

Allocution de monsieur Philippe Rainville

Président et chef de la direction

Aéroports de Montréal (ADM)

Global Aviation Security Symposium (AVSEC2017)

OACI/ICAO

Montréal, le 12 septembre 2017

Mesdames, messieurs,

Bonjour à tous et bienvenue à Montréal en ce 12 septembre.

Hier, comme à tous les ans, nous nous sommes rappelés les tristes événements du 11 septembre 2001.

Ce jour-là, notre association, Airport Council International World, recevait 3000 délégués dans le cadre d'une rencontre annuelle ici à Montréal.

Parmi nous, il y avait des représentants du Port Authority of New York qui avaient des bureaux au World Trade Center. Ce jour-là, même le ciel fut fermé.

Ces événements ont changé à jamais notre façon de voir la sûreté aérienne.

C'est d'ailleurs dans cette foulée qu'en 2002, le gouvernement canadien a créé une agence, l'Administration Canadienne de la Sûreté du Transport Aérien ACSTA, devenue l'autorité en matière de sûreté pour l'ensemble des aéroports Canadiens.

Ce matin, j'aborderai trois sujets :

- D'abord un bref survol du modèle de gouvernance des aéroports canadiens; ensuite
- La sûreté, ici, à l'aéroport Montréal- Trudeau; et
- Finalement le défi d'application des mesures de sûreté dans un souci d'amélioration de l'expérience-passager.

MODÈLE DE GOUVERNANCE – SYSTÈME CANADIEN

Tout d'abord, notre modèle de gouvernance des aéroports canadiens.

Aéroports de Montréal (ADM), comme les autres aéroports canadiens, sont des Autorités aéroportuaires créées il y a maintenant 25 ans.

Ces autorités sont financièrement autonomes et ne reçoivent pas de fonds publics. Les surplus dégagés doivent être réinvestis pour le développement des aéroports.

Nos revenus proviennent essentiellement de trois sources :

- les frais aéronautiques,
- les activités commerciales
- les Frais d'améliorations aéroportuaires.

Sachez que l'aéroport Montréal-Trudeau connaît depuis 10 ans une croissance moyenne de 5 % par année... Et il n'y a pas de signe de ralentissement.

On peut donc dire qu'après 25 ans le modèle de gouvernance des aéroports canadiens a fait ses preuves.

SÛRETÉ AÉROPORTUAIRE

Passons maintenant à la sûreté, ici, à l'aéroport Montréal-Trudeau.

ADM travaille et agit en étroite collaboration avec les agences d'application de la loi présentes à l'aéroport.

Elles sont nombreuses mais elles sont aussi importantes les unes que les autres.

Nommément:

- Transports Canada;
- L'ACSTA;
- Agence des services frontaliers du Canada (ASFC);
- Gendarmerie royale du Canada (GRC);
- Service de police de la Ville de Montréal (SPVM);
- Service canadien du renseignement de sécurité (SCRS);
- Et nos collègues américains : U.S. Customs and Border Protection (USCBP).

Nous avons mis en place un comité mensuel de partage des renseignements avec les agences d'application de la loi présentes à l'aéroport auxquelles s'ajoutent : la GRC Air Marshall, Sûreté du Québec, Homeland Security et la Police de New York.

Nous tenons avec nos partenaires de nombreux exercices et simulations et nous évaluons fréquemment nos processus qui d'ailleurs, sont audités annuellement par Transports Canada.

En plus des agences présentes à l'aéroport, ADM possède son propre service de Sûreté. Il a pour mission de protéger les passagers, le personnel et les installations contre tout acte illicite menaçant l'aviation civile, à l'aéroport.

Notre service de Sûreté compte plus de 200 membres répartis dans diverses unités spécialisées, dont une unité canine pour la détection d'explosifs.

Vous pouvez donc constater qu'on trouve à Montréal-Trudeau une grande concentration de ressources humaines et techniques dédiées à la sûreté. Celles-ci sont réunies à l'intérieur de structures de coordination permanentes et efficaces qui assure une collaboration de tous les instants.

AU SERVICE DES PASSAGERS – L'EXPÉRIENCE-CLIENT

Comme 3^e élément, je veux surtout partager avec vous l'autre volet essentiel de notre mandat qui doit cohabiter en tout temps avec la sûreté, soit l'expérience-passager.

Comment offrir aux voyageurs une expérience agréable, voire mémorable, tout en leur assurant un maximum de sûreté ?...

Chez ADM, l'expérience-passager est au cœur de nos préoccupations et de notre stratégie de développement.

C'est pourquoi, nous avons misé sur la convivialité qui favorise une réduction du niveau d'anxiété des personnes, tout en offrant un environnement des plus attrayants.

À titre d'exemple, profitant de la construction d'une toute nouvelle jetée internationale, nous avons aménagé des espaces évocateurs de la culture et de l'identité montréalaise comprenant :

- de nouveaux commerces à saveur locale;
- des aires de divertissement pour la famille; et
- des vitrines d'œuvres d'art et d'histoire.

Avec nos employés et partenaires, nous avons redoublé d'efforts de formation du personnel en misant :

- sur la courtoisie et le respect;
- la vigilance et;
- le contact chaleureux avec la clientèle.

Autant de facteurs positifs qui ressortent dans nos sondages de satisfaction.

L'expérience –client est souvent un concept un peu abstrait quand on tente de l'associer aux mesures de sûreté et sécurité.

Disons simplement qu'un effort pour réduire le niveau d'anxiété des passagers et l'amélioration de la fluidité aux postes de contrôle frontaliers et de sûreté est déjà un pas dans la bonne direction.

EXEMPLE D'UNE PLUS GRANDE FLUIDITÉ AUX SERVICES FRONTALIERS

Voici maintenant un exemple de collaboration avec une agence d'application de la loi qui a grandement porté fruit.

Ensemble, nous avons mis en place une série de mesures qui dans le respect de la mission de l'agence, ont permis d'améliorer l'expérience-passager!

À la fin de l'été dernier, nous avons accueilli nos passagers dans des conditions difficiles. En effet, à certaines occasions, le temps d'attente pouvait atteindre près d'une heure pour passer le contrôle frontalier – souvent après un long vol.

Aéroports de Montréal et l'Agence des services frontaliers du Canada ne voulaient pas faire revivre cette situation aux voyageurs de Montréal-Trudeau.

Il faut savoir que cette situation est principalement attribuable à la croissance exceptionnelle du nombre de passagers à Montréal-Trudeau.

En effet, pour le secteur des arrivées internationales, nous vivons une augmentation de passagers dépassant le 10% durant les périodes de pointe.

Nous avons donc travaillé avec l'Agence des services frontaliers du Canada, accompagnés d'une firme spécialisée, à élaborer des stratégies novatrices pour améliorer l'accueil au Canada, à Montréal.

À l'aide de simulations par ordinateur, il a été constaté qu'il devenait nécessaire et essentiel de séparer les passagers dont la destination finale était Montréal de ceux qui y effectuaient une correspondance.

L'idée d'un centre de correspondance s'est imposée d'elle-même tellement elle est puissante; sur 17 millions de passagers, 20 % sont en correspondance.

Ainsi, nous avons réalisé la première phase d'un centre de correspondance. Les plans pour la deuxième phase sont déjà en préparation.

La technologie a aussi été mise à contribution :

- Nous avons ajouté des bornes de dédouanement et des guérites pour agent frontalier et nous aurons cet automne une autre génération de bornes encore plus performantes pour les voyageurs provenant de partout dans le monde. Autre nouveauté, les formulaires seront accessibles par une application mobile.

L'une des grandes frustrations de nos clients provenait du fait qu'il leur était difficile d'évaluer le temps pour se rendre à la ligne primaire.

- les temps d'attente sont maintenant affichés pour mieux informer les passagers et leurs accompagnateurs le seront sous peu à la sortie internationale.

Aujourd'hui nous pouvons dire Mission accomplie!

Et je tiens à rappeler que nous attribuons notre succès à cette étroite collaboration avec l'Agence des services frontaliers du Canada. Nous tenons à les remercier de partager le souci tant au niveau de la sûreté que de l'expérience offerte aux passagers.

Cet exemple démontre que c'est possible de répondre aux exigences de sûreté tout en facilitant la vie des passagers dans un contexte de forte croissance du trafic aérien.

Rendre l'expérience du voyageur agréable tout en assurant un haut niveau de sûreté demeure un enjeu important et un défi permanent.

Ce défi a cependant une résonance positive, car il suscite des occasions de rencontre, de dialogue et de concertation au sein de l'industrie, comme le symposium qui nous réunit aujourd'hui.

Mesdames et Messieurs,

Je vous remercie de votre attention et vous souhaite un excellent séjour à Montréal.