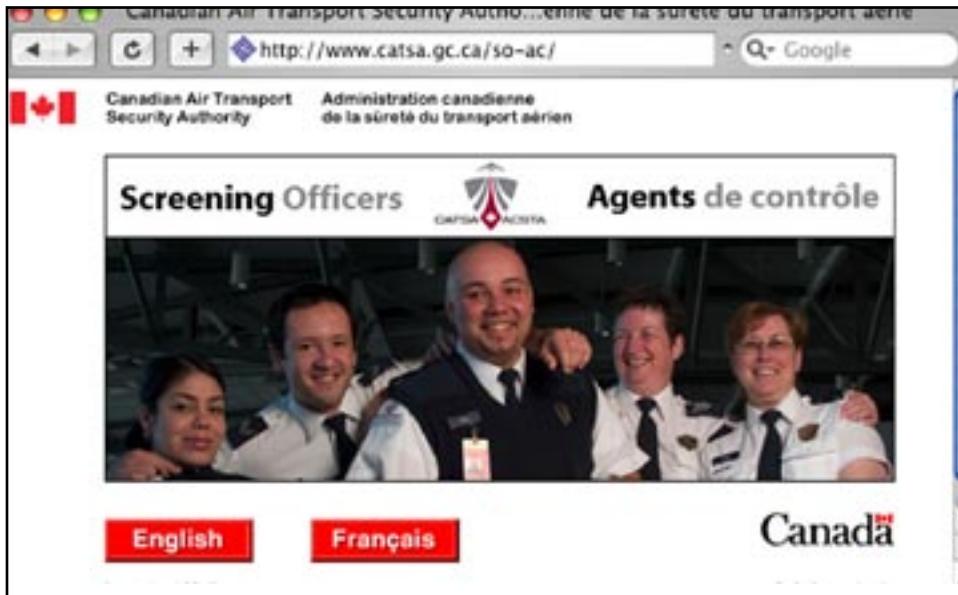
« J'adore rencontrer des gens », dit-elle. « J'ai même rencontré Anne Murray un jour. Ce fut une surprise totale. Elle était

la dernière personne de son entourage à passer le point de contrôle de sûreté. J'ai dit : « Vous êtes Anne Murray ! » Elle a répondu : « Je l'espère. Pas beaucoup d'Indiens me connaissent. » Alors j'ai rigolé : « Peut-être mais je ne viens pas d'Inde. Et nous avons tous ri. »

Récemment, un gestionnaire de l'ACSTA a félicité Diana et lui a dit à quel point il trouvait l'équipe de Windsor amicale et serviable. Diana prend ce compliment à cœur.

« C'est vrai », dit Diana. « Quel que soit le travail que je fais, je fais toujours de mon mieux et j'essaie toujours d'être serviable. » ■

# Site Web pour les agents de contrôle



Imaginez un message qui doit être livré à plus de 4 000 personnes éparpillées dans le deuxième pays le plus grand du monde.

Ils doivent tous recevoir le message exactement au même moment et il doit être uniforme pour tous les destinataires. L'envoi du message doit être gratuit et prendre moins de 10 secondes. Comment peut-on accomplir une telle tâche de manière efficace et efficiente ?

La réponse est le nouveau site Web des agents de contrôle:

<http://www.catsa.gc.ca/so-ac>

Ce site Web est maintenant en ligne et prêt à aider les agents de contrôle à exceller à leur poste ! Au cours de la tournée Partageons la vision de l'ACSTA, plusieurs demandes d'un tel outil ont été exprimées et l'ACSTA les a clairement entendues. Ce site Web a été mis en place pour appuyer les opérations de contrôle en :

- Clarifiant les rôles et les responsabilités des partenaires en sûreté
- Livrant des messages uniformes en temps opportun
- Centralisant l'information pertinente pour les agents de contrôle
- Permettant aux agents de contrôle de donner une rétroaction à l'ACSTA.

Il importe de prendre note que le site Web est public ; cependant, nous espérons migrer vers un site Web sûr à l'avenir. Le potentiel de croissance de ce site Web est excellent et la rétroaction dictera cette croissance.

Veuillez prendre quelques minutes pour visiter le nouveau site Web des agents de contrôle et n'hésitez pas à nous envoyer votre rétroaction. ■

## 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.