



Chambre des communes  
CANADA

## **Comité permanent des transports, de l'infrastructure et des collectivités**

---

TRAN • NUMÉRO 050 • 3<sup>e</sup> SESSION • 40<sup>e</sup> LÉGISLATURE

---

TÉMOIGNAGES

**Le mardi 1<sup>er</sup> mars 2011**

—  
**Président**

**M. Merv Tweed**



## Comité permanent des transports, de l'infrastructure et des collectivités

Le mardi 1<sup>er</sup> mars 2011

•(1135)

[Traduction]

**Le président (M. Merv Tweed (Brandon—Souris, PCC)):** Bonjour à tous.

Bienvenue à la 50<sup>e</sup> séance du Comité permanent des transports, de l'infrastructure et des collectivités. Conformément au paragraphe 108 (2) du Règlement, nous étudions la sûreté et la sécurité aériennes.

Avant de vous présenter nos témoins d'aujourd'hui, je donne la parole à M. Dhaliwal, qui souhaite invoquer le Règlement.

**M. Sukh Dhaliwal (Newton—Delta-Nord, Lib.):** Merci, monsieur le président.

J'aimerais préciser les observations que j'ai faites lors de la réunion du 15 février. Malheureusement, il y a eu un malentendu, et certains membres du comité se sont sentis offensés par mes propos. Je ne voulais pas insinuer que M. Guimond ou ses collègues sont racistes. Je ne crois pas qu'il le soit et ce n'était certainement pas mon intention de donner à entendre qu'il l'est.

Je regrette que mes observations aient été perçues de cette façon. Je m'excuse auprès de mon ami et de ses collègues pour ce malentendu et j'espère que notre comité continuera à travailler de façon constructive sur les questions importantes liées au transport, à l'infrastructure et aux collectivités.

Merci.

**Le président:** Merci, monsieur Dhaliwal.

Monsieur Guimond, voulez-vous intervenir?

[Français]

**M. Michel Guimond (Montmorency—Charlevoix—Haute-Côte-Nord, BQ):** Merci, monsieur le président.

C'est la première occasion utile que j'ai de le faire depuis l'incident malheureux. Je veux réitérer que mes questions portaient sur un événement qui a été rendu public et qui indiquait que deux personnes auraient été filmées par un cellulaire à l'aéroport de Dorval. Elles portaient le voile et franchissaient les dernières vérifications à la barrière d'embarquement d'Air Canada. Mes questions portaient uniquement sur les faits. J'ai consulté les « bleus » et j'ai lu attentivement mot à mot tout ce qui a été dit. Il est vrai que mon collègue, M. Dhaliwal, n'a jamais mentionné que mon parti ou moi étions racistes. Par contre, il a utilisé les mots « incompetents » ou « intolérants en la matière ». Je veux réitérer que les députés du caucus du Bloc québécois et moi-même ne sommes pas intolérants à l'endroit de certaines personnes d'autre origine et que nous ne sommes pas incompetents en la matière. La mise au point étant faite, j'accepte les excuses de mon collègue et, pour moi, l'incident est clos.

[Traduction]

**Le président:** Merci, monsieur Guimond.

Je vais maintenant vous présenter notre témoin; il s'agit de M. Joram Bobasch. Il est vice-président exécutif d'ICTS Europe Holdings B.V.

Bienvenue. Nous sommes ravis que vous ayez fait tout ce chemin pour comparaître devant le comité. Je crois que vous comprenez le fonctionnement. Je vais vous demander de faire votre exposé et par la suite, nous passerons aux questions des membres du comité.

**M. Joram Bobasch (vice-président exécutif, ICTS Europe Holdings B.V., ICTS Europe):** Bonjour.

Merci, monsieur le président.

Je vous remercie vous, monsieur le président, et bien sûr, les membres distingués du comité, de me faire comparaître aujourd'hui. C'est vraiment un honneur pour moi de participer à votre étude de la sûreté et la sécurité aériennes.

Comme le président l'a déjà dit, je m'appelle Joram Bobasch et je suis vice-président exécutif d'ICTS Europe Holdings, l'une des plus grandes et des plus fiables entreprises de sûreté aérienne au monde. Au Canada, vous connaissez peut-être notre société apparentée, SEALS, qui est l'acronyme de « Security Excellence in Air, Land and Sea ». C'est l'aile canadienne de nos activités internationales.

J'espère que mes observations et nos discussions vous seront utiles pour vos délibérations sur ce sujet très important. Je suis dans l'industrie depuis des dizaines d'années, et c'est tout un honneur pour moi d'avoir la possibilité de faire un exposé devant des parlementaires canadiens.

Je veux tout d'abord vous présenter ICTS Europe — vous dire qui nous sommes et où nous menons nos activités — et vous donner une idée de nos expériences principales qui, à notre avis, peuvent contribuer à améliorer le système de sûreté aérienne du pays. Je veux ensuite dire quelques mots sur notre engagement à l'égard du marché canadien et bien sûr je suis prêt à répondre à toutes vos questions. Je suis prêt à ce qu'on me mette sur la sellette.

ICTS a été créé en 1982 en tant que société de conseils. À la fin des années 1980, elle est devenue un leader dans le domaine des services de sûreté aérienne. À l'heure actuelle, nous avons un grand nombre de filiales; nous avons plus de 80 bureaux et points de service — surtout dans des aéroports — dans 27 pays, et nous avons plus de 13 000 employés. Si l'on nous compare à la TSA, qui a environ 48 000 agents de sûreté, nous sommes probablement le deuxième plus grand service d'inspection aérienne au monde, à la nuance près que nous faisons partie du secteur privé et que nous menons nos activités à l'échelle internationale.

Nous menons des activités presque littéralement dans la plupart des grands aéroports européens, et grâce à nos solutions de haute technologie, nous sommes présents dans plus de 500 aéroports à l'échelle internationale. Notre fierté en tant que société, c'est que nous avons acquis une réputation inégalée quant à l'intégrité professionnelle, la qualité du service, l'innovation et les pratiques commerciales responsables.

Pour donner aux membres du comité une idée de la taille et des activités d'ICTS, annuellement, nous effectuons le contrôle de trois ou quatre fois plus de passagers que le nombre qui est contrôlé au Canada.

Au cours de la dernière année, j'ai suivi les délibérations de votre comité et également les politiques que le gouvernement a élaborées à la suite de l'examen stratégique de l'ACSTA. Chaque pays cherche à atteindre son propre équilibre en matière de sûreté, et j'espère que l'ICTS et notre discussion d'aujourd'hui pourront vous être utiles dans l'atteinte de l'excellence en matière de sécurité aérienne au Canada.

On ne peut insister suffisamment sur l'importance d'un système de sûreté aérienne solide et complet. L'industrie aéronautique est une cible potentielle d'attaques depuis longtemps, et le Canada en a subi directement les conséquences tragiques lors du désastre d'Air India durant les années 1980. À la suite des événements du 11 septembre, la sûreté aérienne a pris une importance sans précédent et est devenue une préoccupation importante et une priorité pour les voyageurs, le gouvernement et tout le secteur aéronautique à l'échelle internationale.

Par conséquent, nous avons vu une vague de changements apportés aux règlements sur la sûreté aérienne et aux procédures en la matière. Parmi les nouvelles mesures, il y a eu l'amélioration des procédures d'inspection et des technologies, l'ajout d'articles interdits, le resserrement des mesures d'inspection des bagages et du fret, un échange de renseignements accru entre les partenaires internationaux — et je crois comprendre que vous venez de tenir un vote à ce sujet — et la présence accrue de la police. L'application de ces nouvelles mesures rigoureuses, bien qu'elles aient été conçues pour contrer des menaces émergentes, a également été la cible de critiques du public, qui commence à se demander si ces mesures sont raisonnables, efficaces et justifiées.

L'objectif premier en matière de sûreté aérienne devrait consister à protéger les passagers, le personnel et le public des actes illégaux d'interférence dans les avions et les aéroports. Les menaces à la sécurité peuvent aller du comportement indiscipliné des passagers aux actes terroristes en passant par le détournement d'avion.

● (1140)

S'il est vrai qu'il faut faire de la sécurité et de la sûreté du public une priorité, les mécanismes à utiliser en ce sens ne devraient pas nuire à la circulation et à l'accueil des passagers à l'aéroport et dans les systèmes de sûreté. ICTS Europe est d'avis que les mesures de sûreté ne devraient pas coûter trop cher, devraient convenir aux passagers et au personnel et ne devraient pas causer des temps d'attente excessifs ou porter atteinte aux droits de la personne.

En ce qui concerne l'aspect géographique, les lois locales, le niveau de risque et la complexité du milieu physique, les aéroports de tous les pays sont uniques et ont leurs propres exigences. Nous croyons qu'il est essentiel de créer un système de contrôle qui peut s'adapter vite, de façon efficace et souple aux activités en cours, au milieu et aux circonstances.

Donc, en tant que société de sûreté aérienne à part entière, ICTS crée et met en oeuvre des solutions novatrices qui sont souples et

modulables pour répondre aux besoins en matière de sécurité dans les aéroports. Ces besoins sont, entre autres, la création au départ d'un concept global de sécurité qui se fonde sur une analyse des risques en profondeur. C'est le premier pas de tout processus: à quel risque faisons-nous face? Ensuite, il faut concevoir et mettre en oeuvre tous les éléments du système qui pourraient atténuer ce risque. Il s'agit ensuite d'assurer le service, de gérer et de contrôler le système et de le superviser.

Dans les 27 pays, ICTS aide parfois les responsables de la réglementation, mais surtout, il accepte ce qu'ils considèrent et évaluent comme le risque exact et le protocole, les procédures pour réduire ce risque, et ensuite ICTS fait en sorte que le niveau de services soit conforme aux besoins, en sachant qu'elle a affaire à des êtres humains — et nous en employons seulement 13 000. Nous savons que le niveau de rendement des employés varie; les protocoles de sécurité s'appliquent donc au niveau de conformité minimal requis des employés à l'échelle mondiale.

Notre objectif est en fait de produire un système de conformité. ICTS Europe met en oeuvre une approche éclairée qui permet à des gens polyvalents de collaborer de manière souple et efficace. Ils travaillent dans les limites des systèmes et des structures créés précisément pour offrir un niveau optimal de services rationalisés et sans contraintes tout en étant conformes.

Les retards que causent les processus d'inspection rigoureux ou parfois, la fermeture complète des aérogares, comme nous le savons tous, entraîne des pertes économiques importantes. Les retards — qu'on appelle également goulots d'étranglement — dans les aéroports d'origine peuvent avoir un effet d'entraînement et causer encore plus de retards aux aéroports de destination. Nous savons que dans les grands aéroports, la plupart des passagers sont seulement en transit et que si un passager arrive en retard à un aéroport, il ne peut pas prendre le vol suivant. Soit le vol du passager est retardé, soit c'est l'avion, d'où l'effet d'entraînement. Puisque les services aériens sont offerts partout au monde et qu'il s'agit de transporter trois milliards de personnes par année — près de la moitié de la population mondiale voyage chaque année — un retard au départ peut avoir un effet d'entraînement et causer un retard majeur au bout du compte.

De plus, les locataires des aéroports, comme les détaillants, subissent des pertes énormes lorsque l'on ferme les aérogares, qu'on évacue pour une fausse alerte, etc. C'est ce que nous avons constaté récemment à l'aéroport Heathrow de Londres, qui a été fermé en raison du mauvais temps. Nous l'avons aussi constaté durant les événements qui se sont produits à Détroit le jour de Noël en 2009. Un autre exemple, ce sont les cendres volcaniques qui ont couvert le ciel en Europe.

Au cours des dernières années, la sûreté aérienne a évolué; le type de personnes qui représentent une menace et la nature des menaces peuvent avoir beaucoup changé. Par conséquent, les autorités ont réagi en raffermissant leurs protocoles de sécurité. Toutefois, on s'attend à ce que ces nouvelles mesures de sécurité correspondent aux menaces, actuelles et nouvelles.

•(1145)

Un autre événement dont vous pourriez vous souvenir s'est produit en août 2006. En raison d'un nouveau renseignement gardé secret par les services de renseignements britanniques, du jour au lendemain, on a interdit les liquides et les gels, ce qui a créé une situation chaotique le lendemain matin. Cependant, ce qu'exigent les systèmes de sécurité et les difficultés qu'ils posent, c'est qu'il faut réagir le plus vite possible et mettre en œuvre un nouveau protocole du jour au lendemain parce que les risques sont ce qu'ils sont.

Si les membres du personnel de sécurité sont sceptiques quant aux mesures qu'ils appliquent et ne comprennent pas les raisons qui les sous-tendent, bientôt, ils ne les appliqueront pas et ne suivront pas les procédures requises. Ainsi, pour assurer l'usage approprié des nouvelles mesures de sécurité, le personnel de sécurité doit les comprendre et être conscient de leur objectif. Pour assurer la conformité, l'un des éléments vraiment très importants, c'est la surveillance et la gestion du personnel sur place. C'est l'une des capacités que nous avons mise au point au cours des dernières années: la surveillance du personnel.

Il est également essentiel que toutes les procédures ou techniques reflètent le statut actuel de la recherche et développement. De plus, le personnel doit être au fait des conditions de sécurité actuelles et connaître toutes les nouvelles menaces. Tous les renseignements à jour auront des effets sur les procédures de sécurité. On ne devrait pas mettre l'accent uniquement sur la technologie, mais également sur la formation et la surveillance du personnel. Seul un équilibre entre une technologie de pointe et du personnel bien informé assurera un niveau de sécurité optimal.

Le Canada est un pays vaste et diversifié sur le plan ethnique. Les services de transport aérien sont importants pour la circulation des gens, des biens et des services. Un système de voyages aériens sécuritaire et continu est donc essentiel au mode de vie canadien. Les études comme celle que vous menez constituent un bel exercice, et j'espère que vous prendrez le temps d'examiner les pratiques exemplaires à l'échelle internationale et que vous appliquerez ces éléments qui à votre avis répondront aux besoins de la population canadienne de la manière la plus juste possible.

Ici, au Canada, SEALS, une société apparentée à ICTS Europe, a acquis ASP, un organisme de service de sécurité situé à Burlington en Ontario. Cette acquisition cadre avec notre volonté de servir le marché canadien avec le même niveau d'excellence que nous avons sur la scène internationale depuis plus de 25 ans. C'est un objectif de SEALS d'utiliser la localisation et la capacité opérationnelle d'ASP et l'expérience et les connaissances d'ICTS Europe pour offrir une grande valeur ajoutée au secteur aéronautique dans le domaine de la sécurité, et donc de tirer parti de notre expérience et d'ouvrir la voie, nous l'espérons, à un grand avenir rempli de succès dans le marché canadien.

ICTS Europe aspire à devenir un partenaire actif du gouvernement et à contribuer au débat d'intérêt public au Canada pour faire en sorte que les Canadiens continuent à bénéficier de services aéronautiques sûrs et efficaces.

Monsieur le président, je vous remercie de m'avoir permis de faire ma déclaration préliminaire. Je serai ravi de répondre à toutes vos questions.

•(1150)

**Le président:** Merci beaucoup.

Monsieur McCallum.

**L'hon. John McCallum (Markham—Unionville, Lib.):** Monsieur Bobasch, je vous remercie beaucoup de votre présence et de votre exposé intéressant.

Ma première question porte sur les policiers des airs qui sont à bord des avions. Je me demande si vous pourriez nous dire dans quelle mesure on a recours à leurs services dans le monde, et si vous pensez qu'ils sont un élément important de la sûreté aérienne.

**M. Joram Bobasch:** C'est une question facile. Nous formons une société privée de sécurité et en ce qui nous concerne, le travail des policiers des airs consiste toujours à faire appliquer la loi. Seuls le gouvernement et les entités gouvernementales peuvent apporter des armes à bord des avions. C'est un travail qui, selon l'analyse des menaces et l'évaluation des risques, est mené par divers gouvernements dans le monde.

Nous savons qu'ils existent. Nous reconnaissons même parfois les collègues qui se promènent. De nos jours, en raison de leur taille, il est très facile de les reconnaître.

C'est un domaine dans lequel nous ne menons pas beaucoup d'activités. Nous savons que c'est un aspect de la réduction des risques, mais nous ne fournissons pas de services dans ce domaine.

**L'hon. John McCallum:** Je sais que vous n'en fournissez pas, mais je sais également que vous connaissez la question de la sécurité à fond. À votre avis, la présence des policiers des airs à bord des avions est-elle essentielle, importante ou plus ou moins importante dans l'ensemble?

**M. Joram Bobasch:** Si vous me le permettez, je dirais que la question qu'il faut se poser, c'est davantage la suivante: quel est le risque que l'on veut réduire par ce moyen? Si l'on s'attend à avoir un pirate de l'air à bord qui contournera tous les programmes de sécurité dans chaque aéroport, que le personnel de sécurité ne repérera pas un pirate de l'air potentiel, comme dans le cas du 11 septembre, et qu'on apprend que sur un vol, un assassin sera capable de se glisser dans l'avion, alors ce pourrait être la solution.

De toute évidence, ce ne pourrait pas être la solution générale. Les deux premières rangées d'un avion ne pourraient pas être toujours occupées par des policiers des airs.

Cela se fonde sur des renseignements secrets et bien entendu sur beaucoup de formation. C'est très risqué.

•(1155)

**L'hon. John McCallum:** Ensuite, il y a également eu une controverse sur la question de permettre aux gens de monter à bord des avions avec des petits ciseaux. Certains de nos syndicats qui représentent les membres de l'équipage de cabine se sont fortement opposés à cette nouvelle politique parce que cela représente un risque pour les passagers et les membres de l'équipage des avions. Je me demande si vous avez une opinion à ce sujet

**M. Joram Bobasch:** Il faut prendre un peu de recul avant de s'attaquer à la question des ciseaux. Tout d'abord, l'aviation est un produit international, et le risque perçu par un certain pays, un transporteur aérien ou un aéroport ne change rien. Pour harmoniser le produit, tous les pays doivent s'entendre sur ce qui peut être apporté à bord ou non.

Si je suis mal intentionné, je peux détourner un avion en me servant de mes lunettes. Je peux par exemple les utiliser pour poignarder quelqu'un, et je peux ensuite ouvrir la porte du poste de pilotage et détourner l'avion. Je n'ai donc pas besoin de ciseaux pour y arriver, et il y a probablement des individus encore plus habiles qui pourraient y arriver sans lunettes; ils pourraient le faire à mains nues.

Il s'agit donc de se pencher sur la définition internationale du risque et sur ce qu'il faut faire pour le réduire. Il faut produire une liste des choses qu'on permet ou qu'on interdit à bord. Si j'avais une paire de ciseaux, par exemple, je ne m'en servais pas pour détourner un avion, mais je ne le ferais pas non plus avec des lunettes ou une arme de poing.

Ce qui importe, donc, c'est l'intention et l'information; ce n'est pas vraiment la liste des choses permises. On doit s'entendre sur le contenu de cette liste à l'échelle internationale, et on doit l'appliquer partout dans le monde; sinon, il ne s'agit plus d'un produit international.

**L'hon. John McCallum:** Exact, mais la liste n'est pas la même pour tous les pays.

**M. Joram Bobasch:** Elle l'est à 95 p. 100; il existe quelques petites différences pour certains endroits qui nécessitent des ajustements particuliers, mais pour la majeure partie des déplacements en Occident, les exigences sont les mêmes. Je ne sais vraiment pas ce qu'il en est pour la Chine et certains autres endroits, mais je présume que s'ils désirent être acceptés par la communauté internationale et s'y intégrer, ils devront se conformer aux normes acceptées en Amérique du Nord, en Europe et en Amérique du Sud. Ils devront interdire les mêmes articles.

**L'hon. John McCallum:** D'accord.

Merci beaucoup.

**Le président:** Monsieur Guimond.

[Français]

**M. Michel Guimond:** Monsieur Bobasch, le Canada est en train d'intensifier l'utilisation des scanners corporels aux points de contrôle de ses aéroports. Cela fait quand même un certain temps que je ne suis pas allé en Europe, soit depuis le mois de mai 2010. Les scanners corporels sont-ils de plus en plus utilisés en Europe? En tant que spécialiste et expert qui témoignez davantage à ce titre devant nous, comment voyez-vous l'utilisation des scanners corporels? Croyez-vous que ce soit plus sécuritaire que des fouilles manuelles? J'aimerais avoir votre opinion à cet égard.

[Traduction]

**M. Joram Bobasch:** Les scanners corporels ou l'imagerie du corps entier font partie d'une nouvelle technologie qui a été mise au point pour réduire les risques additionnels que les portiques détecteurs de métaux installés dans les aéroports du monde entier ne décèlent pas sur les passagers. Par exemple, un couteau qui est fabriqué dans un matériau autre que le métal ne serait pas repéré par un tel portique.

Les services constituent mon domaine d'expertise, et non le corps humain. Par contre, le défi auquel font face ceux qui mettent au point les technologies serait de parvenir à réduire les risques représentés par les articles qui peuvent être dissimulés dans le corps et de les reconnaître.

D'après mes observations, la technologie s'est améliorée, mais à mon humble avis, qui est très subjectif, elle n'est pas encore au point. D'un côté, nous n'avons pas encore vu de scanner corporel qui pourrait reconnaître sans aucun doute possible des objets dissimulés

qui font partie de la liste des articles interdits. De l'autre, même si je ne suis pas au courant des résultats officiels, je sais que la TSA, c'est-à-dire l'Administration de la sûreté du transport des États-Unis, a mené quelques tests à la suite des événements du 25 décembre 2009 afin de déterminer si un scanner corporel pourrait reconnaître le sous-vêtement dans lequel la bombe était dissimulée. Je n'ai pas les résultats en main, mais d'après ce que j'ai compris, ils n'étaient pas vraiment concluants.

Il s'agit assurément d'un pas dans la bonne direction. D'après ce que j'ai pu constater au cours de certaines démonstrations et dans certains aéroports en Europe, nous en sommes encore au stade expérimental. Certaines machines ont été installées, mais le problème du « débit » — une expression épouvantable —, se pose toujours. Comme vous le savez, on mesure, entre autres, dans les aéroports, le nombre de passagers qu'il est possible de contrôler en une heure. Si un passager se prépare au contrôle et doit se départir d'un grand nombre d'articles afin de pouvoir passer dans le scanner corporel, c'est encore plus long pour examiner ces articles aux rayons X. Il faut très peu de temps pour passer le scanner corporel, mais le procédé en entier est plus long.

C'est un pas dans la bonne direction. Ce n'est pas encore au point, mais ce qui est bien avec la technologie, c'est qu'avec un peu de chance, on réussira à mettre au point une solution qui permettra de s'en tenir à cette liste d'articles interdits de façon à ne pas ralentir encore plus les passagers qui se préparent au contrôle en enlevant leurs chaussures, leur manteau, leur montre, leurs stylos, etc.

• (1200)

[Français]

**M. Michel Guimond:** J'ai une dernière question, monsieur le président.

Quand on témoigne sur un sujet, dans une certaine mesure, on exprime une opinion personnelle et on porte un jugement de valeurs. Comment évaluez-vous les systèmes de contrôle en vigueur aux États-Unis, au Canada et en Europe? Y en a-t-il un qui serait meilleur parmi les trois exemples que je viens de mentionner ou sont-ils amplement suffisants, équivalents et efficaces?

[Traduction]

**M. Joram Bobasch:** Je crois que nous devons considérer l'aspect historique; la plupart des changements survenus dans le marché nord-américain de la sûreté du transport aérien commercial découlent des événements du 11 septembre 2001.

En Amérique du Nord, avant le 11 septembre 2001, on percevait le niveau de risque associé à l'aviation commerciale comme l'un des plus faibles, donc nécessitant des mesures de sécurité moins exigeantes, car on pensait que la menace locale était moindre qu'elle l'était en réalité. Ensuite, les événements du 11 septembre sont survenus; des drames inattendus de ce genre entraînent des bouleversements et des réactions teintées de paranoïa.

Dix ans plus tard, je crois que la TSA et l'ACSTA — cette dernière plus rapidement que la TSA en raison de sa taille — ont réussi à produire la nouvelle génération en mesure de s'adapter à la nouvelle menace représentée par les événements du 11 septembre, c'est-à-dire en harmonisant les procédures pour qu'elles correspondent au nouveau niveau de risque et en élevant le niveau des services de sécurité qui existait auparavant.

Nous avons fait la même chose en Europe il y a 20 ans, et ce n'est pas parce que nous étions plus intelligents ou plus rapides. C'est simplement parce qu'il y a 20 ans, le rideau de fer a été levé et les organes de réglementation ont dû déterminer où se trouvaient les frontières et les risques. Puisqu'on s'était déplacé vers l'est... il s'est créé un vide et il a fallu une solution commerciale pour la sûreté dans le transport aérien en Europe continentale. Nous avons donc amorcé le processus un peu plus tôt, en raison d'une situation politique.

C'est pourquoi on pourrait présumer que le processus, les changements et les discussions de ce genre ont été entrepris un peu plus tôt en Europe. À mon avis, on atteint une certaine maturité dans le processus lorsqu'on organise une réunion ou une étude comme celle que vous êtes en train de mener; il s'agit de se rendre compte que le processus a maintenant 10 ans et d'examiner les accomplissements, les dépenses, les résultats, ainsi que les niveaux de service et de sécurité produits et de déterminer s'ils répondent aux attentes du public.

Ce n'était qu'une remarque, mais je pense que nous avons amorcé le processus plus tôt en Europe, car nous nous sommes dit que trois milliards de personnes achetaient chaque année un service, c'est-à-dire un billet d'avion, et que nous étions les fournisseurs de ce service. En Amérique du Nord, la sûreté dans le transport aérien est toujours perçue comme un obstacle, et non comme un service. Il faut surmonter ce défi; votre infrastructure, vos aéroports et vos emplacements sont remarquables, mais les voyageurs, lorsqu'ils pénètrent dans l'aérogare, ne sentent toujours pas qu'ils profitent d'un service. Ils le sentent parfois, mais ils le voient comme un fardeau.

Par exemple, j'ai assisté à une réunion à Washington il y a deux mois; John Pistole, le directeur de la TSA, était très fier d'y annoncer que durant l'Action de grâces, un des congés pour lesquels les déplacements augmentent, le temps d'attente ne dépassait 30 minutes que dans 10 des aéroports les plus importants. Si vous allez manger dans un restaurant et que vous devez attendre le serveur plus de 30 minutes, vous ne pensez pas qu'il s'agit d'un bon service. Le fait que M. Pistole ait déjà commencé à évaluer le temps d'attente, et que nous discutons de la question ici, représente un pas dans la bonne direction. Il n'est pas du tout acceptable d'avoir une attente de 30 minutes pour un service qu'on essaie de vendre dans le but de l'améliorer...

Si on la compare à l'Amérique du Nord, l'Europe est un peu en avance, car on y a entrepris la commercialisation du service plus tôt.

• (1205)

**Le président:** Merci.

Monsieur Bevington.

**M. Dennis Bevington (Western Arctic, NPD):** Merci, monsieur le président.

Merci, monsieur Bobasch, de vous joindre à nous pour étudier un sujet sur lequel nous avons travaillé pendant environ un an. Nous avons écouté des exposés variés.

Je veux commencer par une chose en particulier. Vous avez dit, à propos des mesures de sécurité en vol — je ne sais pas si vous l'avez vraiment dit, mais j'ai l'information en main —, que des protocoles stricts relatifs à l'accès au poste de pilotage n'ont été établis qu'en 2005 pour l'Union européenne.

**M. Joram Bobasch:** Je dois admettre que je ne m'en souviens pas.

**M. Dennis Bevington:** D'accord. Mais il s'agit d'une initiative assez récente?

**M. Joram Bobasch:** Eh bien, cela n'existait pas avant le 11 septembre 2001...

**M. Dennis Bevington:** D'accord, cela répond à ma question.

**M. Joram Bobasch:** ... et on a ensuite installé des portes en acier verrouillées.

**M. Dennis Bevington:** Vous avez dit que vous pourriez passer ces portes d'acier en utilisant vos lunettes.

**M. Joram Bobasch:** Je pourrais essayer.

**M. Dennis Bevington:** Vous pourriez. Cependant, je veux dire... Êtes-vous satisfait des protocoles actuellement en place pour accéder au cockpit qui rendent très improbable le fait qu'un passager réussisse à y accéder? À mon avis, c'est l'un des éléments clés de la sécurité, parce que cela diminue le risque. Nous avons le risque qu'une personne détourne l'avion et le risque qu'une personne cause seulement des dégâts matériels ou blesse l'un des agents de bord ou l'un des passagers; il s'agit de deux niveaux de risque, n'est-ce pas?

• (1210)

**M. Joram Bobasch:** Je suis d'accord pour dire que je peux menacer un agent de bord avec mes lunettes — ou un verre ou tout autre objet —, le poignarder et essayer de le convaincre d'ouvrir les portes du cockpit. Si l'agent de bord le fait ou pas...

**M. Dennis Bevington:** Un agent de bord peut-il les ouvrir selon les nouveaux protocoles?

**M. Joram Bobasch:** Je ne sais pas.

**M. Dennis Bevington:** Vous ne le savez pas! C'est pourtant un élément de sécurité crucial.

**M. Joram Bobasch:** C'est vrai, mais nous nous occupons seulement de la sécurité jusqu'à ce que l'avion...

**M. Dennis Bevington:** Cependant, si vous évaluez les risques et que vous ne savez pas si les portes peuvent être ouvertes, comment pouvez-vous évaluer les risques relatifs aux divers objets qu'un passager peut apporter avec lui dans l'avion?

**M. Joram Bobasch:** Encore une fois, je comprends votre question. L'évaluation complète des risques avec notre...

**M. Dennis Bevington:** Vous essayez peut-être de protéger votre industrie, mais je veux des réponses. Si votre champ d'expertise est la sécurité, oui, vous devez... Quel est le risque lorsque les portes du cockpit sont fermées et verrouillées?

**M. Joram Bobasch:** La question se pose. C'est une bonne question. Les portes du cockpit devraient rester verrouillées; c'est incontestable.

Les protocoles devraient faire en sorte que les agents de bord ou les membres de l'équipage ne peuvent ouvrir les portes, peu importe la menace à laquelle ils font face. Si c'est le cas, je ne suis pas au courant, parce que nous ne nous occupons pas de cet aspect, mais nous croyons peut-être qu'il serait bon qu'un protocole soit établi en ce sens. Les mesures de sécurité à bord sont l'unique responsabilité du transporteur aérien qui dirige les opérations en vol et non de l'entreprise de sécurité ou du régime de sécurité qui s'occupent de la sécurité des passagers avant l'embarquement.

Cela étant dit...

**M. Dennis Bevington:** Mais...

**M. Joram Bobasch:** Permettez-moi de compléter s'il vous plaît. Cela étant dit, si nous évaluons que des ciseaux, des lunettes ou tout autre objet permettraient à un passager de venir à bout de ce type de protocole, ce protocole devrait être modifié.

**M. Dennis Bevington:** Toutefois, pour déterminer les objets que vous devez saisir, vous devez évaluer les risques à l'intérieur de l'appareil. Cette situation me dépasse: vous êtes le spécialiste en sécurité de l'Union européenne, mais vous n'êtes pas en mesure de répondre à ma question.

**M. Joram Bobasch:** Ma réponse est très simple. Nous sommes un fournisseur de services de sécurité privé. Nous respectons les exigences de l'organisme de contrôle ou du gouvernement. Si le gouvernement décide que nous devons retirer tel ou tel objet, nous le ferons. Cet aspect doit être surveillé et géré constamment. C'est l'organisme de contrôle qui décide des objets interdits et non un fournisseur de services privé.

**M. Dennis Bevington:** D'accord.

Passons à un autre sujet. En ce qui concerne le temps d'attente pour passer la sécurité, il y a eu un terrible accident cette année dans un aéroport en Russie; beaucoup de gens sont morts. Pour les Israéliens, il n'y a ni attente, ni embouteillage à l'aéroport. Comprenez-vous leur logique?

**M. Joram Bobasch:** Il s'agit encore là du processus d'évaluation des menaces. Quelle est la possibilité qu'une certaine menace survienne là où est menée cette évaluation? Un attentat est survenu en Russie, et un autre à Glasgow, où un véhicule bourré d'explosifs a explosé dans le terminal. J'ai oublié le nombre de gens blessés ou décédés. La même situation est survenue à Madrid dans le stationnement,

Revenons aux Israéliens. Leur évaluation des menaces contient un protocole qui dit que les véhicules sont inspectés dans les environs de l'aéroport et non à leur arrivée à l'aéroport. Donc, quatre kilomètres avant d'arriver à l'aéroport sur l'autoroute se trouve un genre de poste de contrôle où les autorités évaluent si le véhicule constitue une menace ou s'il devrait être inspecté. En Israël, ce risque est bel et bien réel. À Bagdad, il est constant, parce que des véhicules explosent chaque jour. Le travail de l'organisme de contrôle est d'évaluer le risque qu'une telle menace survienne ici et si c'est probable.

En Allemagne, il y a deux ans, de soi-disant terroristes endogènes confectionnaient des bombes avec des produits chimiques qu'ils s'étaient procurés légalement; il s'agissait de détergent. Heureusement, ils ont été arrêtés avant qu'ils ne mettent à exécution leur plan, mais ils avaient exactement la même intention.

Il s'agit d'évaluer les risques.

•(1215)

**Le président:** Il vous reste cinq secondes. Je crois que je vais donc passer la parole à M. Jean.

**M. Brian Jean (Fort McMurray—Athabasca, PCC):** Merci d'être venu aujourd'hui. Nous sommes très heureux. J'attendais cette séance depuis un certain temps. Je suis très enthousiaste, parce que vous êtes un spécialiste en matière de services dans les aéroports, à ce que je comprends, et vous avez de l'expérience dans le domaine des files d'attente et de l'efficacité.

Voici les domaines sur lesquels j'aimerais mettre l'accent: la productivité et l'efficacité dans nos aéroports. Je crois que c'est très important. Également, je crois que la plupart des Canadiens s'attendent à ce que nous améliorions ces aspects, surtout en raison

des statistiques obtenues par rapport à la cadence de traitement dans les autres aéroports ailleurs dans le monde.

Je vais mettre l'accent brièvement sur Israël. J'ai vécu une expérience dans ce pays. J'y suis allé avec ma mère et environ 30 amis juifs d'une synagogue de Long Island. J'étais dans un autobus. Nous arrivions à l'aéroport de Tel-Aviv, et des gens ont arrêté l'autobus. Des militaires ont encerclé notre véhicule, et nous sommes sortis. J'étais la première personne. Les passagers étaient tous âgés de 60 ans et plus; je suis donc sorti pour parler aux autorités.

Les militaires m'ont posé quelques questions. Ils m'ont demandé mon emploi, et je leur ai dit que j'étais député canadien. Eh bien, ils venaient tout juste de sortir la première valise lorsqu'ils ont vu mon emploi et vu ma carte professionnelle et mes papiers d'identité. Ils ont tout remis en place et m'ont souhaité bonne journée.

**M. Joram Bobasch:** Ils étaient gentils.

**M. Brian Jean:** Ils l'étaient. J'ai été très impressionné, parce que je ne constitue évidemment pas une menace, n'est-ce pas? Nous présumons que ce n'est pas le cas, étant donné que je suis un député élu démocratiquement qui respecte la loi.

Pourquoi ne pouvons-nous pas agir ainsi au Canada?

Selon ce que je comprends, les autorités israéliennes font passer un test psychologique annuel aux gens. Ce test contient une série de 10 ou 20 questions, mais les autorités en dispensent la majorité des citoyens israéliens. Le pourcentage tourne autour de 90 p. 100, je crois.

J'ai enfin reçu ma carte NEXUS il y a deux ou trois jours. Je dois faire partie du 1 p. 100 de 1 p. 100 des Canadiens qui l'ont, si ce n'est pas moins. Elle est très difficile à obtenir. Honnêtement, ce n'est pas si simple, surtout pour une personne qui voyage. Je suis un membre super élite. Je voyage beaucoup, et l'obtention de la carte est quand même assez difficile ou, à tout le moins, compliquée.

Croyez-vous que nous aurions avantage à créer une liste des personnes exclues qui ne constituent pas une menace et à les évaluer au moyen d'un test psychologique annuel? C'était ma question.

**M. Joram Bobasch:** Permettez-vous que je réponde, monsieur le président? Nous maintiendrons l'ordre.

J'ai lu les remarques de MM. Salter et Sela, et je crois qu'il y a une légère méprise sur le fonctionnement du système, à savoir l'évaluation en fonction des risques de ce qui survient dans les aéroports israéliens par rapport aux autres aéroports.

En Israël, l'évaluation des risques par les autorités est très simpliste. Il faut se rappeler que l'aéroport de Tel-Aviv accueille 11 millions de passagers. Vous savez le nombre pour Pearson. Vous comprenez donc que le nombre de passagers à gérer est complètement différent. Parmi ces 11 millions de passagers, tous ceux qui sont juifs, qui servent dans l'armée israélienne ou qui sont déjà passés par cet aéroport représentent une moins grande menace que les autres.

Dans leur cas, la première étape ou la première mesure est la vérification. Faites-vous partie de ces catégories? Êtes-vous un bon citoyen? Si c'est le cas, les autorités ne perdront pas leur temps avec vous. Par contre, ils accorderont de l'attention notamment à ceux qui portent un keffieh sur la tête, parce qu'ils font partie d'un groupe plus à risque. Si les militaires interceptent un groupe de touristes dans un autobus, ils se diront: « Vérifions que ces touristes ont de bonnes intentions et qu'ils ne viennent pas visiter l'Autorité palestinienne pour entraîner les méchants. »



C'est exactement ce qui s'est passé dans votre cas. Il est très facile de présumer qu'un député canadien, accompagné d'un groupe de personnes qui paraissent honnêtes, soit digne de confiance. Les militaires se sont dit: « D'accord. Concentrons-nous sur les autres. »

• (1220)

**M. Brian Jean:** Et c'est ma question. Au Canada, les agents de la GRC portent évidemment des armes. Ils peuvent se promener dans les rues avec ces armes, mais lorsqu'ils se présentent dans un aéroport, ils doivent passer le contrôle primaire, le contrôle secondaire... ils doivent passer au travers de tout le processus, comme tout le monde.

Comment pourrions-nous en dispenser ces gens? Que nous recommanderiez-vous pour en dispenser des gens, améliorer la productivité et l'efficacité et en même temps maintenir le niveau de sécurité et nous assurer que les gens se sentent en sécurité dans ces endroits?

**M. Joram Bobasch:** C'est au gouvernement de décider et non au fournisseur de services. Si un agent de la GRC a 30 ans de service, qu'il est apte et qu'il est très loyal au drapeau canadien et que vous le confirmez, le gouvernement n'a qu'à informer les autorités ou l'organisme de contrôle de sa décision et à leur dire: « Nous voudrions exclure ces gens, parce que nous croyons en leur intégrité dans la société canadienne. »

J'étais un bon soldat; je sais faire le salut. Donnez-moi seulement vos instructions et je les suivrai à la lettre. C'est votre décision. Vous avez mentionné la carte NEXUS et c'en est un bon exemple: « Vérifions que vous êtes bien qui vous dites être pour vous permettre d'éviter de faire la file, parce que nous n'avons pas besoin de vérifier que vous êtes un bon citoyen. »

**M. Brian Jean:** Selon ce que j'ai compris, les autorités israéliennes font passer un test annuel. Il ne s'agit de d'un test qu'une personne passe elle-même sur un ordinateur. Le test contient 10 ou 20 questions. C'est ce que j'ai compris. Serait-ce une autre recommandation? De continuer de surveiller ces gens chaque année...? Évidemment, il y a des cas où des officiers militaires américains, par exemple, ont commis des actes terroristes. Donc, lorsqu'une personne entre dans ce groupe, cela ne veut pas dire pour autant que son privilège ne peut pas être révoqué; il faut continuer d'assurer une surveillance. N'est-ce pas juste?

**M. Joram Bobasch:** Il y a deux choses. Premièrement, je crois que les officiers américains qui ont commis des meurtres sont des exceptions. Nous ne pouvons pas prendre un groupe d'officiers et vérifier leur identité pour les regrouper...

**M. Brian Jean:** Donc, peu importe ce qui se passe, nous ne pourrions éliminer complètement le risque. C'est ce que vous dites, parce que...

**M. Joram Bobasch:** Rien ne peut être totalement sécuritaire, ou nous ne pouvons pas atténuer les risques complètement. D'un autre côté, le processus mis au point par Israël est semblable à la carte NEXUS, mais pour les citoyens israéliens qui entrent au pays ou qui le quittent. Ce système leur permet d'éviter le contrôle frontalier — les douanes situées à l'entrée — grâce à l'identification dactyloscopique.

La vérification n'est pas un test de 10 questions; c'est en fait le renouvellement du passeport. Le système est fondé sur la présomption que les autorités mettront les renseignements nécessaires à jour. Si vous renouvelez votre passeport et que vous n'avez pas été un bon citoyen depuis la dernière fois, vous ne serez pas autorisé à utiliser le moyen plus facile pour éviter les douanes. Cependant,

cette méthode augmente le niveau du service. Dès que les autorités ont certifié votre identité, vous n'avez plus à faire la file pour rencontrer un officier qui la vérifiera de nouveau.

**M. Brian Jean:** Si j'ai bien compris, Israël a aussi ses équipes d'analyse du comportement. Son personnel est formé à cette fin; donc, quand vous arrivez à l'aéroport, si vous suez ou que vous faites quelque chose d'étrange, on vous mettra dans la file des contrôles secondaires, et on vous accordera un peu plus d'attention.

**M. Joram Bobasch:** Je dois apporter une précision, monsieur le président. Je ne suis pas un représentant du programme de sécurité israélien. Je suis un directeur général au sein d'une société privée.

**M. Brian Jean:** J'en suis conscient, monsieur. Cependant, notre tâche consiste à étudier et à comprendre les pratiques internationales.

**M. Joram Bobasch:** Vous parlez de la reconnaissance comportementale, qui n'existe pas seulement en Israël, mais aussi ailleurs dans le monde. En fait, c'est une façon très logique et habituelle de procéder. Si vous voyez un homme qui sue, c'est peut-être parce que quelque chose l'a indigné, ou c'est peut-être qu'il fait chaud. Il faut en connaître la cause. En Israël, il fait chaud tout le temps. Pourquoi sue-t-il? Est-ce lié à la climatisation, ou est-ce l'idée de voler qui l'enthousiasme tant? La même chose s'applique aux contrôles douaniers ou à toute autre situation inhabituelle.

ICTS dessert les transporteurs américains depuis près de 25 ans en faisant des observations de ce genre — je sais qu'il y a un mot commençant par « p » que je ne devrais pas utiliser — pour tous les vols d'Europe à destination des États-Unis. C'est grâce à une de ces observations que nous avons démasqué le terroriste aux chaussures piégées.

Vous souvenez-vous de Richard Reid, en décembre 2001? D'après son apparence, Richard Reid avait l'air un peu étrange. Il est arrivé avec un très petit sac à dos, sur un vol de Paris à destination des États-Unis. Il était détenteur d'un passeport britannique. Pendant qu'il était interrogé par une employée d'ICTS, on lui a demandé pourquoi son point d'embarquement était en France, et il a répondu qu'il avait profité de l'occasion d'acheter un billet meilleur marché.

La raison pour laquelle on lui a posé la question, c'est qu'il était titulaire d'un passeport britannique. Normalement, malgré tout l'amour que l'on peut avoir pour ces deux pays d'Europe, ceux qui ne parlent pas français ne passent pas par la France et n'en font pas leur point d'embarquement. J'essaie d'être politiquement correct; je ne suis pas politicien. On l'a soupçonné de mentir, particulièrement en raison de son apparence, et il ne savait pas.

La jeune femme a conduit l'homme aux autorités françaises, à la gendarmerie, pour vérifier si le passeport britannique dont il était titulaire était authentique. Comme je vous l'ai indiqué, nous découvrons beaucoup de cas de contrefaçon en Europe. La police française a vérifié l'identité de l'homme et l'authenticité du passeport. Entre-temps, l'avion avait décollé. Le transporteur aérien, notre client, était mécontent que nous ayons retenu un passager qui était manifestement titulaire d'un passeport britannique; on lui a réservé une place sur le vol du lendemain.

Voici où la chance entre en scène dans l'histoire: il a obtenu un billet pour le vol du lendemain et un bon d'échange pour une nuitée à l'hôtel de l'aéroport. Il s'est rendu à l'hôtel à pied et s'y est installé. Pendant la nuit, il a plu. Le lendemain, quand il a marché sur le sol mouillé de l'aéroport, ses semelles ont absorbé de l'eau. La procédure s'est répétée, avec la même femme. Nous l'avons soumis à un contrôle. Nous avons vérifié son passeport. Nous avons recommandé au transporteur de ne pas l'accepter comme passager parce que nous avions un mauvais pressentiment, mais le transporteur a décidé de prendre une décision d'affaires et de le laisser embarquer. Il n'a pas pu faire exploser la bombe parce que ses semelles étaient mouillées. C'était de la chance.

Voilà le résultat d'un tel processus. Il peut y avoir des erreurs. Ce n'est pas toujours couronné de succès. On n'obtient pas toujours ces résultats fantastiques, mais si nous n'avions pas de processus de ce genre, nous serions dans une position différente.

• (1225)

**Le président:** Merci.

Monsieur Byrne.

**L'hon. Gerry Byrne (Humber—St. Barbe—Baie Verte, Lib.):** Quand on la regarde dans toute son ampleur, ICTS Europe est une entreprise qui a près de deux fois la taille de Transports Canada et près de la moitié de celle de la Gendarmerie royale du Canada. C'est une entreprise de taille considérable qui étend ses activités un peu partout.

Je suis curieux de savoir comment vous la qualifiez. Elle rend des comptes à des actionnaires. Vous avez fait votre entrée sur le marché canadien, principalement à Burlington. J'ai cru comprendre que vous avez une filiale à Burlington. Je présume qu'à titre d'entreprise privée qui a des projets d'expansion, vous avez utilisé vos importantes ressources pour analyser le système de sécurité canadien dans le but, je suppose, d'améliorer votre position sur le marché canadien. Est-ce une observation juste?

**M. Joram Bobasch:** Oui. Cependant, le marché canadien est un marché intéressant.

**L'hon. Gerry Byrne:** En fonction de l'analyse que vous avez faite du système canadien, en vue de percer le marché canadien, pouvez-vous nous dire ce qu'il a d'inefficace et ce que votre entreprise pourrait mieux faire?

**M. Joram Bobasch:** Je répondrais en deux temps.

Comme je l'ai dit plus tôt, je crois que le marché canadien entreprend un processus qui, en Europe a commencé il y a 20 ans. La raison pour laquelle le processus a commencé ici est un événement que personne ne voulait voir se produire, mais parfois, ce genre de situations se produisent sans qu'on soit préparé à réagir. Donc, il y a l'étape du rétablissement, qui prend plusieurs années. Puis il y a l'étape dans laquelle vous êtes actuellement, celle où l'on examine ce qu'on a fait et où on cherche des façons de mieux le faire.

En Europe, pendant le dernier quart de siècle, nous avons acquis beaucoup d'expérience en gestion de la conformité des opérations. Nous avons appris à travailler en collaboration avec les organismes de réglementation et à augmenter la valeur des activités commerciales grâce au service amélioré ou à une meilleure perception du service. En comparaison avec ce que nous avons vu en Europe, le marché canadien a toujours un potentiel dans ces domaines.

Le niveau de conformité prévu par l'organisme de réglementation change quotidiennement. Par exemple, il y a la politique sur les liquides et les gels, qui est entrée en vigueur du jour au lendemain, ou la décision du 3 février sur les articles autorisés à bord des avions.

Cela doit être mis en oeuvre du jour au lendemain. Je crois que l'expérience d'ICTS dans la gestion de ce genre d'exigences nous permet de dire que nous avons quelque chose à offrir dans ce domaine, ce que nous ferons par la création ou l'augmentation de la valeur du service.

• (1230)

**L'hon. Gerry Byrne:** Ce que j'entends, c'est que vous n'avez pas vraiment de recommandations à nous donner afin d'améliorer la réglementation ou le cadre réglementaire. En somme, vous êtes un fournisseur de services et vous faites ce qui vous est demandé; donc, vous ne pouvez pas nous dire en quoi le cadre réglementaire canadien peut être amélioré.

Je vais donc vous poser une question sur l'interface commerciale. C'est un système complexe axé sur la sécurité qui est fondé sur le renseignement et la cueillette de renseignements dans les aéroports, sur place, et parfois à l'extérieur. Je veux prendre l'exemple que vous venez d'utiliser, celui du terroriste aux chaussures piégées. Pourquoi le transporteur, votre client, n'a-t-il pas suivi votre recommandation?

**M. Joram Bobasch:** Permettez-moi de vous faire une remarque sur le rôle du fournisseur de services. Nous ne sommes pas un organisme de réglementation. Nous ne sommes pas des décideurs politiques. C'est votre rôle. Si on nous demande s'il est préférable de faire ceci ou cela, nous pourrions avoir une opinion. Mais ce n'est que cela. Nous ne donnons pas de directives. Nous en recevons.

**L'hon. Gerry Byrne:** Sauf votre respect, c'est ce que je vous ai demandé. Avez-vous une opinion sur la façon dont on pourrait améliorer le système réglementaire canadien? Vous n'avez pas profité de la question pour y répondre et nous donner votre avis. Donc, je présume que vous n'avez pas d'opinion sur le système réglementaire canadien.

**M. Joram Bobasch:** Fondamentalement, ma réponse serait que c'est une bonne chose que vous ayez un système qui a réussi à harmoniser tous les processus antérieurs. Il est nécessaire de fournir un effort constant pour améliorer le niveau de vérification à l'aide des protocoles appropriés afin de continuer à réduire les risques. Mais ce n'est pas notre rôle. Ce n'est qu'un commentaire d'ordre général.

**L'hon. Gerry Byrne:** Donc, pour revenir à la question, pourquoi votre client n'a-t-il pas suivi votre recommandation selon laquelle le terroriste aux chaussures piégées ne devrait pas être autorisé à embarquer?

**M. Joram Bobasch:** Je ne peux pas parler au nom de mon client, mais je peux supposer que les responsables ont décidé de prendre cette décision d'affaires afin de ne pas perdre la recette voyageur et d'accepter le risque parce que les services frontaliers français ont vérifié que le passager était bel et bien celui qu'il disait être, ce qui était vrai. Ce que Richard Reid a fait, c'est une analyse. Il a fait une évaluation du risque. À ce moment-là, après le 11 septembre, mais avant l'entrée en vigueur de la nouvelle loi, on n'enlevait pas les souliers et on ne les vérifiait pas séparément, hors de la procédure de contrôle habituelle. Il avait placé la bombe dans son soulier de façon telle qu'il savait, en fonction des protocoles en place à l'époque, qu'on ne la trouverait pas.

• (1235)

**Le président:** Merci.

Monsieur Gaudet.

[Français]

**M. Roger Gaudet (Montcalm, BQ):** Merci, monsieur le président.

Est-ce que l'attentat du 11 septembre 2001 pourrait se reproduire en 2011 avec toutes les mesures de sécurité que nous avons présentement?

[Traduction]

**M. Joram Bobasch:** Vous voulez savoir si des détournements comme ceux qui sont survenus le 11 septembre pourraient se reproduire?

[Français]

**M. Roger Gaudet:** Oui.

[Traduction]

**M. Joram Bobasch:** Manifestement non, pour deux raisons. D'une part, les portes des postes de pilotage sont verrouillées — pour de bon, espérons-le — et, d'autre part, parce que dans le cadre des protocoles en place avant le 11 septembre, on permettait d'apporter des couteaux à bord. Si je me souviens bien, il était permis d'apporter des couteaux d'une longueur allant jusqu'à neuf centimètres. La raison pour laquelle la longueur permise était de neuf centimètres, c'est que jusqu'à cette longueur, on peut poignarder quelqu'un sans le tuer. C'est ce qu'on croyait à l'époque. Peu de temps après, cette hypothèse a été réfutée, mais ces deux facteurs de risque importants étaient diminués par le système existant.

La question est de savoir quels sont les risques actuels et en quoi les systèmes permettent de diminuer tous les risques que l'on perçoit aujourd'hui.

[Français]

**M. Roger Gaudet:** Je suis d'accord avec vous, mais en 2001, c'étaient des pilotes américains avec des avions américains. Ce n'étaient pas des avions qui venaient d'autres pays. C'étaient des avions qui portaient des États-Unis pour aller frapper des cibles. On parle d'avions de compagnies américaines. Quelles raisons me donnez-vous aujourd'hui pour que ça ne se reproduise plus? Même si le cockpit est bien fermé, bien barré, bien verrouillé, si le pilote a le contrôle de l'avion, qu'allez-vous faire?

[Traduction]

**M. Joram Bobasch:** Je ne réponds pas à la place du pilote, parce que c'est sa décision, donc...

[Français]

**M. Roger Gaudet:** Je ne veux pas que vous répondiez au nom du pilote. C'étaient quatre pilotes américains provenant d'écoles américaines et qui avaient suivi leurs cours de pilotage aux États-Unis. Vous me dites que ce serait impossible que ça se reproduise. Je ne suis pas certain de ça. Ils étaient Américains. Même s'ils étaient d'une autre origine, cela m'importe peu. C'étaient des Américains avec des avions américains et avec des Américains à l'intérieur. Il y avait des cibles bien précises et vous me dites que ça ne pourrait pas se reproduire avec ces mêmes pilotes. Je ne suis pas certain de cela même si le cockpit est bien verrouillé. On parle de sécurité. C'est bien beau de dire qu'on va vérifier les gens à l'aéroport ou que M. Brian Jean, le président ou moi-même seront soumis à des vérifications, mais si les préposés à la sécurité ne vérifient pas les acteurs principaux, c'est-à-dire les pilotes, les agents de bord et ainsi de suite, que voulez-vous que nous fassions? On peut dire adieu à tout jamais à la sécurité.

[Traduction]

**M. Joram Bobasch:** Le 11 septembre, si je me souviens bien, 19 personnes ont réussi à entrer dans les postes de pilotage pour détourner les avions et les piloter. Pour contrer ce modus operandi, une des mesures était de fermer la porte et de le faire de façon à ce

qu'il soit impossible d'entrer. Maintenant, la question est de savoir si c'est techniquement possible ou si on pourrait convaincre l'agent de bord de l'ouvrir.

C'est probablement très difficile, mais peu importe où se trouve la porte, elle est là pour être ouverte. Il y a toujours le risque qu'on puisse ouvrir la porte d'un poste de pilotage, d'une centrale nucléaire ou d'une salle de réunion... cela n'a aucune importance.

Je comprends que je ne comprends pas la question...

• (1240)

[Français]

**M. Roger Gaudet:** Vous dites que 19 personnes sont entrées dans le cockpit, mais ça n'a pas été le cas partout. Les avions qui se sont écrasés sur le World Trade Center à New York avaient quitté l'aéroport 20 ou 30 minutes auparavant. Les gens n'ont pas eu le temps de prendre tout le monde d'assaut. J'ai l'impression que c'est le pilote lui-même qui s'est dirigé directement dans le World Trade Center. Si je me souviens bien, c'est ce qui s'est passé. Vous parlez plutôt de l'avion qui a été dirigé sur le Pentagone, le quartier général du ministère de la Défense américaine. Dans ce cas, par contre, il y a eu de la bagarre dans l'avion. Je n'ai pas entendu dire qu'il y en avait eu ailleurs. C'est mon opinion.

[Traduction]

**M. Joram Bobasch:** À ce que je sache, certains de ces 19 terroristes avaient suivi des cours de pilotage en Floride. Ils ont mis leurs capacités à niveau afin de piloter ces avions de ligne. Nous ne savons pas ce qui s'est passé dans le poste de pilotage de façon précise, mais ils ont détourné l'avion.

Je ne sais pas s'ils ont forcé les pilotes qui étaient dans les postes de pilotage à diriger les avions sur le World Trade Center et le Pentagone ou s'ils ont pris leur place. D'après ce que je me souviens avoir appris par les médias et la presse, certains de ces 19 terroristes, dirigés par Mohamed Atta, ont suivi des cours de pilotage dans des écoles de pilotage de Floride.

Aujourd'hui, soit dit en passant, si vous voulez suivre des cours de pilotage en Floride, vous devrez vous soumettre à un processus comme le programme de laissez-passer NEXUS pour qu'on vérifie votre personnalité, etc.

**Le président:** Monsieur Mayes.

**M. Colin Mayes (Okanagan—Shuswap, PCC):** Merci, monsieur le président.

Merci, monsieur Bobasch. J'aime vraiment vos réponses.

À titre de fournisseur de services de sécurité privé, il doit y avoir une sorte de relation entre vous et les décideurs, le gouvernement. Concernant cette relation, avez-vous des recommandations par rapport aux niveaux de sécurité et aux techniques qui pourraient aider les décideurs à prendre les décisions qui vous orientent dans la prestation des services de sécurité?

**M. Joram Bobasch:** De toute évidence, après avoir travaillé ensemble pendant 25 ans — j'ai oeuvré pendant plus de 33 ans dans le domaine de la sécurité —, on commence à connaître les gens. C'est ce qui est merveilleux quand on apprend à connaître des gens de partout dans le monde: on commence à parler.

Je sais que de nos jours, parler est devenu quelque chose de virtuel, mais sur le plan personnel, on apprend que l'erreur est humaine. On essaie de tirer des leçons de ses erreurs et d'apprendre de celles des autres. On échange des idées parce qu'on veut atteindre l'objectif, qui est de rendre les vols sécuritaires.

Manifestement, on entretient la relation; parfois, c'est une relation de client à fournisseur, parfois on se réunit à l'occasion de conférences, même si apprendre à connaître les gens n'est pas une relation commerciale, n'est-ce pas?

**M. Colin Mayes:** M. Jean a parlé de quelque chose que j'appellerais la sécurité du périmètre. Un témoin des services de sécurité aéroportuaire d'Israël nous a dit que c'était un problème. Je me demande si c'est une pratique courante autour des aéroports internationaux en Europe.

**M. Joram Bobasch:** Absolument. Ce n'est pas seulement le cas pour les aéroports internationaux. Selon le cadre législatif actuel, tous les aéroports doivent avoir une définition du périmètre, de ce qui est considéré comme le périmètre, de la zone sécurisée du périmètre; on doit déterminer qui y aura accès, et à quels niveaux. Il y a un ensemble complet de règles et de protocoles sur la marche à suivre. Surveiller cela de près est très important, tout comme la formation et l'entraînement des employés.

Un des plus importants problèmes avec lesquels nous devons composer tous les jours, c'est que nous avons 13 000 agents de contrôle qui sont assis devant un moniteur à regarder des images qui changent toutes les sept secondes. Comment peut-on s'assurer qu'à 4 heures, à midi ou à 16 heures, les employés offrent le rendement attendu de façon uniforme? Cela vaut également pour la sécurité du périmètre.

Nous entrons actuellement dans une étape importante, parce qu'il y a beaucoup de marchandises qui entrent dans les aéroports. Pensez simplement aux livraisons qui sont faites aux aéroports. De plus, tous les aéroports sont des chantiers de construction. Il n'y a pas un aéroport au monde où on ne construit pas un nouveau terminal ou une nouvelle piste. Nous parlons d'énormes chantiers de construction partout dans le monde. Chaque camion pourrait transporter non seulement du métal, mais aussi des produits dangereux. C'est une question très pertinente.

● (1245)

**M. Colin Mayes:** Je veux revenir aux aéroports nationaux et internationaux. Le défi auquel nous sommes confrontés au Canada, c'est que nous avons une superficie deux fois plus vaste et une densité de population trois fois moindre. Nos aéroports internationaux sont situés dans les régions urbaines, et nous avons aussi des aéroports ruraux. Devraient-ils bénéficier du même niveau de sécurité? Les compagnies aériennes dans un pays d'Europe donnent-elles dotées des mêmes protocoles de sécurité que, par exemple, ce que j'appellerais un aéroport international?

**M. Joram Bobasch:** J'ai eu l'honneur de faire un exposé devant le Conseil des aéroports du Canada, le CAC. Nous avons discuté de l'évaluation des menaces. Nous cherchions un exemple autre que l'aéroport Pearson ou les aéroports de Vancouver ou de Montréal. Nous voulions trouver un exemple qui illustre les menaces qui pèsent sur un aéroport situé dans une région éloignée. Je crois que nous avons choisi celui de Calgary ou un aéroport plus petit.

Nous avons examiné l'information publique. Au Canada et en Amérique du Nord, vous avez des observateurs d'avions, ce qui est formidable. Des gens s'installent au bout de la piste et consignent le suffixe numérique des avions. Ils observent, prennent des photos, et ainsi de suite.

Nous avons découvert — à Calgary, je crois — qu'il y a un site Web où les gens échangent des renseignements sur la meilleure façon d'apercevoir les merveilleux avions qui atterrissent sur la piste et tout le reste, et sur la façon dont on peut les voir à une distance de 100 mètres, si on se rend à l'hôtel situé à la fin de la piste, monte au

troisième étage et ouvre la fenêtre. Ce sont de merveilleux renseignements pour les observateurs.

Mais si j'avais de mauvaises intentions, je placerais une grenade propulsée par fusée ou un autre dispositif de ce genre pour détruire... C'est si j'avais des intentions malveillantes.

L'évaluation des menaces est là. La menace est là. Il faut entre autres réglementer la façon de réduire cette menace. Cette réglementation ne doit pas être tributaire de la disponibilité des fonds ou non, surtout quand il est question d'une menace émergente qui est pratiquement impossible à maîtriser. S'il y a 10 ans, Mohamed Atta avait probablement besoin de 15 mois pour former des gens à piloter des avions, aujourd'hui, dans la génération du réseau social Facebook, il ne faut que quelques jours, heures ou secondes pour lancer quelque chose qui servira dans le cadre d'une révolution, d'une révolution politique dans un pays donné.

C'est bien beau de dire que la menace est moindre dans les aéroports de plus petite taille situés dans des régions éloignées par rapport aux plus gros aéroports, mais c'est si on ne tient compte que du contexte des petits aéroports. Mais ceux qui décollent à partir du petit aéroport font escale dans le gros aéroport, où ils sont des passagers en transit. Ils peuvent alors accéder librement au prochain vol.

**Le président:** Merci.

Je veux offrir l'occasion aux membres d'intervenir brièvement une dernière fois. Quelqu'un veut-il prendre la parole?

Monsieur Bevington, aimeriez-vous avoir quelques minutes?

**M. Dennis Bevington:** Oui.

J'aimerais que vous me parliez du coût relatif de notre système au Canada par rapport aux systèmes des pays européens, où ils répondent aux normes minimales de l'OACI. Comment le coût relatif au Canada se compare-t-il à celui des autres systèmes?

**M. Joram Bobasch:** Je dois admettre que je n'en ai aucune idée.

**M. Dennis Bevington:** On impose un tarif de 25 \$ aux passagers internationaux. Je pense qu'il s'élève à 12 \$ pour les passagers nationaux. On nous a fourni certains éléments d'information. Comment ces tarifs se comparent-ils à ceux exigés dans certains des aéroports en Europe qui sont dotés de systèmes semblables?

● (1250)

**M. Joram Bobasch:** Je n'ai pas les données sous les yeux. Selon mon expérience en tant que passager, je vois des droits au titre de la sécurité sur mes billets, et certains sont plus élevés que d'autres.

**M. Dennis Bevington:** Sommes-nous dans l'échelle des gradients?

**M. Joram Bobasch:** Je n'ai pas les données officielles pour faire la comparaison.

**Le président:** Allez-y, monsieur Jean, très brièvement.

**M. Brian Jean:** Oui, je serai très bref, monsieur le président. Eh bien, je ne le serai peut-être pas, mais interrompez-moi si je prends trop de temps.

J'ai construit un lave-auto en 2001. Chaque fois que je me rends à un lave-auto, j'examine l'installation et je dis, « Je ferais telle ou telle chose différemment pour être plus efficace. » C'est plus fort que moi. Je ne peux pas m'empêcher de signaler trois ou quatre défauts du lave-auto, même s'il est peut-être probablement meilleur que le mien.

Vous prenez sûrement l'avion souvent. Vous devez passer par tous nos postes de sécurité d'aéroport. Vous devez voir bien des choses que nous pourrions faire différemment. Vous êtes un expert en prestation de services, n'est-ce pas? Pourriez-vous me dire quelles seraient vos cinq principales recommandations?

**M. Joram Bobasch:** Allez à la pêche.

**Des voix:** Oh, oh!

**M. Brian Jean:** Parfait. C'est l'une de mes activités préférées. J'en serais ravi.

**M. Joram Bobasch:** Je pense qu'il y a deux secteurs qu'il reste encore à améliorer et qui doivent être inscrits au programme de protection de l'environnement nord-américain. L'un d'eux...

**M. Brian Jean:** J'aimerais que vous vous concentriez sur le Canada plus particulièrement, si vous n'y voyez pas d'inconvénient.

**M. Joram Bobasch:** Il y a d'une part l'aspect lié aux services. De toute évidence, le service de sécurité commerciale dans les aéroports est encore perçu comme étant un obstacle, et cette perception doit être changée et analysée. Cela étant dit, si l'on part du principe que les organismes de réglementation fixent les normes, que ce sont les bonnes normes et qu'elles sont incontestables, et ainsi de suite, la façon dont les services sont offerts doit quand même être améliorée.

Si les files d'attente sont l'indicateur de mesure et que vous les comparez à celles pour Walt Disney, où vous trouvez les personnes les plus impatientes en ligne — les enfants —, les gens sont disposés à attendre car ils savent qu'ils atteignent leur but. Assez curieusement, ils réussissent mieux car nous n'avons pas la même perception que trois autres milliards de personnes. Alors le premier aspect est la perception du service.

Deuxièmement, il y a la question de l'inspection du fret. On a reçu le mandat de le faire, et il y a quand même un vaste débat sur

comment on devrait procéder. Quels sont les règlements en place? Quels sont les protocoles et ainsi de suite? Vous procédez pratiquement à une fouille à nu des passagers, d'une part, et d'autre part, 67 p. 100 du fret est acheminé par l'entremise d'avions de transport de passagers et sont vérifiés à l'aide de documents. Je n'ai pas besoin de vous dire à quel point il est facile de préparer ces documents.

Le lave-auto est l'une des solutions représentées il y a deux ans. Les gens ont dit, « Si nous acheminons le fret par le truchement de l'industrie du lavage de voitures, par exemple, nous pourrions en faire le contrôle. » Mais là encore, comme pour les scanners corps entier, il n'existe aucune solution technique pour réduire les risques et détecter les articles interdits et dangereux.

Ma liste de cinq principales recommandations se résume donc à deux choses: les services aux passagers et le fret.

**M. Brian Jean:** Merci.

**Le président:** Je tiens à remercier notre témoin. J'espère que vous verrez votre contribution quelque part dans un rapport futur sur les aéroports et la sécurité aérienne préparé par notre comité. Merci beaucoup du temps que vous nous avez consacré aujourd'hui.

**M. Joram Bobasch:** Merci beaucoup, monsieur le président.

Merci à tous les membres de leurs questions. J'espère que mes réponses catégoriques ne vous ont pas dérangés.

**Le président:** Merci.

À titre d'information pour le comité, nous demandons aux membres de soumettre les amendements qu'ils souhaitent proposer au projet de loi C-33 avant le lundi 7 mars, au plus tard à minuit. Nous vous verrons cet après-midi à 15 h 30. Merci.

La séance est levée.





**POSTE  MAIL**

Société canadienne des postes / Canada Post Corporation

Port payé

Postage paid

**Poste-lettre**

**Lettermail**

**1782711  
Ottawa**

*En cas de non-livraison,  
retourner cette COUVERTURE SEULEMENT à :*  
Les Éditions et Services de dépôt  
Travaux publics et Services gouvernementaux Canada  
Ottawa (Ontario) K1A 0S5

*If undelivered, return COVER ONLY to:*  
Publishing and Depository Services  
Public Works and Government Services Canada  
Ottawa, Ontario K1A 0S5

Publié en conformité de l'autorité  
du Président de la Chambre des communes

### PERMISSION DU PRÉSIDENT

Il est permis de reproduire les délibérations de la Chambre et de ses comités, en tout ou en partie, sur n'importe quel support, pourvu que la reproduction soit exacte et qu'elle ne soit pas présentée comme version officielle. Il n'est toutefois pas permis de reproduire, de distribuer ou d'utiliser les délibérations à des fins commerciales visant la réalisation d'un profit financier. Toute reproduction ou utilisation non permise ou non formellement autorisée peut être considérée comme une violation du droit d'auteur aux termes de la *Loi sur le droit d'auteur*. Une autorisation formelle peut être obtenue sur présentation d'une demande écrite au Bureau du Président de la Chambre.

La reproduction conforme à la présente permission ne constitue pas une publication sous l'autorité de la Chambre. Le privilège absolu qui s'applique aux délibérations de la Chambre ne s'étend pas aux reproductions permises. Lorsqu'une reproduction comprend des mémoires présentés à un comité de la Chambre, il peut être nécessaire d'obtenir de leurs auteurs l'autorisation de les reproduire, conformément à la *Loi sur le droit d'auteur*.

La présente permission ne porte pas atteinte aux privilèges, pouvoirs, immunités et droits de la Chambre et de ses comités. Il est entendu que cette permission ne touche pas l'interdiction de contester ou de mettre en cause les délibérations de la Chambre devant les tribunaux ou autrement. La Chambre conserve le droit et le privilège de déclarer l'utilisateur coupable d'outrage au Parlement lorsque la reproduction ou l'utilisation n'est pas conforme à la présente permission.

On peut obtenir des copies supplémentaires en écrivant à : Les Éditions et Services de dépôt  
Travaux publics et Services gouvernementaux Canada  
Ottawa (Ontario) K1A 0S5  
Téléphone : 613-941-5995 ou 1-800-635-7943  
Télécopieur : 613-954-5779 ou 1-800-565-7757  
publications@tpsgc-pwgsc.gc.ca  
<http://publications.gc.ca>

Aussi disponible sur le site Web du Parlement du Canada à l'adresse suivante : <http://www.parl.gc.ca>

Published under the authority of the Speaker of  
the House of Commons

### SPEAKER'S PERMISSION

Reproduction of the proceedings of the House of Commons and its Committees, in whole or in part and in any medium, is hereby permitted provided that the reproduction is accurate and is not presented as official. This permission does not extend to reproduction, distribution or use for commercial purpose of financial gain. Reproduction or use outside this permission or without authorization may be treated as copyright infringement in accordance with the *Copyright Act*. Authorization may be obtained on written application to the Office of the Speaker of the House of Commons.

Reproduction in accordance with this permission does not constitute publication under the authority of the House of Commons. The absolute privilege that applies to the proceedings of the House of Commons does not extend to these permitted reproductions. Where a reproduction includes briefs to a Committee of the House of Commons, authorization for reproduction may be required from the authors in accordance with the *Copyright Act*.

Nothing in this permission abrogates or derogates from the privileges, powers, immunities and rights of the House of Commons and its Committees. For greater certainty, this permission does not affect the prohibition against impeaching or questioning the proceedings of the House of Commons in courts or otherwise. The House of Commons retains the right and privilege to find users in contempt of Parliament if a reproduction or use is not in accordance with this permission.

Additional copies may be obtained from: Publishing and Depository Services  
Public Works and Government Services Canada  
Ottawa, Ontario K1A 0S5  
Telephone: 613-941-5995 or 1-800-635-7943  
Fax: 613-954-5779 or 1-800-565-7757  
publications@tpsgc-pwgsc.gc.ca  
<http://publications.gc.ca>

Also available on the Parliament of Canada Web Site at the following address: <http://www.parl.gc.ca>