

PERCEPTIONS ET PRATIQUES DES AGENTS DE SÉCURITÉ AÉROPORTUAIRE

Compte-rendu, mémoire de maîtrise

Par Julie Béliveau-Verville

Depuis plusieurs décennies, la sécurité privée prend de plus en plus de place dans la sécurité en général. Le nombre d'agents privés a de loin dépassé le nombre de policiers, du moins en Amérique du Nord. La position de l'État par rapport à la sécurité s'est elle aussi modifiée. Le gouvernement a pris du recul face à la sécurité, en déléguant certaines de ses responsabilités à plusieurs agences. Mais l'État ne se désengage pas totalement de ses fonctions, gardant un certain contrôle sur la façon dont sont organisées les mesures sécuritaires. C'est tout à fait le cas en ce qui concerne l'antiterrorisme, qui est, plus que tout autre domaine, contrôlé par l'État, notamment depuis les attentats terroristes du 11 septembre 2001. Le gouvernement a repris les rênes, en imposant des mesures et en mettant sur pied des agences.

Or, certains organismes de sécurité sont cependant restés privés, même suite aux événements de 2001. C'est le cas de la Sûreté aéroportuaire d'ADM, une société privée à but non lucratif, qui par le biais de son fournisseur de service, le Corps canadien des Commissionnaires (CCC), engage des agents de sécurité privée pour assurer la sécurité de l'aéroport, ce qui confère un statut un peu particulier aux agents, qui peuvent subir des pressions des deux organismes. Ils doivent aussi concilier des intérêts divergents, de nature sécuritaire et financière. ADM relève aussi de Transports Canada (TC), qui se réserve le droit d'émettre des directives et de faire des vérifications sur le terrain, ce qui peut ajouter aux pressions subies par les agents. De plus, un nombre élevé d'organisations de sécurité gravitent à l'aéroport, tant privées, publiques qu'hybrides, ce qui peut créer une dynamique intéressante à étudier. Finalement, très peu d'études empiriques ont porté sur la sécurité privée, encore moins sur la sécurité aéroportuaire. Cette étude avait donc comme objectif de comprendre les effets pratiques quotidiens de la production coopérative de la sécurité sur un site où évoluent des agences privées, publiques et hybrides. Plus spécifiquement, nous voulions connaître les pratiques et le contexte de travail dans lequel œuvrent les agents de sécurité aéroportuaire, leurs perceptions et attitudes envers la sécurité aéroportuaire ainsi que comprendre la place de la sécurité privée dans un aéroport. Pour

ce faire, 19 entretiens de recherche ont été conduits avec du personnel de la Sûreté aéroportuaire d'ADM. Quelques journées d'observations ont aussi été effectuées pour réellement saisir la réalité du travail.

Nos résultats montrent que le travail quotidien des agents et constables de la Sûreté aéroportuaire est constitué de petites actions variées, principalement en lien avec le service à la clientèle. Il ne s'agit pas ici de gérer des crimes et des criminels, mais bien de maintenir l'ordre de l'aéroport et de satisfaire la clientèle s'y trouvant. Lorsque des interventions plus musclées sont nécessaires, les agents et constables disposent de divers pouvoirs : l'arrestation, l'usage de la force, l'expulsion et le constat d'infraction. Ce dernier leur est exclusif parmi les agents de sécurité en général. Nous avons constaté que le travail quotidien de la Sûreté aéroportuaire était de servir la clientèle ainsi que de protéger le territoire de l'aéroport. Les agents ont plutôt un rôle de contrôle des accès, notamment en contrôlant les laissez-passer des employés, tandis que les constables ont un rôle de prévention par la patrouille de l'aéroport et l'intervention lors d'appels d'urgence.

En ce qui concerne les perceptions du travail, nous avons pu constater que la plupart apprécient leur travail, bien qu'il s'agisse souvent d'un tremplin pour autre chose ou d'une deuxième carrière. Les agents pensent bien contrôler leur zone réglementée, mais craignent plutôt une faille chez d'autres agences. Ils définissent leur rôle comme un de surveillance, de service à la clientèle, d'application des lois et de prévention. Par-dessus tout, ils croient être présents pour aider les gens. C'est d'ailleurs la plus grande utilité qu'ils pensent avoir. Ils trouvent d'une part que leur travail est similaire à celui du policier, mais aussi qu'il est très différent, notamment par la présence de danger perçu comme moindre, mais aussi en raison de la présence de l'aviation. Les agents se sentent bien souvent pris entre les intérêts d'ADM envers le service à la clientèle et ceux d'ordre plus sécuritaire et s'efforcent de combiner les deux. La présence autant d'action que d'inaction amène aussi un problème : elle rend difficile le maintien constant de la vigilance, qui est perçue comme primordiale pour effectuer correctement le travail. Pour les relations de travail, nous avons vu qu'elles étaient plutôt bonnes et que des liens forts se développaient au sein d'une même équipe, bien que des tensions existent, notamment au niveau des nouveaux venus et de la confiance, qui est un élément crucial du travail de sécurité. Du côté de l'administration, bien que

le réel employeur soit le CCC, les agents et constables en viennent à voir ADM comme leur patron, ce qui fait en sorte que le contrôle exercé n'est pas « double » comme nous le pensions.

Les attaques terroristes du 11 septembre 2001 ont eu comme effet, d'après les interviewés, de resserrer les mesures en place à l'aéroport. Ils sentent qu'une conscientisation s'est effectuée face à cette menace. Elles ont également augmenté la peur qu'un éventuel attentat survienne à l'aéroport. Cependant, ils évitent d'y penser et un certain fatalisme est présent dans leur propos, ils pensent ne rien pouvoir y changer. Ces rationalisations contribuent au sentiment de sécurité en abaissant les craintes. D'autres menaces amènent plus d'appréhension dans leur travail quotidien, telles les urgences en vol, les bagages sans surveillance et les clients agressifs. Ils connaissent ces types d'évènements et c'est pourquoi les interviewés ont pu les identifier plus clairement que la menace terroriste qui reste floue et imprévisible.

Au sujet des relations avec les autres organismes, nous avons pu remarquer qu'une coopération était présente entre les organismes mais que chacun cherchait à affirmer son autorité, notamment en gardant jalousement son territoire. Les pouvoirs et territoires de chacun sont très importants pour chacun des organismes présents à l'aéroport (SPVM, ACSTA, ASFC, etc.) et bien que les relations soient parfois bonnes entre les organismes, des tensions certaines existent et cette notion territoriale peut quelques fois contrecarrer les efforts de collaboration déjà mis en place. De plus, il ressort de notre étude que la Sûreté aéroportuaire occupe une place centrale dans la sécurité générale de l'aéroport. Elle a un rôle de coordination avec les autres organismes et c'est elle qui est appelée sur tous les appels reliés à la sécurité des personnes et des lieux. On s'y réfère en tout temps. À l'aéroport, la sécurité privée occupe donc une place centrale, parmi d'autres organismes de sécurité publics et hybrides.

Finalement, nous croyons que la Sûreté aéroportuaire a développé une expertise solide dans son domaine et bien que certains auteurs prônent le retour total de l'État dans les affaires aéroportuaires, nous croyons que la Sûreté aéroportuaire et ADM sont les mieux placées pour coordonner la sécurité tout en maintenant un haut niveau de service à la clientèle. L'aspect économique n'est pas à négliger dans ce contexte aéroportuaire; les clients doivent être satisfaits et revenir.