

**Direction des bibliothèques**

**AVIS**

Ce document a été numérisé par la Division de la gestion des documents et des archives de l'Université de Montréal.

L'auteur a autorisé l'Université de Montréal à reproduire et diffuser, en totalité ou en partie, par quelque moyen que ce soit et sur quelque support que ce soit, et exclusivement à des fins non lucratives d'enseignement et de recherche, des copies de ce mémoire ou de cette thèse.

L'auteur et les coauteurs le cas échéant conservent la propriété du droit d'auteur et des droits moraux qui protègent ce document. Ni la thèse ou le mémoire, ni des extraits substantiels de ce document, ne doivent être imprimés ou autrement reproduits sans l'autorisation de l'auteur.

Afin de se conformer à la Loi canadienne sur la protection des renseignements personnels, quelques formulaires secondaires, coordonnées ou signatures intégrées au texte ont pu être enlevés de ce document. Bien que cela ait pu affecter la pagination, il n'y a aucun contenu manquant.

**NOTICE**

This document was digitized by the Records Management & Archives Division of Université de Montréal.

The author of this thesis or dissertation has granted a nonexclusive license allowing Université de Montréal to reproduce and publish the document, in part or in whole, and in any format, solely for noncommercial educational and research purposes.

The author and co-authors if applicable retain copyright ownership and moral rights in this document. Neither the whole thesis or dissertation, nor substantial extracts from it, may be printed or otherwise reproduced without the author's permission.

In compliance with the Canadian Privacy Act some supporting forms, contact information or signatures may have been removed from the document. While this may affect the document page count, it does not represent any loss of content from the document.

Université de Montréal

Perceptions et pratiques des agents de sécurité aéroportuaire

par

Julie Béliveau-Verville

École de criminologie  
Faculté des arts et sciences

Mémoire présenté à la Faculté des études supérieures  
en vue de l'obtention du grade  
M.Sc. en criminologie

Avril 2009

© Julie Béliveau-Verville, 2009



HV  
6015  
USy  
2009  
V.014

Université de Montréal  
Faculté des études supérieures

Ce mémoire intitulé :

Perceptions et pratiques des agents  
de sécurité aéroportuaire

présenté par :

Julie Béliveau-Verville

a été évalué par un jury composé des personnes suivantes :

Frédéric Ocqueteau  
président-rapporteur

Stéphane Leman-Langlois  
directeur de recherche

Michael Kempa  
membre du jury

## Résumé

Dans cet ouvrage, nous cherchons à comprendre les pratiques quotidiennes des agents de la Sûreté aéroportuaire d'ADM, leurs perceptions ainsi que la place de la sécurité privée sur un site où évoluent des agences privées, hybrides et publiques. Dix-neuf entretiens de recherche ont été effectués avec des agents. Nos résultats montrent que les tâches quotidiennes consistent principalement à faire du contrôle d'accès et à prévenir les délits par la patrouille de l'aéroport et l'intervention suite aux appels d'urgence. Cependant, le service à la clientèle occupe également une place très importante dans leur travail, où l'ennui se mélange à de rares moments plus stressants. Malgré la routine, la vigilance reste de mise et les agents adoptent plusieurs stratégies pour la maintenir. Malgré le fait que nos répondants soulignent que les événements du 11 septembre 2001 ont produit un resserrement des mesures de sécurité et une prise de conscience des dangers menaçant la sécurité aéroportuaire, la crainte qu'un événement de ce type se reproduise reste présente. En général les agents évitent d'y penser, convaincus ne rien pouvoir y changer. Bien qu'il existe une coopération avec les autres organismes de sécurité de l'aéroport, les relations sont parfois tendues. Ces tensions proviennent bien souvent de la territorialité, où chacun garde jalousement sa partie de « territoire », au point de parfois contrecarrer les efforts de collaboration. Néanmoins, la Sûreté aéroportuaire tient un rôle central dans la coordination des mesures de sécurité.

**Mots-clés :** Sécurité privée, aéroport, terrorisme, pratiques professionnelles, Sûreté aéroportuaire, Canada, Aéroports de Montréal

### **Abstract**

The research presented in this thesis aims at a better understanding of the daily practices of private security personnel in an airport setting. In particular, it focuses on ADM Airport Patrol security officers, their perceptions as well as the place of private security in an environment where private, public and hybrid agencies must co-exist. A total of nineteen semi-directive interviews were conducted with security personnel. Our results show that their daily tasks consist primarily of providing access control and incident prevention, mostly through patrolling the airport and responding to emergency calls. Customer service also represents a very important part in their work. In general, long periods of boredom are intertwined with more stressful moments, and vigilance is maintained through a variety of personal strategies. Security agents believe that the events of 9/11 contributed to the strengthening of security measures and increased awareness about terrorism. Officers mentioned being preoccupied by terrorism yet tended to avoid thinking about it, convinced that they cannot do anything about it. Cooperation with other security agencies does exist within the airport, however these relations can sometimes be difficult, due to competing constructs of territoriality. Each agency wants to maintain control over territory they consider their own, which can interfere with efforts to encourage collaboration. On the whole Airport Patrol plays a central role in coordinating security measures.

**Key-words:** Private security, airport, terrorism, professional practices, Airport Patrol, Canada, Aéroports de Montréal

## Table des matières

<b>Introduction</b>	10
<b>1. CHAPITRE I – LA GOUVERNANCE DE LA SÉCURITÉ : UNE PERSPECTIVE TERRAIN</b>	14
<b>1.1 Néolibéralisme et sécurité</b>	15
1.1.1 Historique	15
1.1.2 De la privatisation aux réseaux de sécurité	17
1.1.3 La sécurité privée	22
<b>1.2 La sécurité après le 11 septembre 2001</b>	24
1.2.1 Les changements dans la sécurité publique	25
1.2.2 Les changements dans la sécurité privée	26
1.2.3 Les changements dans la sécurité aéroportuaire	27
1.2.4 L'effet des transformations	29
<b>1.3 Les relations de travail dans le domaine de la sécurité</b>	30
1.3.1 Données démographiques	30
1.3.2 Le contrôle	31
1.3.3 Relations entre collègues	34
1.3.4 Les conditions de travail	36
<b>1.4 Les perceptions</b>	39
1.4.1 Les perceptions envers la profession	39
1.4.2 Les sentiments envers la profession	42
1.4.3 Les perceptions du public	44
<b>1.5 La Sûreté aéroportuaire et ADM</b>	45
1.5.1 Historique	45
1.5.2 Mandats	47
1.5.3 Fonctionnement de la Sûreté aéroportuaire	48
1.5.4 Les agents de la Sûreté aéroportuaire	51
<b>1.6 Problématique</b>	56
<b>1.7 Objectifs</b>	59
<b>2. CHAPITRE II – MÉTHODOLOGIE</b>	60
<b>2.1 La méthodologie qualitative</b>	61
2.1.1 Les arguments pour l'utilisation des méthodes qualitatives	61
2.1.2 L'utilisation des méthodes qualitatives en criminologie	63
2.1.3 Applications à la présente étude	63
<b>2.2 L'entretien de recherche</b>	65
2.2.1 Les arguments en faveur de l'entretien	65
2.2.2 Applications à la présente étude	66

<b>2.3 Corpus empirique</b>	67
2.3.1 Recrutement des participants	68
2.3.2 Caractéristiques des participants	68
2.3.3 Conditions de la cueillette des données	70
<b>2.4 Analyse des données</b>	72
<b>2.5 Limites de l'étude</b>	73
<b>3. CHAPITRE III – LE TRAVAIL D'AGENT DE SÉCURITÉ DANS UN AÉROPORT</b>	75
<b>3.1 Les pratiques quotidiennes</b>	76
3.1.1 Fonctionnement général de la Sûreté aéroportuaire	76
3.1.2 Description des tâches : du contrôle d'accès à la prévention	82
3.1.3 Le service à la clientèle	86
3.1.4 Les pouvoirs	90
<b>3.2 Les perceptions du travail</b>	93
3.2.1 La vision générale du travail	93
3.2.2 Travail policier	98
3.2.3 Perceptions du public et des employés	101
3.2.4 Action / Inaction	104
<b>3.3 Les relations de travail</b>	107
3.3.1 Les conditions de travail	107
3.3.2 Les collègues de travail	109
3.3.3 L'administration	113
3.3.4 Le contrôle	117
<b>4. CHAPITRE IV – L'ORGANISATION DE LA SÉCURITÉ DANS UN AÉROPORT</b>	121
<b>4.1 La sécurité aéroportuaire post 9/11</b>	122
4.1.1 Resserrement des mesures de sécurité	122
4.1.2 Conscientisation	125
4.1.3 Les craintes post 9/11	127
<b>4.2 Les menaces à la sécurité aéroportuaire</b>	128
4.2.1 Les types de menaces	128
4.2.2 Détecter et contrer les menaces	132
4.2.3 Les peurs	134
<b>4.3 Les organismes</b>	137
4.3.1 Les organismes de sécurité	138
4.3.2 La coopération	141
4.3.3 Le partage des pouvoirs	144
4.3.4 Affirmer son autorité	147
4.3.5 La territorialité	147

<b>Conclusion</b>	153
<b>Références bibliographiques</b>	158

### **Liste des tableaux et figures**

Tableau I. Répartition des interviewés	69
Figure 1. Les relations entre les organisations à l'aéroport Pierre-Elliott-Trudeau	146

### **Liste des abréviations**

ACSTA : Administration canadienne de la sûreté du transport aérien  
ASFC : Agence des services frontaliers du Canada  
ADM : Aéroports de Montréal  
CALEA : Commission on Accreditation for Law Enforcement Agencies  
CCC : Corps canadien des commissionnaires  
GRC : Gendarmerie royale du Canada  
SPVM : Service de police de la Ville de Montréal  
SQ : Sûreté du Québec  
SCRS : Service canadien de renseignement de sécurité  
TC : Transports Canada  
U-S : Urgences-Santé

## Remerciements

Un travail d'une telle envergure ne peut se faire sans l'appui précieux de certaines personnes. Je tiens en premier lieu à remercier ma famille qui m'a toujours soutenue et qui a toujours cru en mes choix. Mes amis également, qui m'ont si gentiment écoutée ressasser les mêmes commentaires, encore et encore, et aussi supportée et changé les idées dans les moments plus difficiles. Merci également à mon directeur, Stéphane, qui a toujours su me pousser à aller plus loin et à ne pas lâcher. Je remercie aussi le Centre international de criminologie comparée (CICC) qui m'a donné l'occasion de me consacrer à plein temps à mes travaux de maîtrise.

Je ne pourrai jamais assez remercier une personne qui a tout de suite cru en moi, monsieur Pierre Goupil. Sans votre appui, je doute que ce projet aurait pu avoir lieu. Je tiens également à remercier monsieur Albini Leblanc et ses adjoints, qui ont veillé au bon déroulement de mes entrevues de recherche. Merci pour cette aide précieuse et si brillamment orchestrée. Merci également à monsieur Luc Veilleux de m'avoir si bien accueillie au cours de mes journées d'observations. Un immense merci à tous ceux que j'ai rencontré au cours de celles-ci. J'ai beaucoup apprécié mon « séjour » à l'aéroport.

Finalement, je ne remercierai jamais assez tous les agents, constables, chefs de secteur, chefs de relève qui ont si gentiment accepté de participer à cette recherche. Je ne peux malheureusement pas vous nommer par souci d'anonymat, mais vous vous reconnaîtrez certainement. En espérant avoir capté l'essence de vos discours.

Pour tout commentaire ou question : [information retirée / information withdrawn]

## INTRODUCTION

Les événements du 11 septembre 2001 ont durement frappé, notamment par leur caractère spectaculaire. Comme nous le savons tous, ils ont impliqué des aéronefs. Les terroristes s'en sont servis comme arme et ont ainsi commis énormément de dommages. Mais ces attentats ont aussi durement frappé l'imaginaire du public, notamment les voyageurs. Une crainte de prendre l'avion s'est installée suite aux événements, mais la situation est revenue à la normale, les gens ont recommencé à voyager.

Des millions de personnes prennent l'avion chaque année et le font sans nécessairement penser aux possibles accidents. Par contre, certaines ont peur de prendre l'avion et il est certain que l'idée d'un écrasement d'avion peut venir en tête. Depuis le début de l'année 2009, quelques uns ont déjà eu lieu et nous avons pu en voir les dégâts à la télévision. Des pertes de vies en résultent bien souvent ainsi que nombre de blessés. Nous sommes toujours désolés de voir ce type de nouvelles à la télévision. L'année 2008 aurait été une année record pour le nombre d'accidents d'avion, mais compte moins de décès que les années précédentes (La Presse, 3 janvier 2009).

Car même si bien souvent des pertes de vies dramatiques surviennent, il existe des cas où tous les passagers s'en tirent indemnes. Nous pouvons penser à l'avion qui a amerri dans l'Hudson à New York en janvier 2009 ou encore à l'épisode de l'avion d'Air France qui a « roulé » dans l'herbe en 2008 à l'aéroport de Montréal. Dans ces cas-là, tout est bien qui finit bien et nous en sommes soulagés. Par contre, si nous prenons l'écrasement d'avion survenu en février 2009 près de Buffalo aux États-Unis, on a tout de suite pensé à un attentat terroriste, ce que les autorités se sont empressées de démentir. Cette crainte d'un attentat terroriste qui serait mené à l'aide d'aéronefs demeure.

Mais où concentrer les efforts pour contrer une telle menace ? Puisqu'on pense que les terroristes du 11 septembre 2001 ont menacé les membres de l'équipage avec des petits canifs (box cutters), qu'ils auraient réussi à passer aux contrôles pré-embarquement, il fallait remédier à cette faille. Ces contrôles se sont donc accrus et la liste des objets interdits a été augmentée considérablement. Une agence a également été créée pour gérer ces contrôles : l'ACSTA. Des changements similaires ont eu lieu aux États-Unis et un peu partout à travers la planète. En août 2006, on a déjoué un attentat

terroriste à Londres où des explosifs liquides allaient être utilisés. Les liquides à bord des aéronefs ont donc été interdits pour les voyageurs. On adapte les mesures aéroportuaires aux événements qui se produisent ou risquent de se produire dans le monde.

Un aéroport est bien souvent un lieu de transition, où on se rend heureux de prendre l'avion et de partir en voyage. Nous pensons peu à tout ce qui se trouve derrière les murs où nous passons ou même comment la sécurité y est organisée. Les événements du 11 septembre nous ont davantage fait remarquer ces mesures de sécurité, tout comme l'interdiction des liquides en 2006. Des contraintes additionnelles ont été imposées aux passagers. Au lendemain du 11 septembre, tous les passagers devaient enlever leurs chaussures lorsqu'ils passaient au contrôle pré-embarquement. De même, en août 2006, il fallait changer ses habitudes de voyage, en mettant tout liquide dans ses bagages enregistrés. Ces mesures ont engendré au début des délais dans les aéroports. Mais la situation s'est depuis normalisée. On prend maintenant pour acquis ces mesures. On s'y est « habitué » et bien qu'une grogne s'installe parfois suite à l'annonce de nouvelles mesures, les gens continueront de s'y plier car ils veulent se rendre à destination. De même, si le « scan » du corps humain remplace un jour le portique de détection d'objets métalliques aux contrôles pré-embarquement, les gens rechigneront un peu au début, évoquant une intrusion dans leur intimité, mais ils s'y feront également.

Lorsque l'on entre dans un aéroport, on sent tout de suite qu'on se trouve dans un lieu particulier. Une ambiance particulière y règne et les sens sont constamment stimulés. Il y a bien souvent une foule de passagers et d'accompagnateurs, en plus des nombreux employés. On se croirait presque dans une ville, avec tous ces gens, ces restaurants et ces commerces. La présence de nombreuses agences de sécurité peut aussi intimider le passager, mais il s'attend à leur présence. En fait, le passager désire que cet endroit soit hautement sécuritaire car c'est dans l'aéroport que se trouvent les gens qui seront plus tard à bord de son avion. Il se plie donc docilement à tous les contrôles de sécurité et suit scrupuleusement les directives qui lui sont données. Il ne veut rien faire qui pourrait compromettre son voyage.

Mais qu'en est-il réellement de la sécurité dans un aéroport ? Quelles sont les responsabilités de chacun ? Il peut parfois être difficile de comprendre qui fait quoi, avec

cette multitude d'agents qui y travaillent. Ce n'est qu'en s'attardant aux organismes qui sont effectivement présents sur le site de l'aéroport, à leur uniforme et à ce qu'ils font qu'une personne peut réellement les distinguer. Le passager moyen ne les distingue pas et combien de fois ai-je entendu « le douanier a fouillé mon bagage à main avant que je monte dans l'avion » alors qu'il s'agit en fait d'un agent de contrôle pré-embarquement qui s'occupe des passagers et de leur bagages ? Et qu'en est-il des employés de l'aéroport ? À quels contrôles sont-ils soumis ? Qui s'en occupe ?

De plus, nous avons assisté dans les dernières décennies à une augmentation marquée des agences de sécurité privée, qui prennent de plus de place dans la sécurité en générale. Nous voyons des agents de sécurité privée un peu partout, que ce soit dans les centres commerciaux ou les édifices gouvernementaux. Or, qu'en est-il de la sécurité suite aux événements du 11 septembre 2001 ? Plus précisément, est-ce que ces événements ont changé la sécurité privée dans un aéroport ? Nous nous doutons bien que des mesures ont été instaurées, mais comment les acteurs de terrain voient ces changements ?

La présente étude se concentrera sur le service de sécurité qui s'occupe (entre autres) du contrôle des employés. Il s'agit de la Sûreté aéroportuaire, qui est le service de sécurité d'Aéroports de Montréal (ADM). Nous cherchons, à travers les agents de la Sûreté aéroportuaire, à comprendre les effets pratiques quotidiens de la production coopérative de la sécurité sur un site où évoluent des agences privées, publiques et hybrides, en s'attardant sur les pratiques et le contexte de travail dans lequel œuvrent les agents ainsi que sur leurs perceptions et attitudes envers la sécurité aéroportuaire. Nous chercherons également à comprendre la place de la sécurité privée dans un aéroport.

Le premier chapitre sera consacré à la revue de la littérature et jettera les bases pour les analyses futures. Nous y dresserons dans un premier temps un portrait de la sécurité dans les dernières décennies, tant du point de vue de la police publique que de la sécurité privée. Nous y verrons les diverses conceptions de la gouvernance de la sécurité. Ensuite, un portrait de la sécurité suite aux événements terroristes de 2001 sera dressé pour comprendre les modifications qu'ils ont entraînées dans la sécurité en général. Les perceptions, de même que les relations de travail dans le domaine de la sécurité seront ensuite discutées. Que pensent les agents de sécurité et les policiers de

leur travail ? De leurs collègues ? Comment sont les relations avec ces derniers ? Sont-ils satisfaits de leur emploi ? C'est à ces questions et bien d'autres que répondent les sections 1.4 et 1.5 du premier chapitre. Nous terminerons avec un portrait de l'organisme ici à l'étude, la Sûreté aéroportuaire, pour être en mesure de déjà connaître son fonctionnement avant de nous lancer dans l'analyse des données recueillies.

Le chapitre 2 est consacré à la méthodologie utilisée pour répondre aux objectifs de la présente étude. Des entretiens de recherche avec des agents de la Sûreté aéroportuaires ont été conduits. Le chapitre démontre en quoi cette méthodologie est pertinente pour le sujet à l'étude et énonce également les conditions dans lesquelles ont été conduits ces entretiens. Une description des participants de l'étude est également fournie.

Nous avons choisi de séparer en deux chapitres la section d'analyse des données. Le troisième chapitre est consacré au travail des agents de la Sûreté aéroportuaire. Nous y verrons en quoi consiste ce travail, ce qu'ils font, comment ils le font mais aussi ce qu'ils pensent de leur travail, de leurs collègues et du public. Le quatrième chapitre traite de l'organisation de la sécurité dans un aéroport. Il ne s'agit plus seulement de la Sûreté aéroportuaire; nous cherchons à savoir comment cette sécurité est organisée en fonction d'une part des menaces perçues par les interviewés et d'autre part, des autres organismes de sécurité présents à l'aéroport. L'organisation de la sécurité post 9/11 sera aussi questionnée, nous chercherons à connaître l'impact de ces événement sur la façon dont les interviewés font leur travail et voient les menaces.

Nous sommes conscients qu'analyser la sécurité dans un lieu tel un aéroport n'est pas une mince affaire. Nous croyons cependant qu'il est pertinent de le faire, notamment en raison du caractère névralgique qui lui est propre. Il est central dans les déplacements tant nationaux qu'internationaux, ainsi que dans l'acheminement de marchandises de toutes sortes. L'économie en dépend grandement et un incident sécuritaire majeur dans un tel lieu pourrait avoir de lourdes conséquences sur les déplacements et les échanges économiques entre le Canada et ses partenaires commerciaux. Il s'avère donc important de s'attarder sur cette problématique peu étudiée empiriquement qu'est la sécurité aéroportuaire.

**CHAPITRE I**

**LA GOUVERNANCE DE LA SÉCURITÉ :**

**UNE PERSPECTIVE TERRAIN**

## **1. LA GOUVERNANCE DE LA SÉCURITÉ : UNE PERSPECTIVE TERRAIN**

La sécurité privée fait partie de nos vies. Nous croisons des agents de sécurité partout et il apparaît même qu'ils sont plus nombreux que les policiers, surtout dans des lieux tels les centres commerciaux ou les complexes récréatifs. Un aéroport est un lieu hautement sécuritaire où gravitent de nombreuses organisations de sécurité, publiques, privées et hybrides, ce qui en fait un lieu privilégié d'étude de la sécurité. Ce chapitre montrera l'état des connaissances sur la sécurité en général, notamment suite aux événements terroriste du 11 septembre 2001 et plus particulièrement en ce qui a trait aux relations de travail et aux perceptions des divers agents de sécurité. Nous plongerons ensuite dans le cœur du sujet de cette étude sur la sécurité aéroportuaire en dressant un portrait d'Aéroports de Montréal (ADM) et de son service de sécurité, la Sûreté aéroportuaire.

### **1.1 Néolibéralisme et sécurité**

#### *1.1.1 Historique*

Sans vouloir faire l'historique complet de la police ou de la sécurité privée, il est utile de dresser un portrait des principaux changements survenus au cours des derniers siècles, tant au niveau de la police dite « publique » que de la sécurité privée. En effet, le modèle de police britannique conçu par Sir Robert Peel a connu quelques transformations depuis son apparition en Angleterre au 19<sup>e</sup> siècle.

À partir des années 1970, plusieurs modèles de police se sont succédés, mais celui qui a eu le plus d'effet sur les institutions est la police communautaire et son sous-ensemble, la police orientée vers la résolution de problèmes. Il s'agissait pour les policiers d'être plus près des citoyens, de collaborer davantage avec eux pour prévenir des crimes et régler des problèmes. De nombreux partenariats sont nés de ce modèle (Brodeur, 2003; Commission du droit du Canada, 2006). Plus précisément, les « nouvelles » tâches de cette « nouvelle » police consistaient à utiliser davantage la patrouille pédestre, à établir plus de partenariats avec des entités extérieures à la police, à décentrer l'offre de service afin de maximiser la visibilité pour le public, à analyser des problèmes et à évaluer des interventions (Helms et Gutierrez, 2007).

En 2007 ces tâches et bien d'autres ont servi d'indicateurs pour une étude visant à mesurer l'application d'un programme de subventions aux États-Unis destiné à mettre en place une « community oriented police » (Helms et Gutierrez, 2007). Les auteurs

voulaient savoir si l'argent obtenu servait effectivement à la mise en œuvre de ces mesures. Un autre critère était l'embauche de plus de policiers (puisque'il faut être visible auprès du public et répondre à leurs besoins, il faut donc plus d'effectifs policiers). Leurs résultats démontrent qu'en effet, les services de police ayant reçu des subventions gouvernementales avaient davantage de pratiques « communautaires » et avaient plus engagé de nouveaux policiers. Les auteurs concluent que l'aide monétaire du gouvernement, après contrôle d'autres variables, est le facteur le plus influent sur l'ampleur des effectifs policiers.

Ces résultats semblent démontrer que les changements policiers découlent des efforts gouvernementaux déployés pour les stimuler. Cependant, une grande liberté est accordée aux services de police pour la mise en place et le choix des comportements/mentalités à adopter (Helms et Gutierrez, 2007). L'État semble donc prendre un certain recul et se détacher de la sécurité, en donnant l'argent et en suggérant quoi faire avec celui-ci, mais sans intervenir dans la façon dont s'opérationnalisent les directives émises. En effet, plusieurs auteurs s'accordent sur le fait que l'État joue un rôle plus discret dans la mise en œuvre des politiques sur le terrain (Abrahamsen et Williams, 2007; Bayley et Shearing, 2001; Commission du droit du Canada, 2006; Crawford, 2006; Leander et van Munster, 2007; Loader, 2005; Sklansky, 2006; Wood, 2004). Certains parlent d'une décentralisation des activités visant à mieux contrôler ou modeler les comportements, en opposition avec le modèle interventionniste de l'État, qui a longtemps dominé, où l'État jouait un rôle important dans la mise en œuvre concrète des politiques sur le terrain. Il s'agirait désormais de ne pas intervenir directement, mais plutôt de s'assurer que tout va bien, que tout suit son cours - ou selon la phrase consacrée, de ramer moins et de se contenter de tenir le gouvernail (Braithwaite, 2000). Il peut aussi s'agir de susciter, provoquer et faciliter les choses, tout en maintenant une certaine distance. On parle ici de « gouvernance néolibérale », qui est définie comme étant une façon de diriger le domaine de la sécurité selon une perspective de marché, quasi entrepreneuriale. (Leander et van Munster, 2007).

Crawford (2006) quant à lui parle de régulation décentralisée, en ce sens que l'État donnerait les buts, les normes et les valeurs à mettre en œuvre et vérifierait et contrôlerait par la suite. De plus, il décrit l'État comme un « ancrage », un point

d'attache, par son pouvoir symbolique et son autorité culturelle. Il fait également figure d'aide de dernier recours. On s'y fie, on y obéit, on s'y raccroche sans qu'il ne prenne toute la place. Cet auteur définit le terme « régulation », qu'il conçoit comme un exercice du pouvoir qui viendra affecter les événements même si cet exercice du pouvoir n'est pas intentionnel. Par exemple, lorsque le gouvernement émet des directives ou suggère des lignes de conduite, les pratiques seront affectées d'une façon ou d'une autre. On a vu dans l'étude de Helms et Gutierrez (2007) que l'argent donné par le gouvernement a influencé les changements apportés à certains corps de police étatsuniens, même s'ils n'étaient pas *obligés* de mettre en œuvre des pratiques de police communautaire.

L'arrivée de la sécurité privée est, elle aussi, venue modifier le portrait de la sécurité en général, qui jusqu'alors était principalement composée de la police publique. Dans les années 1970, on a assisté à une montée en force des agences de sécurité privée. Le nombre d'agents de sécurité a lui aussi connu une hausse remarquable et on s'entend pour dire que le nombre d'agents privés serait plus élevé que le nombre de policiers publics. Le ratio serait d'au moins deux agents privés pour un policier public, du moins pour l'Amérique du Nord (Abrahamsen et Williams, 2007; Brodeur, 2003; Cusson, 1998; Slansky, 2006). Kempa, Stenning et Wood (2004) notent que l'arrivée des propriétés privées de masse (par exemple, les centres commerciaux) a favorisé l'expansion de la sécurité privée. Ces espaces « publics-privés » nécessitaient l'emploi de sécurité autre que la police publique, qui ne suffisait plus à la tâche. Nous reviendrons plus loin sur les « causes » de cette expansion.

Avec ces services de police qui mettent en œuvre eux-mêmes les politiques de l'État et l'expansion de la sécurité privée, il serait tentant de conclure à une « libéralisation » du domaine de la sécurité et de dire que l'État se désengage totalement de ce champ de compétences. Des nuances s'imposent cependant et c'est ce que nous verrons dans la section suivante.

### *1.1.2 De la privatisation aux réseaux de sécurité*

Nous discuterons ici de la conceptualisation de ces changements perçus dans la façon de diriger le domaine de la sécurité. Bien que tous ces concepts tendent vers un changement

de position par rapport à l'État, ils méritent d'être examinés séparément. Il s'agit de la privatisation, de la décentralisation, de la multilatéralisation et des réseaux. Nous examinerons également la notion de continuum en piste de réflexion sur les nouveaux enjeux de la sécurité. Les principales explications de ces phénomènes seront également présentées.

### *La privatisation de la sécurité*

La production de la sécurité serait passée des mains du public (gouvernement) vers le privé (entreprise). Abrahamsen et Williams (2007) expliquent qu'en raison du nombre croissant d'agences de sécurité privée, celles-ci seraient devenues des leaders dans ce domaine, jouissant ainsi d'une autorité dans le secteur, dépassant même celle du gouvernement en matière de sécurité. Ils énoncent plus loin trois facteurs qui ont favorisé cette privatisation du domaine de la sécurité. Le premier est l'économie néolibérale, qui a créé des espaces privés et a favorisé le développement de nouveaux marchés, tant à l'échelle nationale qu'internationale. Ensuite, le développement du champ d'expertise de la sécurité est venu asseoir la confiance du public en ces agences, et celui-ci a fait de plus en plus appel à leurs services. La troisième raison est l'intégration des compagnies de sécurité privée dans les réseaux hybrides de la sécurité, par exemple lorsque des agents privés sont au service du gouvernement. Slansky (2006) quant à lui ajoute que cette privatisation est apparue au début des années 1970 alors que les politiques gouvernementales en matière de sécurité se sont relâchées. D'autres études montrent également que les policiers *vendent* leurs services à des entreprises privées. Certaines compagnies, par exemple des organisateurs d'évènements, engagent des policiers publics pour effectuer la surveillance (Commission du droit du Canada, 2006). Ces données portent à penser qu'une *privatisation* a bel et bien eu lieu.

Brodeur (2003) tient toutefois des propos plus nuancés. Il parle de la sécurité privée comme faisant partie de l'industrie : les agences vendent un service à un client et la structure normative est plus légère que celle applicable aux policiers. Cependant, il mentionne qu'on ne peut parler de *privatisation* car il s'agit d'un processus, qui impliquerait qu'on soit passé du totalement public au totalement privé en matière de sécurité. Et ce n'est pas le cas. En effet, une grande partie de la sécurité a, selon l'auteur,

toujours appartenu au domaine privé. Il donne comme exemple l'autodéfense par arme à feu pour se protéger soi-même ou ses biens. Il affirme également que les partenariats de la police ne sont pas nouveaux, qu'ils ont toujours existé et que dans ce raisonnement sur la privatisation, on ne tient pas compte des agents hybrides, qui sont à moitié publics et à moitié privés, ce qui n'en fait pas réellement des agents privés. Son dernier argument est qu'on assiste, à l'inverse, à l'entrée de la police publique dans le secteur privé, par exemple lors d'événements, et ce n'est donc pas seulement le privé qui prend davantage de place dans le domaine de la sécurité. Ce point est à notre avis discutable car il sert d'argument également « pour » la privatisation, en ce sens que la police publique se *privatise*. En bref, le terme privatisation n'est peut-être pas le plus approprié pour étudier la sécurité, car trop limitatif et non-représentatif de la réalité.

Brodeur (2003) suggère plutôt de parler d'un continuum public-privé où l'on trouverait d'un côté le policier public et de l'autre l'agent de sécurité privée. Entre les deux, se trouverait une multitude d'agents, plus ou moins hybrides, occupant différentes fonctions, tels les agents de sécurité de contrôle pré-embarquement, dans les aéroports, qui proviennent d'agences privées mais qui relèvent aussi de l'ACSTA, qui est une société d'État. De même, des agents privés affectés à la surveillance d'édifices gouvernementaux auraient leur place sur ce continuum. Il existe tellement de types d'agents que les dichotomiser en deux catégories (public/privé) peut être réducteur et ne pas bien rendre compte de la réalité fort complexe, avouons-le, du monde de la sécurité.

#### *La décentralisation de la sécurité*

Il est question de décentralisation lorsqu'un gouvernement se dégage de l'autorité administrative. Ce mouvement serait en vogue dans plusieurs pays actuellement, dans plusieurs domaines, notamment celui de la santé (Arrowsmith et Keithsison, 2002). Le gouvernement se serait désengagé ou éloigné de la gouvernance de la sécurité pour laisser la place aux marchés et aux valeurs entrepreneuriales. Il s'agirait d'un autre moyen de modeler les comportements des acteurs, mais d'une façon très différente de l'interventionnisme, qui prônait une implication de l'État dans tout (Leander et van Munster, 2007). Garland (2001 : 126) mentionne qu'avec la venue du privé dans la sécurité, le gouvernement a voulu devenir son allié pour mieux le contrôler et lui

déléguer des responsabilités : « The state's new strategy is not to command and control but rather to persuade and align, to organize, to ensure that other actors play their part. » L'État n'a peut-être pas totalement disparu de la carte de la sécurité, mais semble plutôt jouer un rôle différent, en s'éloignant, en contrôlant à distance et en déléguant des responsabilités qui étaient autrefois entièrement sous son égide.

#### *La multilatéralisation de la sécurité*

La sécurité ne serait plus sous le contrôle d'un seul type d'organisation mais de plusieurs, qui en partagent la responsabilité et l'autorité. Bayley et Shearing (2001) ont effectué une sorte de méta-analyse de la littérature pour en tirer quelques conclusions. Une de leurs principales observations est la naissance du nouveau paradigme de la multilatéralisation. Les organisations s'occupant de la sécurité se séparent en deux grandes catégories : les demandeurs de sécurité (auspices) et les fournisseurs de sécurité (providers). Les demandeurs se partagent en 5 catégories. La première est le commerce, qui demande de la sécurité pour des raisons économiques. Ils veulent protéger leurs biens et acquis. Ensuite, les communautés résidentielles font également appel à des services de sécurité, principalement pour surveiller des quartiers et contrôler les accès. La troisième catégorie est celle des communautés culturelles, qui se protègent entre elles. Ensuite, il y a les individus, qui veulent se protéger eux-mêmes, notamment en faisant installer des dispositifs de sécurité dans leur résidence ou en engageant du personnel pour les protéger. La dernière catégorie - mais non la moindre - est l'État, en créant des lois et en encourageant la sécurité (publique et privée) mais aussi en engageant des agents de sécurité privée. D'ailleurs, le plus grand consommateur de sécurité privée est l'État.

Les fournisseurs de sécurité, quant à eux, sont composés de quatre grands groupes : les compagnies de sécurité privées, les demandeurs privés, les individus et l'État. Les compagnies de sécurité privée sont employées dans de nombreux endroits, tels les centres commerciaux, les banques, les supermarchés, etc. Les demandeurs privés sont également fournisseurs lorsqu'ils créent leur propre système de sécurité, à l'interne. Il s'agit d'employés de la compagnie qui s'assurent de la sécurité. Les individus, en plus d'être demandeurs, sont aussi fournisseurs de sécurité, notamment lorsqu'ils se

défendent eux-mêmes à l'aide d'armes ou lorsqu'ils se portent volontaires pour une patrouille de quartier ou lors d'un programme de surveillance de voisinage. En dernier lieu, le gouvernement est aussi un fournisseur de sécurité, par exemple lorsque les policiers vendent leurs services à des organisations privées. On peut voir qu'il existe plusieurs « paliers » de sécurité et qu'un demandeur peut également être fournisseur. Il devient parfois difficile de s'y retrouver et de savoir ce qui relève du « privé » ou du « public ». Cette notion de multilatéralisation rejoint celle du continuum. Tout n'est pas public ou privé, il y a des nuances et ceci semble mieux décrire la réalité que la dichotomie énoncée précédemment.

### *Les réseaux de sécurité*

Le concept de réseau rejoint celui de la multilatéralisation et conçoit chacun des demandeurs et fournisseurs comme des nœuds (nodes) liés les uns aux autres dans un réseau complexe. L'État serait un de ces nœuds, plutôt qu'occupant une position dominante, ce qui s'oppose à l'ancienne vision de la sécurité gouvernée par l'État selon une structure hiérarchique (Crawford, 2006). Johnson et Shearing (2003) distinguent quatre secteurs faisant partie de ces réseaux : l'État, le commerce, les organisations non-gouvernementales et les volontaires. La gouvernance de la sécurité appartiendrait donc à plusieurs réseaux, constitués d'alliances changeantes. C'est un processus qui n'est pas fixe dans le temps et les ramifications de ces réseaux sont sujettes aux changements. Brodeur (2003 : 337-338) parle de « fragmentation de l'autorité », « d'alliances provisoires » et de « réseaux instables ». Dupont (2006) donne un bon aperçu de cette notion de réseau. Il s'agit d'un ensemble d'institutions, d'organisations ou même d'individus (les nœuds) qui sont directement ou indirectement reliés dans un but sécuritaire (167). Ces nœuds ne sont pas tous égaux et ces réseaux de sécurité « emerge progressively from regular interactions between their members » et ne sont pas conçus hiérarchiquement (168). Les associations entre les nœuds sont basées sur les fonctions de chacun, la distance géographique, des dimensions d'ordre personnelles ainsi que sur la confiance et la bidirectionnalité des échanges d'informations ou de faveurs.

Mais qu'est-ce qui a créé ces nouvelles cartes de la sécurité ? Dans leur analyse de la littérature, Bayley et Shearing (2001) font ressortir de la littérature les principales

causes de cette multilatéralisation de la sécurité. Celles qui retiennent le plus leur attention sont de trois ordres. La première est que la peur du crime a beaucoup augmenté depuis les années 1970. Les médias ont contribué à cette panique morale associée aux crimes en les amplifiant en ne présentant que les plus spectaculaires. Cette peur pouvait toutefois être diminuée en prenant des moyens pour abaisser les risques perçus. Ceci a donc poussé les gens à se « protéger », notamment avec la sécurité privée. Ils devenaient alors *demandeurs* de sécurité. L'économie de marché a également contribué au développement de la sécurité privée d'après ces auteurs. La commercialisation de ce type de service a grandement servi. De même, les grandes entreprises de sécurité internationales mises en place favorisent la demande constante de sécurité. Selon eux, il n'y a pas qu'une seule explication valable, il en existe plusieurs et ce sont de petits changements dans différents domaines qui ont favorisé l'éclatement de la sécurité en général. Il y a désormais un très grand nombre d'institutions dans le domaine de la sécurité, avec différentes mentalités et aussi des pouvoirs différents.

### *1.1.3 La sécurité privée*

Cusson (1998 : 208) propose une définition intéressante de la sécurité privée : « Par sécurité privée ou particulière, nous entendons l'ensemble des biens et services servant à la protection des personnes, des biens et de l'information que des spécialistes offrent à des organisations en vue de répondre à leurs besoins particuliers. » Il s'agit d'une « sécurité ciblée, d'une protection qui profite en propre à un client particulier » (207). Ceci en contraste de la police, qui est supposée offrir une sécurité « égale », elle est au service de toute la collectivité. Toujours selon Cusson, la sécurité privée assurerait cinq fonctions, qui selon les besoins, peuvent se recouper. Il s'agit de la surveillance, du contrôle des accès, de l'investigation, du transport de fonds et de l'intervention. Crawford (2006) quant à lui dit que la principale tâche des agents de sécurité consiste à exclure certaines personnes de lieux publics. Wakefield (2003) précise qu'il s'agit là d'un de leurs pouvoirs, soit de refuser l'accès d'un territoire si les gens ne se plient pas aux conditions demandées. À ce sujet, Bayley et Shearing (2001) affirment qu'ils excluent sur des signes tels que le fait d'être membre d'un endroit, les vêtements ou les comportements inappropriés. De plus, la sécurité privée serait davantage axée vers les

intérêts du client pour lequel on travail tandis que la police servirait les intérêts du public (Wakefield, 2003).

Bien que certains auteurs mentionnent que les tâches des policiers et celles des agents de sécurité privée se ressemblent (Bayley et Shearing, 2001; Wood, 2004), plusieurs aspects les différencient tout de même. Plusieurs auteurs se sont attardés à mentionner les différences qui existent entre les deux types d'organisations. Nous irons du plus général au plus spécifique. Pour commencer, la sécurité privée semble être davantage *proactive* que la police, qui serait plutôt *réactive*. L'une agit avant que les crimes ne se produisent, l'autre intervient le plus souvent après les faits (Bayley et Shearing, 2001; Johnson et Shearing, 2003). La première agirait plus selon un calcul des risques et l'anticipation, tandis que l'autre réagit après les faits et punit dans une optique de rétribution. Cependant, il faut mentionner que la police publique est de plus en plus orientée vers la gestion des risques, tout comme la sécurité privée (Johnson et Shearing, 2003). Brodeur (2003) précise que la sécurité publique est plus réfractaire au changement, tandis que la sécurité privée repose sur les avancées technologiques de toutes sortes et y est en ce sens plus ouverte. Wakefield (2003) ajoute que les agences de sécurité se fient sur les expériences passées pour prédire les événements. Ils se basent également sur ce qui sort de l'ordinaire pour prévenir des incidents et qu'ils répondent aux divers problèmes, qu'il y ait présence de situations criminelles ou non. La sécurité privée tend également à s'adapter continuellement, selon les demandes du client. Crawford (2006) quant à lui confère aux policiers publics une autorité symbolique et une légitimité plus imposantes que celles des agents de sécurité. Bayley et Shearing (2001) mettent l'accent sur la dissuasion qui est très présente dans le travail des agents de sécurité privée, dans le but de prévenir le crime. Il faut réguler les comportements et les situations. Ceci rejoint ce qu'affirme Maurice Cusson (1998 : 207) lorsqu'il dit que la sécurité privée est la « version empirique de la prévention situationnelle ».

Comment décrire les relations entre ces deux extrémités du continuum, si elles sont si semblables mais différentes à la fois ? Slansky (2006) voit trois sortes de relations : 1. Ils sont des alliés et la sécurité privée constitue un « plus » dans la sécurité en général. 2. La sécurité est « redistribuée » et le privé prend le dessus, et 3. il y a transformation et la police s'inspire des méthodes de la sécurité privée. Dans le même

ordre d'idées, Brodeur (2003) vient préciser ces relations. Dans un premier temps il y a *compétition*, car il s'agit de la même clientèle et des mêmes services distribués. Deuxièmement, il peut y avoir *complémentarité*, car les priorités des deux parties peuvent différer, les deux se relaieraient. Finalement, il pourrait y avoir *parallélisme*, le privé répondant à des demandes particulières pendant que la police continue son travail. Une étude de Wakefield (2003) sur la sécurité privée mentionne également que les rôles respectifs de la police et des agents de sécurité privée sont de plus en plus flous; ils s'entremêlent. Les relations entre les deux peuvent être qualifiées de 1) partenariat, 2) d'intégration ou 3) de collaboration. On voit donc que des liens existent entre les deux types d'organismes de sécurité. Ces études ne tiennent toutefois pas compte de tout ce qui se trouve *entre* ces deux extrémités et peu a été fait sur des organisations de sécurité œuvrant dans la sécurité *hybride*, qui n'est ni totalement privée, ni totalement publique. De même, la plupart ne tiennent pas spécifiquement compte de l'effet des événements des dernières années sur la carte de la sécurité.

## **1.2 La sécurité après le 11 septembre 2001**

La sécurité semble avoir pris un nouveau tournant suite aux événements du 11 septembre 2001. Au lendemain des attentats terroristes, une multitude de mesures, pratiques, lois et règles a été mise en place. Mais ces mesures et autres ont-elles réellement été *créées* suite au 11 septembre ? Dans la littérature, ces attentats représenteraient plutôt une sorte de catalyseur et d'accélérateur à la mise en place de mesures déjà existantes mais à un moindre degré (Brandl, 2003; DeLone, 2007; Dupont, 2005; Lyon, 2005). Ces événements signifiaient aux yeux de certains qu'il existait des failles auxquelles il fallait remédier. Il s'agissait d'une situation de crise et celles-ci sont historiquement propices aux changements. On a voulu tout mettre en œuvre pour améliorer la sécurité et éviter qu'un autre attentat se produise en sol américain (Brandl, 2003). Mais quels sont ces changements ? C'est ce que nous allons voir dans cette partie, qui se sépare en trois : les changements dans la sécurité dite *publique* (ou venant du gouvernement), ceux de la sécurité *privée* et plus spécifiquement, les changements survenus dans les aéroports. Nous verrons par la suite l'impact que cela a pu avoir sur la sécurité en général.

### *1.2.1 Les changements dans la sécurité publique*

En ce qui concerne les changements gouvernementaux, notons en premier lieu la création aux États-Unis du nouveau Department of Homeland Security, qui a été créé au lendemain du 11 septembre 2001. Il s'agit d'un ministère regroupant 22 agences gouvernementales et ayant sous son égide 170 000 employés. Il est responsable, comme son nom l'indique, de la sécurité intérieure et détient son propre service de renseignement. Ce type de changement ne s'était pas vu depuis la création du département de la Défense. En ce sens, il s'agit d'un changement important au sein du gouvernement étatsunien (Brandl, 2003; Fisher et Green, 2004). Le USA Patriot Act de 2001 constitue également un changement majeur car il vient modifier grandement les façons de faire les choses en matière de sécurité, en donnant par exemple davantage de pouvoirs aux policiers relativement à l'accès aux données privées de toutes sortes (Dupont, 2005). Tout ceci pour avoir accès à des informations qui pourraient mener à démasquer un terroriste potentiel à partir de patterns de données, qui mises ensembles pourraient avoir une signification, comme des achats et des déplacements (Lyon, 2006). On se base de plus en plus sur le renseignement pour tenter de lutter contre le terrorisme.

En ce qui a trait plus spécifiquement à la police, mentionnons quelques changements. Il y a premièrement eu création d'unités spéciales destinées à la lutte antiterroriste dans certains services de police. Une étude effectuée à partir des discours tenus par la police entre 1999 et 2004 a montré qu'il était survenu deux types de changements dans les appareils policiers. Le premier est un léger changement structurel interne, lié à la création de petites sections destinées à l'antiterrorisme, à l'intérieur de chaque organisation. Mais ces changements sont surtout survenus dans les services de police plus gros, plutôt que dans les plus petits. Le deuxième type de changement réside dans les liens organisationnels. Il y a davantage présence, dans les discours, de l'importance des relations et des interactions de la police avec le gouvernement, avec d'autres corps de police et avec la communauté. Tout le monde doit être impliqué dans la lutte et collaborer (Marks et Sun, 2007). À ce sujet, Dupont (2005) discute de la mise en réseaux des appareils policiers et de sécurité, qui aurait été accélérée suite aux attentats. En effet, on sentait qu'un fonctionnement hiérarchique était inadéquat pour lutter contre les réseaux terroristes et qu'on devait les combattre en formant des réseaux

et en favorisant au maximum l'échange d'informations entre les différents organismes s'occupant de la sécurité.

DeLone (2007) a voulu vérifier l'impact du 11 septembre sur les déclarations des missions officielles des diverses organisations de police. Même si l'auteur affirmait que « most law enforcement agencies have adopted new policies and procedures in response to the events of September 11, 2001 » (DeLone, 2007 : 219), les résultats montrent que seulement un service de police inclut l'antiterrorisme dans sa mission officielle. Il s'agit de la police de Washington, D.C. Par contre, plusieurs agences fédérales incluent la lutte au terrorisme dans leur mission. Il semblerait donc que de ce point de vue, les attentats terroristes de New York et Washington n'aient pas officiellement influencé les missions des policiers mais davantage celles des agences gouvernementales. Il aurait néanmoins été intéressant de connaître des résultats à ce sujet concernant les agences de sécurité privées ou hybrides.

En dernier lieu, plusieurs changements sont survenus dans divers domaines, notamment celui des transports. Non seulement la sécurité aéroportuaire a été intensifiée, mais celle dans les autres moyens de transport aussi. De même, les frontières sont beaucoup plus surveillées, les passeports comportent désormais des éléments de biométrie et les processus d'immigration ont été renforcés (Fisher et Green, 2004). Bref, plusieurs nouvelles mesures d'ordre public ou gouvernemental sont apparues suite aux attentats du 11 septembre 2001.

### *1.2.2 Les changements dans la sécurité privée*

Beaucoup moins d'études se sont consacrées aux changements dans la sécurité privée après le 11 septembre 2001. Néanmoins, nous pouvons lister quelques nouveautés dans ce domaine. Premièrement, ASIS International (anciennement l'American Society for Industrial Security) a mis au point des standards de pratique pour les agents de sécurité. Ces derniers concernent la vérification des antécédents de certains travailleurs ainsi que des certifications professionnelles. Ensuite, plusieurs types de transports ont augmenté leurs mesures de sécurité, notamment les autobus, les trains et les navires. D'autres secteurs privés tels la production d'énergie ou d'eau ont également mis en place des mesures d'urgence et de sécurité en général et effectuent davantage la surveillance de

leurs infrastructures (Fisher et Green, 2004). Aussi, le privé fait désormais partie des « nouveaux » réseaux formés à partir des corps de police. Les agences de sécurité privée sont appelées à collaborer davantage avec la police publique et autres agences. Comme vu précédemment, le gouvernement fait de plus en plus appel aux services des agents de sécurité privée. Ils peuvent être appelés à vérifier des antécédents de crédit ou toutes autres formes de données. Bien souvent, le « datamining » est effectué par des firmes privées qui communiquent les résultats aux agences fédérales (Dupont, 2005; Lyon, 2006). Les agents privés ont donc de nouveaux rôles à jouer pour servir la lutte au terrorisme, mais ces rôles semblent dictés par le gouvernement et comme le mentionne Dupont (2005 : 150), les réseaux ou les collaborations entre le privé et le public demeurent coordonnés et centrés autour du gouvernement.

Pourquoi ce rôle plus effacé des agences de sécurité privée ? Brodeur (2007) amène une piste d'explication en partant du rôle de la « haute police » (par exemple, les services de renseignement) dans la lutte contre le terrorisme. Il dit que la haute police publique protège l'État tandis que la haute police privée sert les intérêts de son client. Le terrorisme semble davantage menacer l'État, qui veut se protéger. De plus, les crimes très graves tels le terrorisme ou le meurtre ont tendance à être pris en charge par l'État et pas du tout par le privé. La police publique a un plus fort pouvoir symbolique et une plus grande légitimité pour intervenir dans ces situations que les agents privés. Il conclut donc que le pouvoir de la haute police publique a augmenté suite aux attentats, mais pas ceux de la police privée.

### *1.2.3 Les changements dans la sécurité aéroportuaire*

L'industrie aérienne semble avoir été un des secteurs les plus touchés suite aux événements du 11 septembre 2001. Le système avait failli, il fallait y remédier pour qu'une telle tragédie ne se reproduise plus. Mais quels sont les changements concrets dans la sécurité aéroportuaire ? Nous verrons les principales nouveautés aux États-Unis et plus spécifiquement au Canada.

Seidenstat (2004) s'est penché sur les coûts associés aux changements dans les aéroports suite aux attentats terroristes de 2001. Il met en lumière dans cette étude plusieurs nouveautés dans les mesures mises en place aux États-Unis. Premièrement, il

faut mentionner qu'avant, la sécurité pré-embarquement était la responsabilité des compagnies aériennes et des administrations des aéroports. Ces dernières signaient des contrats avec l'industrie privée. Suite au 11 septembre, cette responsabilité a été donnée au gouvernement, plus précisément à la Transportation Security Administration (TSA), nouvelle agence relevant du Department of Transportation. La TSA doit engager des agents, qui deviennent employés de l'État, mais sans tous les privilèges accordés aux véritables fonctionnaires. Les salaires des agents sont augmentés, leurs antécédents vérifiés et une meilleure formation leur est offerte. Le nombre d'agents de contrôle pré-embarquement a également considérablement augmenté. D'après l'auteur, ce nombre serait passé de 16 200 à 44 000 agents. De plus, tous les passagers et tous les bagages enregistrés sans exception doivent désormais passer aux détecteurs et/ou aux rayons-x. La TSA a également augmenté le nombre de « marshals » de l'air (policiers qui se trouvent à bord des appareils), qui prennent place à bord de certains vols. L'auteur conclut en disant que l'instauration de ces mesures a coûté et continue de coûter très cher. Les coûts liés à la sécurité aéroportuaire « post-9/11 » ont donc augmenté considérablement.

En ce qui concerne le Canada, Lyon (2006) dresse un portrait assez complet des mesures mises en place dans les aéroports canadiens. Il précise que ce sont des « mesures sécuritaires d'une sévérité inégalée » (397). Premièrement, tout comme aux États-Unis, une agence a été créée pour s'occuper de la sécurité : il s'agit de l'Administration canadienne de la sûreté du transport aérien (ACSTA). À la différence de la TSA, l'ACSTA fait appel à des fournisseurs de services de sécurité qui s'occupent de trouver les agents de sécurité. Notons qu'à l'instar de nos voisins, les agents de contrôle pré-embarquement de l'ACSTA reçoivent eux aussi une meilleure formation et que leurs antécédents sont plus minutieusement vérifiés. Ensuite, plusieurs programmes ont été mis en place, tels l'information préalable sur les voyageurs et le dossier passager, qui permettent d'avoir accès à plusieurs informations concernant les passagers, avant qu'ils n'embarquent à bord des appareils au Canada et avant même que les appareils n'atterrissent lorsqu'il s'agit d'un vol provenant de l'extérieur. Parallèlement, le Canada et les États-Unis ont mis en place une entente pour une « frontière intelligente », qui consiste à se concentrer sur les personnes les plus à risque et moins sur les autres, pour

éviter de compromettre la libre circulation des marchandises et éviter de nuire au commerce entre les deux pays. De plus, plusieurs nouvelles technologies sont apparues dans les aéroports, notamment des détecteurs de traces d'explosifs, auxquels tous les bagages enregistrés doivent être soumis. Lyon (2006) se questionne d'ailleurs à savoir si l'emphase n'a pas été trop mise sur les technologies plutôt que sur l'amélioration des capacités des agents, qui représentent tout de même une partie primordiale du système de sécurité pré-embarquement dans les aéroports. D'autres auteurs signalent aussi que les changements se sont trop concentrés sur les mesures visant les passagers plutôt que sur les employés (Comité sénatorial, 2003). On peut voir que les mesures aux États-Unis et au Canada se ressemblent sur plusieurs points. Voyons maintenant l'effet réel observé de ces mesures.

#### *1.2.4 L'effet des transformations*

En ce qui concerne le secteur privé de la sécurité, l'impact majeur semble avoir été une hausse des revenus et des contrats, qui serait liée à la peur du public, ce qui favorise le recours à des services de sécurité privée. La déresponsabilisation du gouvernement qui délègue à d'autres les tâches de sécurité a également favorisé l'industrie privée qui se voit accorder de plus en plus de contrats reliés au domaine public. Les affaires des sociétés de sécurité privée semblent donc bien se porter pour l'instant (Fisher et Green, 2004). La demande en technologies de toutes sortes et en renseignement est également liée à cet essor, puisque le privé est amené à effectuer ces tâches sous les demandes grandissantes du secteur public (Brodeur, 2003; Brodeur, 2007; Dupont 2005).

Du côté public, on a remarqué une hausse considérable des montants accordés à la sécurité. Les budgets qui ont suivi le 11 septembre 2001 en font état. Même si l'État délègue davantage, il a repris beaucoup en main suite aux attentats terroristes, notamment dans les aéroports et en ce qui concerne le renseignement (Brodeur, 2007; Seidenstat, 2004). L'État semble ici avoir davantage la confiance du public pour lutter contre un crime perçu comme étant très grave. Nous avons vu plus tôt qu'une certaine « privatisation » semblait avoir lieu dans le domaine de la sécurité. **Ces nouvelles connaissances sur la sécurité « post-9/11 » semblent démontrer qu'au contraire, en ce qui concerne le terrorisme et la sécurité, on semble assister à une**

**« publicisation » plutôt qu'à une privatisation puisque l'État reprend en main une grande partie de cet aspect de la sécurité.**

L'impact ne semble pas avoir été si grand sur le terrain puisque lorsqu'interrogés dans le cadre d'un sondage réalisé par la firme Booz Allen Hamilton (dans Fisher et Green, 2004), des dirigeants d'entreprises répondent à 80% qu'ils pensent que la sécurité est maintenant plus importante, mais à une autre question, 33% d'entre eux ne voient pas d'augmentation dans les dépenses de sécurité. De plus, 75% des dirigeants d'entreprises de sécurité affirment ne pas avoir perçu de changements majeurs dans les structures de la sécurité. L'impact des événements du 11 septembre 2001 ne doit donc pas être exagéré, car la réalité du terrain semble être un peu différente. Il y a également un écart entre ce que les gens pensent de la sécurité et ce qui est effectivement mis en œuvre. De plus, comme nous l'avons déjà constaté, plusieurs mesures que l'on attribue volontiers au 11 septembre étaient en fait déjà en place avant, à un moindre degré. Les attentats ont donc servi de catalyseur au resserrement des celles-ci.

### **1.3 Les relations de travail dans le domaine de la sécurité**

Bien qu'on ne s'attarde que très peu au facteur humain de la sécurité, elle est le plus souvent effectuée par des agents, qui ont des collègues et qui effectuent un *travail*. Il sera important de s'attarder à des thèmes tels que les conditions des travail, les relations que les agents entretiennent entre eux et avec leurs supérieurs ainsi que sur le contrôle qui est exercé sur les agents de sécurité, publics ou privés, pour être en mesure de bien saisir comment le travail s'actualise sur le terrain et ce qui peut l'influencer.

#### *1.3.1 Données démographiques*

Pour commencer, donnons un aperçu des statistiques concernant les travailleurs de la sécurité. Rigakos (2002) a effectué une ethnographie d'un milieu de la sécurité privée. Il s'agit de la compagnie Intelligarde, qui œuvre principalement dans le centre-ville de Toronto. Son étude est particulièrement intéressante, car il s'agit d'une description et analyse détaillée d'une compagnie de sécurité privée et peu de recherches de ce genre ont été effectuées par le passé. Nous ferons référence à cette étude tout au long de cette section. Cet auteur affirme que l'âge moyen des employés de la sécurité publique est de

38,7 ans et que dans le secteur privé, il est légèrement plus bas, soit de 37 ans. Dans la firme de sécurité qu'il a étudiée, l'âge moyen se situait à 26,2 ans. De plus, 34% des employés dans la sécurité publique sont des femmes, mais seulement 8% le sont chez Intelligarde. Toujours d'après les chiffres de l'auteur, 44% des agents de sécurité privée seraient d'origine canadienne, tandis que 77% des agents d'Intelligarde le seraient. De plus, il y aurait un fort taux de roulement au sein de la compagnie, ce qui signifie que les employés quittent souvent leur emploi. Ce phénomène est également présent dans les autres compagnies privées : 51% des agents de sécurité auraient travaillé pour au moins deux compagnies en 5 ans. En résumé, il semblerait que la compagnie étudiée est principalement composée de jeunes hommes blancs, contrairement aux services de police publics et autres compagnies de sécurité privée où les employés seraient plus âgés, où il y aurait davantage de femmes et de minorités ethniques.

D'autres études fournissent aussi des données démographiques concernant les agents de sécurité. Ocqueteau (2004), en parlant des agents de sécurité, dit qu'il s'agit d'une main d'œuvre recrutée au gré des besoins et peu qualifiée, que le travail à temps partiel est très fréquent dans ce milieu, qu'il s'agit d'hommes jeunes avec des expériences de travail différentes et que seulement un tiers de ces emplois sont stables. Il donne également plusieurs données statistiques transversales concernant la France. On peut voir que l'âge moyen des agents de sécurité privée a baissé de près de 8 ans entre 1982 et 2000, passant de 44,4 ans à 36,8 ans. Le niveau de scolarité des agents a quant à lui augmenté : en 1982, 7,83% des agents avaient une scolarité supérieure au Bac (équivalent collégial au Québec) tandis qu'ils étaient 17,3% en 2000. Par contre, le nombre de femmes ainsi que des minorités ethniques a très peu changé au cours des années, passant de 6,8% à 7,86 pour les femmes et de 6,8% à 8,3% pour les minorités.

### *1.3.2 Le contrôle*

Un élément intéressant qui ressort de plusieurs études est celui du contrôle. Les agents de sécurité sont contrôlés par plusieurs instances. Il peut s'agir de surveillance formelle, par exemple à l'aide de caméras, qui peuvent être installées dans certains endroits stratégiques pour enregistrer les allées et venues des agents, pour voir s'ils font bien leur travail. Dans la compagnie Intelligarde, certains agents se font même filer à leur insu. De

même, ces agents doivent utiliser un dispositif (un « Deister ») et l'enclencher chaque fois qu'ils trouvent un point correspondant sur les lieux qu'ils surveillent. Ce gadget électronique permet de confirmer qu'un agent était bel et bien sur les lieux, mais en même temps, sert à surveiller le travail accompli et les déplacements. Les bureaux de l'administration sont aménagés d'une façon particulière, de manière à entendre et voir une bonne partie de tout ce qui se passe entre les agents. L'apparence est également surveillée, principalement dans le port de l'uniforme, qui doit être impeccable et porté correctement (Rigakos, 2002). Wakefield (2003) mentionne elle aussi la surveillance par caméras et les agents qui se sentent très surveillés de cette façon. Barbeau (1979) amène quant à lui un autre élément important du contrôle : les directives. Il insiste tout au long de son ouvrage sur les agents de sécurité que ceux-ci doivent suivre à la lettre les directives émises par leur employeur (ou contractant) et qu'en aucun cas il ne faut aller à leur rencontre. Ces directives doivent être connues et bien comprises de tous les agents, pour qu'ils puissent agir efficacement. Cependant, il nous apparaît que ces dites directives sont un autre moyen de contrôler le travail des agents, en leur dictant la conduite à adopter.

Une étude effectuée en France à partir d'entretiens avec des agents de sécurité et de dirigeants de compagnies de sécurité privée fait ressortir la relation spéciale qui unit les agents à leurs employeurs. Il s'agit d'une relation triangulaire, entre l'administration de la compagnie, le client qui recourt aux services de sécurité et l'agent de sécurité. D'après les auteurs, il s'agit d'une relation de service, d'une relation de subordination face à l'entreprise cliente. Bien que l'agent relève de ses supérieurs dans la compagnie de sécurité, les tâches à exécuter sont déterminées par le client, de même que les conditions de travail (Munar Suard et Lebeer, 2006 : 95-98). Il faut donc que les agents s'adaptent constamment aux demandes du client. Ils doivent dégager une image positive, celle que le client veut leur faire dégager en fait. Ils doivent également gérer l'aspect monétaire, car l'intérêt premier du client demeure souvent la question de faire du profit. Bien souvent, « les fonctions des agents sont dictés par des objectifs de maximisation des profits » (Wakefield, 2003, 190). Il faut ajouter à cela les intérêts sécuritaires. Cependant, Mulone, Cusson et Beaulac (2007, 466-467) mentionnent en ce sens : « ... l'objectif principal semble moins la sécurité des citoyens que la satisfaction du client. »

Plus loin, ils affirment que bien souvent les intérêts du client ne sont pas que la sécurité soit optimale et que les agents doivent bien souvent faire passer ces intérêts avant les aspects sécuritaires (471). De plus, il faut que le lieu ait l'air paisible et propre pour garder les clients mais également être en mesure d'éloigner les indésirables sans nuire à cette image de paix. Ensuite, les agences de sécurité ont bien souvent des structures hiérarchiques, ce qui peut encore accentuer le contrôle effectué sur les agents. La sous-traitance amène également une crainte de se faire remplacer si on ne convient plus aux exigences du client (Wakefield, 2003). Le contrôle, d'après ces données, semble donc être double. D'une part l'employé doit satisfaire aux exigences de son employeur, mais aussi à celles du client. Il est surveillé par les deux, fait face à des pressions des deux instances et doit concilier à la fois des intérêts commerciaux et sécuritaires.

Du côté des policiers, le même phénomène semble avoir lieu : leur travail est toujours lié aux règles légales et administratives. Les ordres reçus viennent dicter le travail à accomplir. Les policiers sont surveillés par leurs supérieurs hiérarchiques (Erickson, 1982). Un autre contrôle du travail policier s'effectue par les citoyens. Manning (1977) affirme que le travail des policiers est grandement dicté par les plaintes des citoyens et que les policiers dépendent des informations fournies par le public. Bref, tant le travail d'agent de sécurité que celui de policier est soumis à plusieurs contrôles, que ce soit par la supervision directe ou à travers les caméras, les comptes à rendre aux supérieurs ou même du public qui s'attend à une réponse spécifique.

Cependant, des réactions à ces contrôles ont lieu et celles-ci sont tout aussi intéressantes que le contrôle en lui-même pour comprendre le travail d'agent de sécurité. Presque chaque type de contrôle a sa technique pour le contourner. Par exemple, les agents d'Intelligarde « volent » du temps, en prétendant effectuer une tâche mais en ne faisant rien. Ils peuvent « puncher » avec leur dispositif, effectuer leur ronde très rapidement et ensuite profiter du temps restant pour des activités personnelles, telles qu'aller prendre un café, discuter avec des collègues ou ne rien faire du tout. Cette technologie n'est pas infaillible et les agents trouvent des techniques pour la contourner. De même, lors de leur passage dans le quartier général, les agents discutent tout bas entre eux pour éviter d'être entendus par leurs supérieurs (Rigakos, 2002). Erickson (1982) note quant à lui diverses façons pour les policiers de se soustraire aux contrôles.

Parmi celles-ci, notons le fait d'en faire le moins possible, sans que cela paraisse, de cacher des faits à l'administration et aussi de s'entraider entre collègues (se « couvrir » mutuellement). Il mentionne aussi des lieux où les policiers peuvent aller pour se « cacher » (hiding spots), où ils sont presque assurés de ne pas être dérangés. Aussi, pour ne pas dépendre du contrôle émanant du public, les policiers peuvent faire des actions proactives, en allant au-delà des demandes du public. Ceci sert également à tromper l'ennui. Manning (1977) ajoute que ces actions proactives augmentent le sentiment de pouvoir des policiers. Il dit également que les policiers sont capables de ne pas travailler s'ils le veulent et que différents moyens existent pour ne pas répondre à un appel radio. Mouhanna (2007) quant à lui, affirme que le policier jouit d'une grande autonomie dans l'exercice de ses fonctions. En effet, il dénote que les supérieurs hiérarchiques du policier sont rarement présents sur le terrain. De ce fait, « le policier est à la fois juge et partie en ce qui concerne son travail. La hiérarchie doit faire avec » (143). De plus, de par son éloignement de ses supérieurs, le policier a le pouvoir d'écrire ce qu'il veut dans son rapport, ce qui lui permet de contourner le contrôle qui peut s'exercer lors de la révision des rapports.

Les agents de sécurité ainsi que les policiers sont soumis à divers contrôles, qui peuvent être frustrants pour certains et les limiter dans leur travail. Cependant, plusieurs moyens existent pour les contourner. Il semble s'agir d'un cercle vicieux : plus il y a de contrôle pour s'assurer que le travail est bien fait, plus les agents ont tendance à vouloir lui échapper. Est-ce que ceci compromettrait en retour la qualité du travail effectué ?

### *1.3.3 Relations entre collègues*

Les collègues sont bien souvent les personnes avec lesquelles un travailleur passera la majeure partie de ses journées. On peut donc s'interroger sur les relations entre les agents de sécurité travaillant ensemble. Premièrement, il semblerait que la communication soit un élément essentiel au travail d'agent de sécurité (Barbeau, 1979; Rigakos, 2002). En effet, s'il est une capacité qu'un agent doit absolument détenir, c'est celle de bien savoir communiquer sa pensée, par écrit et verbalement (Barbeau, 1979). C'est d'ailleurs ce sur quoi porte une grande partie de l'évaluation chez les recrues d'Intelligarde. On évalue la façon de prendre des notes et de rédiger des rapports. Il faut

aussi bien savoir utiliser les outils de communication mis à la disposition des agents. Ceux-ci peuvent favoriser les communications, mais s'ils sont mal utilisés, ces outils deviennent inutiles, par exemple si on encombre les ondes radio inutilement. Au sujet des radios chez Intelligarde, on note une certaine confusion et plusieurs se plaignent de leur mauvais fonctionnement, notamment pour communiquer mais aussi pour répartir les appels. De même, en ce qui concerne la communication entre les agents de sécurité, l'auteur note qu'ils adorent parler de tout et de rien sur les radios. Ils échangent des potins, des blagues et discutent des nouvelles recrues. De plus, lors des échanges de garde, les agents se regroupent pour discuter de choses et d'autres. Ces moments sont privilégiés et les agents semblent en avoir grandement besoin pour ventiler et détendre un peu l'atmosphère (Rigakos, 2002).

Les agents semblent en général bien s'entendre entre eux. Rigakos (2002) mentionne qu'un club d'agents a été formé, où ils peuvent se détendre, jouer à divers jeux, s'entraîner, discuter, etc. Chacun paye une contribution pour y avoir accès. Ceci favorise les liens entre les agents, qui se voient en dehors des heures de travail. Sanders (2005) qui a fait une ethnographie de la sécurité dans une boîte de nuit note que les gardiens de sécurité s'entendent bien, qu'il existe une forte solidarité au sein des employés et que chacun s'entraide lorsque nécessaire. Manning (1977) note la même chose chez les policiers : il y a présence de solidarité, de cohésion et de support mutuel entre eux. De plus, l'auteur précise que le travail en équipe réduit l'incertitude et l'anxiété. Cependant, du moins en ce qui concerne les agents de sécurité, il semble y avoir un fort esprit de compétition. D'une part car plusieurs d'entre eux veulent devenir policiers et que ce n'est pas tout le monde qui peut réaliser ce rêve. D'autre part, parce que cette compétition est valorisée par l'administration. Ceux qui déclenchent le plus de points de « Deister » sont récompensés. Ceci favorise la compétition entre les agents (Rigakos, 2002). Bien qu'en général les agents semblent avoir de bonnes relations, quelques points négatifs viennent toutefois teinter cette harmonie.

Une discrimination envers certaines personnes semble s'exercer au sein des entreprises de sécurité privée. On peut voir dans la littérature que celle-ci s'exerce contre les nouvelles recrues, les minorités ethniques et plus particulièrement contre les femmes (Burke, Richardsen et Martinusen, 2006; Erickson, 1982; Erickson, Albanese et

Drakulic, 2000; Manning, 1977; Rigakos, 2002). C'est sur ce dernier type de discrimination que nous porterons ici notre attention. D'après la littérature, plusieurs femmes œuvrant dans le milieu de la sécurité sont mal vues par leurs collègues. Elles y sont parfois victimes de discrimination. Parfois les hommes se demandent ce qu'elles pourraient faire en situation critique, où la force est de mise. Les employées trouvent cette situation difficile, car elles sont souvent l'objet de moqueries, de rumeurs et d'attitudes négatives de la part de leurs collègues. De plus, elles se plaignent d'être uniquement envoyées sur des sites comportant très peu de danger (Rigakos, 2002). Burke et al. (2006) précisent que les hommes policiers sont plus vieux, font en général plus d'heures supplémentaires et sont en moyenne plus haut placés dans la hiérarchie que les femmes policières. Les femmes sont davantage victimes de harcèlement et de discrimination, ont moins de possibilité d'avancement et sont affectées à des tâches différentes. Erickson et al. (2000) ont fait une étude sur les femmes dans le milieu de la sécurité privée et ce qui ressort de leurs analyses est que les femmes se font davantage assigner des postes de bureau que de terrain. Des préjugés perdurent quant aux rôles et aux attitudes respectives des hommes et des femmes. Les auteurs estiment cependant que cette façon de penser a tendance à changer depuis quelques années et qu'on se rend compte que les femmes peuvent faire un aussi bon travail de sécurité qu'un homme, même si elles s'y prennent d'une manière différente.

#### *1.3.4 Les conditions de travail*

Plusieurs auteurs s'entendent pour dire que le travail d'agent de sécurité ou de policier comporte sa part de danger. Les agents d'Intelligarde à Toronto par exemple sont souvent exposés à des situations dangereuses, pour lesquelles, dans d'autres villes, des policiers interviendraient. Ils font souvent face à des individus récalcitrants, doivent faire des arrestations et ce, sans arme (Rigakos, 2002). Sanders (2005 : 243) décrit le métier de videur (bouncer) comme potentiellement dangereux, avec des situations comportant des risques variés. De plus, il y a présence d'incertitude dans le travail du policier, car il ne sait jamais sur quelle situation ou individu il peut tomber (Manning, 1977).

À cet aspect dangereux du travail de sécurité se greffe un autre composant important : l'ennui. En effet, le travail d'agent de sécurité peut être composé de longs

moments inactifs ou de banalités routinières qui sont interrompus par des événements désagréables (Sanders, 2005). Lorsqu'interrogés sur ce qu'ils aiment le moins de leur travail, les agents répondent que c'est l'ennui, lorsqu'il n'y a absolument rien à faire (Erickson et al, 2000). Mulone et al. (2007) notent que l'ennui est le pire ennemi de l'agent de sécurité car ils sont souvent de longues heures seuls et sans rien faire. Ils doivent cependant demeurer vigilants et pour ce faire, les auteurs donnent quelques suggestions : alterner les tâches, donner l'occasion de détecter et de réagir de même que des encouragements de la part des superviseurs.

Stevens (2004) mentionne également l'ennui pour les policiers qui passent de longues heures à patrouiller dans leur voiture. À l'instar des agents de sécurité, ce que les policiers détestent le plus est également l'ennui. Pour l'éviter, les policiers se trouvent des activités personnelles en se cachant, ou en faisant plus d'actions proactives. Il y a cependant ici danger de zèle de leur part, puisqu'ils « cherchent des coupables » (Erickson, 1982). Le danger et l'ennui semblent donc faire partie du travail d'agent de sécurité. Ces deux aspects opposés se côtoient et il ne semble pas rare qu'un agent puisse passer d'une situation d'ennui totale à une de danger. De même, les agents de sécurité doivent constamment être en état de vigilance, même s'ils s'ennuient (Barbeau, 1979). Cela peut sembler paradoxal et rendre leur travail d'autant plus difficile, car même s'ils n'ont rien à faire, ils doivent quand même être aux aguets, au cas où un événement se produirait.

Ensuite, le stress peut être un élément important de leur travail. Selon une étude sur le stress en milieu policier, il proviendrait en majorité de problèmes dans l'environnement de travail, tel le manque de support, l'absence de possibilité d'avancement, des interactions négatives avec les autres, etc. D'autres causes du stress seraient la discrimination raciale et le manque d'influence sur l'accomplissement du travail. De plus, le stress causerait des problèmes de santé, un taux d'absentéisme élevé, des dépressions et de l'insatisfaction au travail chez les policiers (Morash, Hoarr et Kwak, 2006; Paoline, Lambert et Hogan 2006). Une autre étude sur le stress en milieu policier démontre que ce qui influence le plus le stress seraient la façon dont s'accomplissent les tâches (trop routinière), un style de direction trop hiérarchique, le manque de support dans les relations avec les collègues, un trop grand nombre de

responsabilités, des inquiétudes face à la carrière et des conditions dangereuses de travail. L'auteur ajoute que le stress peut aussi venir d'un manque de formation et de supervision, d'un manque de support de la direction ainsi que des horaires (Stevens, 2004). Toutes ces études concernent le travail des policiers. Il est toutefois dommage qu'aucune n'ait été effectuée sur le stress des agents de sécurité privée.

En ce qui concerne plus précisément l'environnement de travail, il a été montré précédemment que celui-ci a une grande influence sur le stress, mais aussi sur la satisfaction des travailleurs. Les policiers semblent davantage satisfaits de leur emploi que les agents de sécurité. Ces derniers ont un taux de satisfaction de 38% seulement. Pour les policiers, le taux se situe à 57%. Pour donner un aperçu, le plus bas taux se situe à 23% pour les chauffeurs d'autobus et le plus haut à 75% pour les éducatrices en service de garde (Rose, 2003). Ces données peuvent être inquiétantes, puisque l'insatisfaction au travail peut avoir plusieurs conséquences. De même, les hauts taux de roulement dans les compagnies de sécurité privée (Rigakos, 2002) sont alarmants car ils peuvent signifier que les travailleurs sont insatisfaits et ceci n'augure rien de bon pour la qualité du travail accompli.

Les emplois d'agent de sécurité sont bien souvent précaires, avec des horaires à temps partiels, de nuit, de soir ou de fin de semaine. Peu d'avantages sociaux paraissent être accordés (Munar Suard et Lebeer, 2006). Wakefield (2003) précise que les salaires des agents de sécurité sont souvent bas, qu'ils font de longues heures, bien souvent en solitaire et qu'il s'agit d'une main d'œuvre non-qualifiée. Ce ne sont pas ici des conditions de travail idéales pour accomplir une tâche importante comme assurer la sécurité. Une étude sur les policiers abonde dans ce sens et prétend que le travail par quart de travail (shift work) est nuisible à la santé de certains travailleurs. Ces horaires peuvent causer du stress, de la fatigue, des accidents, des problèmes familiaux et sociaux, des problèmes de sommeil et toutes sortes d'autres problèmes de santé. Cette étude affirme également que le stress affecte grandement les performances des employés (Police Executive Research Forum, 1991).

Nous avons vu dans cette section un portrait de ce qu'est le travail dans le domaine de la sécurité. Plusieurs études ont été faites sur le travail des policiers, mais encore beaucoup reste à faire dans le domaine de la sécurité privée. L'étude de Rigakos

(2002) a été très intéressante car elle nous donne un portrait de la réalité des employés d'une firme de sécurité privée. On a pu voir dans ce texte et d'autres comment le contrôle s'exerçait sur les agents, les relations entre eux ainsi que les conditions de travail susceptibles d'influencer la production de sécurité. Il ne s'agit pas d'un travail facile, il comporte son lot de difficultés et de côtés négatifs. Cependant, il est important de garder en tête que les agents (tant privés que publics) sont les acteurs principaux et de première ligne pour assurer notre sécurité.

#### **1.4 Les perceptions**

Les perceptions des acteurs sont un élément essentiel à l'étude des pratiques professionnelles. En effet, la façon de voir les choses influence directement la façon dont les choses seront faites. Par perceptions, nous entendons tout ce que les travailleurs peuvent penser, ressentir ou discerner par rapport à leur profession. Cette dimension du travail de l'agent de sécurité s'avère primordiale car il s'agit d'un métier qui peut être considéré dangereux et des risques peuvent découler de certaines perceptions.

##### *1.4.1 Les perceptions envers la profession*

En ce qui concerne les agents de sécurité, comme nous l'avons constaté auparavant, peu a été fait concernant leurs pratiques et encore moins en ce qui concerne leurs perceptions du travail. Rigakos (2002), dans son ethnographie sur une agence sécurité privée nous amène cependant quelques éléments importants. Ce qui ressort le plus est que les agents de sécurité perçoivent un danger dans leur travail. Ils se sentent parfois menacés dans l'exercice de leurs fonctions et ne se sentent pas outillés pour faire face à une agression du fait qu'ils sont très peu armés. Cependant, en réponse à cette insécurité, un support mutuel s'est développé entre collègues. Chacun s'efforce de venir en aide à un collègue lorsqu'il en a besoin. De même, plusieurs histoires sont racontées et circulent concernant des attaques spectaculaires contre des agents. Aucun d'entre eux ne souhaite subir une attaque groupée et cette peur semble être alimentée par l'existence de telles histoires.

Le support mutuel étant très important dans cette agence de sécurité privée, les recrues ne sont pas toujours perçues d'un bon œil. On ne leur fait pas confiance, on doute de leurs capacités, ce qui amène la peur de ne pas être supporté par elles si un

incident se produit. De la même façon, certains agents de sécurité perçoivent négativement leurs collègues féminines car ils disent qu'elles ne peuvent pas user de la force pour leur venir en aide (Rigakos, 2002). Certains collègues sont donc perçus comme n'étant pas fiables et ceci amène donc un sentiment de peur.

En ce qui concerne l'opinion que les agents ont de leur profession, Rigakos (2002) raconte que d'entrée de jeu lors de leur formation, les recrues se font dire à la blague qu'ils sont jeunes et forts tandis que les policiers sont gros et vieux. Cependant, d'après les analyses de l'auteur, il ressort que bien souvent les agents de cette firme admirent les policiers et les trouvent supérieurs à eux. De plus, plusieurs aspirent à devenir policiers. Ils se trouvent également limités dans leurs moyens par rapport aux policiers, mais sont fiers lorsqu'ils réussissent à agir *comme* des policiers l'auraient fait. Il semble aussi exister une gradation dans le prestige des postes d'agent de sécurité. Ocqueteau (2004 : 86) mentionne des employés d'une agence hybride qui se vantent de ne pas faire le « sale boulot des vigiles privées », en ce sens que ce travail serait ennuyant. Certains postes sont donc mieux perçus que d'autres dans la sécurité privée. Un autre auteur mentionne toutefois que pour mieux supporter leur travail, les agents de sécurité en viennent à percevoir une certaine utilité sociale dans leur travail : ils aident des gens. Cette perception leur donne une motivation pour continuer un travail qui autrement serait peu valorisant (Munar-Suard et Lebeer, 2006). En résumé, bien que l'on dispose de peu d'études à ce sujet, on peut voir que le travail d'agent de sécurité est perçu par les agents eux-mêmes comme comportant une certaine part de danger, ennuyant et nécessitant une confiance et un support de la part des collègues de travail.

Mopas (2005) fait également référence aux perceptions qu'ont les policiers et d'autres personnes du travail des agents de sécurité privée. Les policiers, du moins ceux de Vancouver, trouvent que les agents de sécurité sont très professionnels, qu'ils ont une bonne présence et qu'ils rassurent la population. Cependant, dans cette même ville, la sécurité privée est perçue par la population comme une menace à la vie de communauté car les agents excluent des gens de certains quartiers. Certains remettent aussi en cause l'autorité des agents de sécurité, arguant qu'ils n'ont pas assez de formation pour les tâches qui leur sont assignées. Murphy et Clarke (2005) mentionnent également que les policiers ont parfois une attitude hostile envers les agents de sécurité. Une explication

amenée par les auteurs est que le marché de la sécurité n'est pas bien vu par les policiers car ceci leur enlève certains rôles qui leur étaient auparavant destinés.

D'un autre côté, les perceptions des policiers envers leur propre travail sont largement documentées. Chan (2003) a effectué une étude longitudinale sur des recrues policières. Elle les a suivies tout au long de leur formation ainsi qu'après un an de travail comme agent de police. Elle note qu'au début, les recrues voient la profession de policier comme prestigieuse et honnête. Les policiers sont vus comme professionnels. Ces perceptions semblent perdurer avec le temps. Ce qui ne dure cependant pas, c'est le côté excitant du travail policier. En effet, plusieurs mentionnent au début que c'est cet aspect du métier qui les a attirés. Cependant, cette perception change avec l'expérience et ils ont plutôt tendance à trouver le travail ennuyant et routinier. Gorgeon (1996) mentionne également que c'est l'aventure, la variété et la perspective d'un travail non-routinier qui a attiré les futurs policiers. Elle note aussi qu'ils perdent vite leurs illusions et pensent par la suite qu'il s'agit d'un travail routinier. Ils disent même après leur formation que l'image qu'ils ont du policier est celle d'un spécialiste de la voix publique. Erickson (1982) mentionne en revanche que les policiers, lorsqu'on leur demande, ont de la difficulté à définir leur rôle ou ne peuvent le faire. Cependant, la plupart des sujets des deux études précédentes note l'élément de danger associé à ce travail (Chan, 2003; Gorgeon, 1996). Manning (1977) avait lui aussi noté que les policiers apprennent à percevoir les risques et qu'ils sont constamment suspicieux.

Les recrues ont aussi un grand respect pour la hiérarchie. En effet, elles ne contrediront que très rarement leurs supérieurs. De plus, elles sentent qu'elles doivent gagner le respect et la confiance de leurs collègues. Elles veulent s'intégrer et ne feront rien pour compromettre cette intégration, en prenant la place qui leur revient, sans plus. Une culture policière est également perçue par les recrues. Cette culture les attire et elles veulent en faire partie, elles veulent y coller en adoptant les manières de penser et les valeurs propres à cette culture. L'auteur mentionne toutefois dans ses analyses que les nouveaux policiers se sentent acceptés dans cette culture (Chan, 2003). Reiner (1992) avait aussi noté la présence de cette culture policière avec des concepts tels la solidarité interne, la cohésion, le support mutuel et la fermeture des corps de police sur eux-mêmes.

Un autre élément intéressant de l'étude de Chan (2003) est que les recrues sont capables de porter un jugement sur ce qu'est un « bon policier » et ce qu'est un mauvais. Le bon policier est celui qui règle les problèmes avec la communication et qui est à l'écoute des gens qu'il rencontre. Au contraire, le mauvais est celui qui est paresseux, qui tente d'éviter le travail et qui n'écoute pas. Fait intéressant, plus les recrues prennent de l'expérience, moins ils tendent à voir de « mauvais policiers ». Cette étude est pertinente sur plusieurs points de vue. Non seulement a-t-on les perceptions des recrues alors qu'elles sont seulement au stade d'étudiant, mais aussi leurs perceptions après une année de travail dans un corps policier. On peut donc voir que les policiers ont plusieurs perceptions de leur propre travail. Cependant, il semble ressortir, de par la culture propre aux policiers et tout ce qu'elle implique, que la perception est en général positive, du moins si on compare avec celle des agents de sécurité privée.

Du côté des gardiens de prison maintenant, on note également l'aspect dangereux du travail. Lorsqu'interrogés, les gardiens de prison décrivent leur emploi comme dangereux, imprévisible et comportant un bon nombre de tensions et de conflits avec les collègues ou les détenus. À l'instar des agents de sécurité, les collègues féminines ne sont pas bien vues car on croit qu'elles ne sont pas aptes à venir en aide à un collègue dans le besoin en raison de leur force physique moindre. De plus, les gardiens auraient tendance à porter un regard négatif sur les détenus en pensant parfois qu'ils sont irrécupérables ou impossibles à réhabiliter (Vacheret et Milton, 2007). En ce qui concerne les criminologues œuvrant dans divers milieux, ils perçoivent également leur travail comme étant dangereux et que la dangerosité fait partie intégrante de leur métier. Certaines personnes peuvent être imprévisibles et incontrôlables d'après eux, surtout les cas psychiatriques (Dozois, Poupart et Lalonde, 1984). Le danger est donc un élément central et commun à toutes ces professions. Mais celui-ci peut être vécu de différentes manières, comme nous le verrons dans la prochaine section.

#### *1.4.2 Les sentiments envers la profession*

L'ethnographie de Rigakos (2002) fait ressortir plusieurs sentiments qu'expérimentent les agents de sécurité privée dans leur fonction. Il y a tout d'abord la peur et elle s'actualise de différentes façons. La plus grande peur est celle d'une attaque à plusieurs.

Vient ensuite la peur de ne pas recevoir d'aide de la part des collègues s'ils sont mal pris ou attaqués. Il y a également la peur de ne pas pouvoir intervenir pour aider un collègue ou d'arriver trop tard. Certains mentionnent aussi une certaine crainte envers les consommateurs de drogue ou d'alcool, de par leur nature imprévisible. Comme mentionné plus tôt, ces agents sont très peu armés pour faire face à une attaque ce qui ne fait que nourrir ce sentiment d'insécurité. De cette peur s'est développé un sentiment de solidarité entre eux : « We can't let each other down because no one is gonna help us », disait un agent de sécurité interviewé par l'auteur (141). Barbeau (1979) affirme que la confiance entre agents est primordiale. Chacun doit faire confiance à l'autre. Il nous apparaît toutefois que ce n'est pas toujours le cas et que le manque de confiance pourrait être à l'origine de certaines craintes qu'ont les agents de sécurité. L'imprévisibilité des situations rencontrées ajoute un élément de danger nourrissant la peur des employés.

Du côté des policiers, l'étude de Chan (2003) révèle plusieurs sentiments. Certains sont positifs : les policiers ressentent de l'attachement envers leurs collègues et s'identifient fortement à eux. Ils ressentent également une grande fierté à être policier et à faire partie d'une telle organisation. Le port de l'uniforme et des armes a donné une grande confiance en elles-mêmes aux recrues de même qu'un sentiment de pouvoir. L'entraide est présente envers les collègues, tout comme pour les agents de sécurité, et la confiance doit absolument être présente envers ses partenaires. Cependant, plusieurs sentiments négatifs sont aussi présents. La plupart des nouveaux policiers perdent les illusions qu'ils avaient envers la police. Ils peuvent devenir cyniques et frustrés envers l'organisation et le système de justice en général et ce, très rapidement (Chan, 2003; Erickson, 1982). L'excitation perçue au début fait vite place à l'ennui et à la monotonie. Ils se plaignent d'un travail très routinier. Chan (2003) note qu'avec le temps, les recrues deviennent plus dures, moins patientes, moins compatissantes, plus cyniques, perdent leurs idéaux, leur tolérance et leur naïveté. Elles deviennent également plus suspicieuses et font moins confiance aux gens. Elles deviennent par contre plus matures et ont plus confiance en elles-mêmes.

Les gardiens de prisons quant à eux ressentent une grande insécurité. Les résultats de Vacheret et Milton (2007) montrent que la moitié des gardiens interrogés ne se sentaient pas en sécurité au travail. Par contre, « le fait de ne pas être seul change

fondamentalement les perceptions » (193). En effet, être accompagné d'un collègue fait grandement baisser l'insécurité. De même, la fiabilité perçue des collègues aide à diminuer la peur, mais au contraire, si certains collègues sont perçus comme n'étant pas fiables, ceci augmente la perception du danger. Dozois et al. (1984) mentionnent également la peur des criminologues. Ces derniers ont peur d'être victimes d'une agression quelconque. Ils ressentent de l'insécurité dans l'exercice de leurs fonctions. Certains agents de libération conditionnelle ont même peur des représailles suite à leurs décisions envers un détenu.

La peur, tout comme le danger, semble encore une fois au cœur des préoccupations tant des agents de sécurité, des gardiens de prison que des criminologues. Seuls les policiers semblent avoir moins peur, bien qu'un certain stress soit présent. Cette situation découle peut-être du fait qu'ils sont mieux protégés et préparés à faire face à une situation violente. De même, les attentes élevées envers une profession vue comme excitante et pleine d'aventures sont souvent déçues par la bureaucratie, la paperasse et le travail routinier que se révèle être celui de policier, laissant moins de place à la peur de faire surface.

#### *1.4.3 Les perceptions du public*

Les agents de sécurité ne se sentent pas respectés du public. Parfois, ils aimeraient ne pas à avoir à porter l'insigne sur leur uniforme montrant qu'ils sont « agents de sécurité ». Ce statut compromet parfois d'après eux le pouvoir qu'ils peuvent avoir sur les gens. Au contraire, parfois ce statut les aide, car les gens ont moins peur d'eux que s'ils étaient des policiers et sont plus enclins à collaborer (Rigakos, 2002). Comme vu précédemment, certains membres du public ne les voient pas d'un bon œil car ils exercent des tâches ingrates telles qu'exclure les indésirables (Mopas, 2005). Aucune donnée n'a été trouvée concernant les perceptions des agents *envers* le public.

Les policiers eux, ressentent de l'ingratitude envers le public. Ils sentent qu'ils travaillent pour eux, mais que le public ne reconnaît pas les efforts qu'ils font. Les policiers sentent de l'hostilité émanant de la population alors que d'après eux, elle devrait les honorer pour ce qu'ils font. Certains se sentent même rejetés par le public. De plus, le public est vu comme différent par les policiers, qui ne leurs font pas confiance et

tout le monde devient suspect à leurs yeux. Ils attendent le pire de la part des gens (Manning, 1977). Tout comme les agents de sécurité, les policiers ne se sentent pas respectés par le public. Mais d'un autre côté, ils ont tendance à avoir une mauvaise opinion de la population en général et d'avoir envers eux plusieurs stéréotypes et peu d'empathie (Chan, 2003).

Finalement, il est à déplorer que si peu d'études aient porté sur les perceptions des agents de sécurité tandis que la littérature abonde de textes divers relatant celles des policiers. En regardant celles-ci ainsi que celles d'autres professions similaires, on arrive à obtenir un avant-goût des perceptions des agents de sécurité privée.

### **1.5 La Sûreté aéroportuaire et ADM**

Puisqu'il s'agit du terrain d'étude de la présente recherche, il nous apparaît important de présenter un portrait d'Aéroports de Montréal (ADM) et de son service de sécurité, la Sûreté aéroportuaire, avant d'aller interroger ses agents. Ceci dans le but de mieux connaître son fonctionnement, mais aussi le contexte historique dans lequel a été créé cet organisme, car il peut avoir un impact sur les pratiques et les perceptions du travail.

#### *1.5.1 Historique*

L'industrie aérienne a subi plusieurs changements au cours des dernières décennies. En effet, il semble que les changements sécuritaires s'effectuent à la suite d'évènements tragiques. On réagit donc *a posteriori*, en fonction des évènements. En premier lieu, notons qu'une vague de détournement d'avions a sévi dans les années 1970. En effet, il s'agissait d'un moyen privilégié pour que les autorités de certains pays cèdent à des demandes. Par exemple, certains exilés cubains aux États-Unis désireux de retourner à Cuba détournaient des avions de leur trajectoire pour atterrir sur l'île. D'autres, désiraient obtenir de l'argent contre la vie sauve des passagers et de l'équipage (Clarke et Newman, 2006; Moore, 1976). Pour mettre un terme à ces manœuvres, les aéroports se sont dotés de systèmes de détection des objets dangereux, qui étaient alors utilisés pour prendre le contrôle des aéronefs, comme des détecteurs de métal et des appareils de radioscopie. Tous les passagers devaient désormais passer à travers les portiques détecteurs de métal. Cette mise en place a eu pour effet de faire diminuer considérablement ces détournements (Lum, Kennedy et Sherley, 2006; Clarke et

Newman, 2006). Il s'agissait ici d'une des premières innovations en matière de sécurité aéroportuaire.

Ensuite, l'événement terroriste d'Air India de 1985 qui a coûté la vie à plusieurs centaines de passagers a été un autre point tournant dans la sûreté aérienne. Les mesures ont encore une fois été renforcées et on a commencé à faire l'appariement passager-bagage, ce qui signifie qu'un bagage ne peut se trouver à bord si son propriétaire ne l'est pas (Comité consultatif, 2006). Les événements du 11 septembre 2001 quant à eux ont fait en sorte que tous les passagers sans exception devaient passer au détecteur de métal et que tous leurs bagages à main devaient être passés aux rayons-x. Les bagages enregistrés quant à eux devaient être vérifiés à 100%, ce qui était loin d'être le cas auparavant. De même, des systèmes de détection d'explosifs ont été instaurés, tant pour les bagages de cabine que pour ceux enregistrés (Comité consultatif, 2006).

Le complot terroriste déjoué de l'aéroport Heathrow à Londres en août 2006 a lui aussi été à l'origine de l'instauration de nouvelles mesures. Celles-ci sont l'interdiction des liquides, gels et aérosols dans les bagages de cabine. Les présumés terroristes allaient en effet mettre leur plan à exécution à l'aide d'explosifs liquides. On a donc voulu éviter que ceci se produise en interdisant complètement leur présence en cabine (Bureau du Vérificateur Général, 2006). Plus tard, ils ont été autorisés, mais dans des contenants inférieurs à 100 ml et si ces-dits contenants étaient placés dans un sac de plastique transparent avec fermeture (ACSTA, 2007). Bien qu'il semble logique qu'on interdise également l'entrée de liquides par les employés en zone réglementée, cette mesure n'est pas encore appliquée dans les aéroports canadiens. Il s'agit là d'une recommandation faite par le Comité sénatorial dans son Manuel de sécurité (2007). Une autre de leur recommandation était également que le contenu des chariots contenant de la marchandise transitant à l'aéroport soit vérifié, pour s'assurer qu'ils ne contiennent pas de liquides dangereux. Bien qu'aucune documentation n'ait été trouvée à ce sujet, nous verrons lors des analyses comment ceci s'actualise à l'aéroport de Montréal.

Une autre mesure implantée suite au 11 septembre 2001 est l'obligation de montrer un laissez-passer valide pour pénétrer en zone réglementée. Le Règlement canadien sur la sûreté aérienne, créé en 2000, a été modifié à cette fin en 2004. De même, les employés se sont vus dans l'obligation de montrer leur laissez-passer à un

agent qui le lui demande. Par la suite, de nouveaux laissez-passer ont été graduellement mis en place depuis 2006. Ils contiennent désormais des éléments de biométrie. Le Règlement a été modifié à cette fin en 2006. Chaque employé est tenu de montrer ce laissez-passer à chaque fois qu'il entre dans une zone réglementée de l'aéroport. De même, le Règlement prévoit que les liquides que les employés transportent, notamment sur les chariots de marchandise, doivent être contrôlés (Ministère de la Justice Canada, 2006). On peut donc voir à l'aide de ces exemples que la sécurité aéroportuaire semble dictée par les événements de l'actualité et des préoccupations gouvernementales du moment en lien avec la sécurité.

Aéroports de Montréal (ADM) a été créé le 1<sup>er</sup> août 1992, à la suite de la *privatisation* des aéroports canadiens par Transports Canada (TC). En effet, avant cette date, c'était TC qui les gérait et les administrait. Depuis cette date, ADM gère, exploite et est responsable du développement des aéroports de Montréal (Trudeau et Mirabel). TC demeure le propriétaire des sites, mais a délégué les pouvoirs à ADM (ADM, 2009). Certaines études croient toutefois que cette passation des pouvoirs est une mauvaise décision, surtout depuis les événements de septembre 2001 et que les pleins pouvoirs devraient être restitués au gouvernement (Comité sénatorial, 2003; Comité sénatorial, 2007). La Sécurité aéroportuaire a quant à elle été implantée en 1998. Il s'agit du service de sécurité interne d'ADM. Avant cette date, la GRC occupait les fonctions des agents de sécurité aujourd'hui présents à l'aéroport. Ces agents proviennent d'une entente de services conclue entre ADM et le Corps canadien des Commissionnaires (CCC), qui fournit les agents de sécurité (ADM, 2009). Le CCC a été créé en 1925, dans le but de fournir des emplois aux anciens militaires. En 1945 il devient une agence de sécurité à proprement parler et la division du Québec a été créée en 1946, suite à la Deuxième guerre mondiale, toujours pour venir en aide aux militaires sans emploi (CCC, 2009).

### *1.5.2 Mandats*

ADM est « une société à but non-lucratif et sans capital-actions, responsable de la gestion, de l'exploitation et du développement de l'aéroport Pierre-Elliott-Trudeau et de Mirabel, en vertu d'un bail d'une durée de 60 ans conclu avec Transports Canada en 1992. » De plus, sa mission consiste à « assurer une prestation de services de qualité

pour répondre aux besoins de la clientèle, tout en recherchant efficacité, sûreté et sécurité. » Il s'agit aussi pour ADM de « contribuer au développement économique de la région » et de « maintenir une cohabitation harmonieuse avec le milieu. » ADM a également le mandat de protéger les personnes et les installations et de voir à l'application des règlements aéroportuaires (ADM, 2009).

La Sûreté aéroportuaire a été créée afin de pourvoir à ce dernier mandat. La mission de cette dernière va comme suit : « protéger le public voyageur et les opérations aéroportuaires contre les actes illicites visant l'aviation civile et d'assurer l'application des règlements visant la protection des biens et des personnes. » (Sûreté aéroportuaire, 2008). Le site Internet (2009) précise quant à lui que la Sûreté vise à protéger les passagers, le personnel et les installations. La Sûreté aéroportuaire a notamment comme responsabilités les interventions d'urgence, l'application des règlements, le contrôle de la circulation, la détection d'explosifs et la protection de la zone réglementée. Ce sont les agents de la Sûreté qui s'occupent de vérifier les laissez-passer des employés aux points d'entrée en zone réglementée (ADM, 2009). Ils sont également présents en tout temps à l'aéroport et se rendent rapidement sur les lieux d'incidents. Ceux-ci sont variés, allant des vols aux urgences médicales, en passant par les accidents de la route (Sûreté aéroportuaire, 2005).

### *1.5.3 Fonctionnement de la Sûreté aéroportuaire*

Tout d'abord, il est important de mentionner qu'ADM est une société privée à but non-lucratif. Elle n'est pas un organisme public, mais a choisi d'adopter un modèle de gouvernance publique, en adoptant des règles propres aux organismes publics tels la communication des renseignements. En ce sens, elle rend des comptes et adopte une politique de transparence envers ses clients et le public (ADM, 2009). ADM relève de Transports Canada (TC) et répond au gouvernement par l'entremise du ministre des Transports, des Infrastructures et des Collectivités. Il est également à noter que TC se réserve le droit d'émettre des directives en ce qui a trait au fonctionnement de l'aéroport et des laissez-passer (Comité sénatorial, 2003). ADM a choisi pour son service de sécurité de faire affaire avec un sous-traitant, le Corps canadien des Commissionnaire (CCC), qui s'occupe de lui fournir des agents de sécurité. Ces agents, bien que fournis

par le CCC, reçoivent une formation poussée d'ADM avant de commencer à travailler dans la Sûreté aéroportuaire.

La Sûreté aéroportuaire est une organisation de style policier, de par sa structure hiérarchique. Elle est dirigée par un Chef, Sûreté aéroportuaire. Les autres fonctions vont comme suit, en ordre hiérarchique :

- Chef de poste
- Chef de poste adjoint
- Chefs de relève (4 relèves)
- Chefs de secteur (3 ou 4 par relève)
- Constables
- Agents

Il est à noter que les agents ne relèvent pas des constables. Ces deux derniers relèvent toutefois de leurs chefs de secteur, qui eux-mêmes relèvent de leur chef de relève. Tous les chefs « appartiennent » à ADM, tandis que les constables et agents proviennent de l'agence de sécurité privée, qui est fournisseur de services. Des explications plus poussées à ce sujet seront fournies lors de l'analyse des données. La Sûreté aéroportuaire comprend aussi la division du Bureau des permis (BAP) et la division Enquêtes et renseignement (Sûreté aéroportuaire, 2008). Nous n'avons toutefois pas tenu bon de nous y attarder dans le cadre de cette étude, étant donné nos objectifs. Nous nous concentrerons sur le segment *terrain* de la Sûreté aéroportuaire.

Plus précisément, la majeure partie de cette étude portera sur les agents et les constables de la Sûreté aéroportuaire. Il est donc approprié de faire ici une différence sommaire entre les deux. Une explication plus détaillée de leurs rôles et responsabilités précises prendra place dans la section suivante. Les agents sont ceux qui contrôlent les accès aux zones réglementées. Ils s'occupent également de diriger la circulation, principalement sur la rampe d'accès à l'aéroport. Les constables quant à eux patrouillent le territoire de l'aéroport, tant à l'extérieur qu'à l'intérieur de l'aérogare, en patrouille pedestre ou véhiculaire. Ils assurent une présence et ce sont les premiers intervenants pour appliquer la loi et protéger le public. Ils interviennent lors de divers incidents. Ils détectent et réagissent aux diverses situations pouvant survenir à l'aéroport. Les constables portent un uniforme gris et un chapeau aux larges bords. Les agents ont le même uniforme, mais sont munis d'une casquette de style baseball. Les agents et

constables possèdent un pouvoir d'arrestation si un crime est commis et les constables peuvent émettre des constats d'infraction et donner des amendes (Sûreté aéroportuaire, 2005).

Comme vu précédemment, la Sûreté aéroportuaire a comme mandat d'assurer la sûreté de l'aéroport. Elle s'occupe donc de la sécurité sur tout le territoire. Or, elle doit travailler avec plusieurs autres organismes, et ceux-ci sont nombreux, seulement dans le secteur d'application de lois. Voici une description sommaire des principaux organismes et de leur rôle :

- Transports Canada : s'assure de l'application des normes, lois et règlements.
- ACSTA : s'occupe principalement des contrôles pré-embarquement des passagers.
- Agence des services frontaliers du Canada (ASFC) : s'occupent des immigrants et des arrivants/voyageurs au Canada.
- Bureau of Customs and Border Protection des États-Unis : douanes américaines présentes en territoire canadien.
- Service de police de la Ville de Montréal (SPVM) : gère les incidents de nature criminelle. Applique le Code criminel.
- GRC : S'occupe de gérer les incidents en lien avec le crime organisé et le terrorisme par exemple.
- Compagnies aériennes : doivent s'assurer de la sûreté des aéronefs et des passagers une fois les contrôles pré-embarquement effectués.

On peut donc voir que plusieurs organismes sont en charge de la sécurité à l'aéroport de Montréal. Il peut parfois être difficile de discerner qui fait quoi et ce qui relève de quel organisme, comme le mentionnait Dupont et Mulone (2009), en ajoutant que l'organisation complexe de la sécurité dans un aéroport pouvait être problématique. La Sûreté aéroportuaire doit cependant collaborer étroitement avec l'industrie privée et publique, et entretenir de bonnes relations avec tous ses partenaires car chacun constitue un maillon dans la sécurité aéroportuaire (Comité sénatorial, 2003 ; Comité sénatorial, 2007). Dans son plan d'affaire, la Sûreté aéroportuaire (2008) dit : « Nous devons être à l'écoute des besoins de la communauté aéroportuaire » (10). La collaboration est donc un élément important de la Sûreté aéroportuaire.

Une observation peut être ici dégagée : la Sûreté aéroportuaire doit concilier les intérêts divergents de ses divers partenaires, tant privés que publics. De même, elle doit concilier ses propres intérêts de nature financière (bon fonctionnement de l'aéroport,

clients satisfaits, efficience) et sécuritaire. Ces intérêts sont donc transférés sur les épaules des constables et des agents qui s'occupent de faire appliquer les règlements et de gérer les incidents, tout en représentant l'image d'ADM, qui veut que son aéroport *roule* et fonctionne efficacement. Ces deux intérêts vont-ils toujours de paire ? Il est également à noter que depuis 2003, la Sûreté aéroportuaire a été accréditée CALEA (Commission on Accreditation for Law Enforcement Agencies). Cet organisme s'assure de la qualité de la gestion opérationnelle et administrative du service. Cette accréditation a été renouvelée en 2006. L'aéroport est le premier accrédité comme tel au Canada. La Sûreté est également dotée d'un code d'éthique rigoureux, pour assurer une haute qualité des services dispensés (ADM, 2009). Cette accréditation qui fait la fierté des dirigeants, ainsi que le code d'éthique, pourraient toutefois faire augmenter la pression sur les épaules des agents et constables, qui sont les acteurs de terrain qui doivent appliquer les mesures de qualité.

Tout compte fait, les mesures de sécurité dans les aéroports représentent un réseau complexe d'organismes œuvrant dans le même but : assurer la sûreté du transport aérien. Il n'en demeure pas moins que cette complexité peut créer un problème au niveau de la répartition des rôles (qui fait quoi ?) et ceci peut être source de tensions. De même, au sein de la Sûreté aéroportuaire, il peut exister des intérêts divergents dans les responsabilités qui sont données aux constables et agents : d'une part des intérêts sécuritaires et d'autre part, on attend d'eux un service à la clientèle impeccable, ils doivent se conformer à l'image que veut donner ADM.

#### *1.5.4 Les agents de la Sûreté aéroportuaire*

La Sûreté aéroportuaire compte plus de 200 agents et constables dans ses deux aéroports. De ce nombre, on compte une trentaine de constables et plus d'une centaine d'agents à l'aéroport PET. L'aéroport a accueilli en 2008 plus de 12 millions de passagers et il y a plus de 17 000 laissez-passer en circulation pour les employés de l'aéroport (Sûreté aéroportuaire, 2008).

Les documents de description de tâches stipulent que les constables sont les agents de première ligne, pour tous les événements survenant sur le territoire de l'aéroport. Ils effectuent des « patrouilles préventives pédestres, véhiculaires et à vélo

sur tout le territoire pour maintenir l'ordre et la paix publique et protéger les personnes et les biens. » (Sûreté aéroportuaire, 2006, 1) On voit ici que le mandat officiel de la Sûreté est intégré dans la description de tâche des constables. Les principaux rôles et responsabilités des constables sont : 1) patrouiller, 2) répondre aux appels, 3) gérer les accidents, 4) intervenir si un acte illicite se produit, 5) porter assistance au public, 6) prendre part aux mesures d'urgence, 7) le contrôle de foule, 8) les escortes de véhicules et 9) rédiger des constats d'infractions et des rapports. On précise également qu'ils devront « effectuer toute autre tâche connexe, selon les instructions de leur supérieur. » (Sûreté aéroportuaire, 2006). Les constables peuvent être affectés à la patrouille pédestre de l'aérogare et des jetées et à la patrouille véhiculaire côté piste ou côté ville (Sûreté aéroportuaire, 2008a). On demande aux futurs constables de détenir un diplôme d'études collégiales en techniques policières ou dans une discipline connexe. Ils doivent également détenir un permis valide d'agent de sécurité et suivre la formation de constable de la Sûreté aéroportuaire (Sûreté aéroportuaire, 2006).

Quant aux agents, ils sont « affectés à des postes de surveillance statique de contrôle des accès des piétons et des véhicules. Ils participent à la prévention des infractions aux lois et aux règlements en vigueur. » (Sûreté aéroportuaire, 2006, p. 6). Il s'agit donc de surveiller les points d'accès à la zone réglementée, tant à l'intérieur de l'aérogare (piétons) et aux guérites d'entrée sur la piste (véhicules). Leurs rôles principaux sont les suivants : 1) contrôler l'accès à la zone réglementée, 2) diriger les passagers et les employés, 3) émettre des laissez-passer temporaires, 4) fouiller les personnes et les véhicules, 5) détecter les incidents et les rapporter, 6) contrôler la circulation et 7) participer aux mesures d'urgence selon le plan établi. (Sûreté aéroportuaire, 2006). Les agents peuvent être affectés à des postes fixes dans l'aérogare, dans des guérites à l'entrée de la piste ou au contrôle de la circulation sur la rampe (Sûreté aéroportuaire, 2008a). Ils doivent détenir un diplôme d'études secondaires ainsi qu'un permis d'agent de sécurité et suivre la formation d'agent d'ADM (Sûreté aéroportuaire, 2006).

Il existe également au sein de la Sûreté aéroportuaire deux autres catégories d'agents : les caporaux de rampe et les premiers intervenants. Les premiers sont des agents désignés pour organiser les opérations des autres agents sur la rampe. Ils doivent

assurer la fluidité de la circulation automobile et éviter les congestions. Il est à noter que les agents sur la rampe y sont désormais affectés en permanence. Auparavant, tous les agents effectuaient une rotation et occupaient une fonction sur la rampe une fois leur tour venu. Les premiers intervenants quant à eux ont le mandat de prodiguer les premiers soins. Ils se rendent à vélo sur les lieux où leur assistance est requise. Leurs rôles spécifiques sont : 1) prodiguer les premiers soins, 2) assister Urgences-Santé si nécessaire, 3) patrouiller à vélo pour prévenir les vols, les écarts aux règlements et contrôler les stationnements. Ce sont des agents de la Sûreté qui sont devenus par la suite premier intervenant. Ils gardent cependant leur titre d'agent (Sûreté aéroportuaire, 2006).

On décrit également dans ce document de description de tâches les qualités requises pour occuper les emplois de constable et d'agent. Ils doivent être capables de travailler à l'intérieur comme à l'extérieur, à des températures élevées ou très froides. Ils doivent aussi être capables de fonctionner sur horaire rotatif, de jour, de soir et de nuit en faisant de longues heures debout ou assis. Ils doivent être capables de gérer leur stress et demeurer calme en tout temps, même s'il peut y avoir un danger pour leur propre vie. Ils doivent être capables d'utiliser la force lorsque nécessaire et de procéder à des arrestations. De même, les deux langues officielles sont requises et une capacité de rédaction excellente l'est également. Ils doivent pouvoir s'exprimer clairement et être en mesure de donner des instructions en se faisant comprendre. Ils doivent avoir du tact, de la diplomatie, pas de préjugés, avoir de l'entregent et être proactif afin de devancer les demandes des clients. Ils doivent être en mesure d'établir des priorités ainsi qu'avoir un sens de l'analyse, pour interpréter les règlements et les procédures. Finalement, ils se doivent d'être observateurs, « afin de détecter les lacunes dans les systèmes de protection, les situations suspectes et les infractions » (Sûreté aéroportuaire, 2006, p.3). Bref, plusieurs qualités sont requises pour occuper ces postes et les conditions de travail semblent à première vue plutôt extrêmes en ce qui a trait aux horaires et à l'environnement de travail.

De plus, les agents et constables de la Sûreté aéroportuaire sont tenus de connaître et de respecter environ 80 directives. Elles sont diverses et couvrent plusieurs aspects de la Sûreté. Elles concernent l'administration, les opérations et la formation.

Les directives ne disent pas aux agents *comment* faire une action, mais plutôt quelles actions entreprendre pour telle situation. Il faut dans la mesure du possible respecter ces directives, sinon, au moins respecter l'esprit de la directive originale. Les agents doivent par la suite se référer aux procédures propres à chaque poste pour savoir comment effectuer une opération ou une action (Sûreté aéroportuaire, 2008a).

Dans ces directives, se trouvent plusieurs passages où il est question de surveillance et d'image. Concernant les fautes pouvant être commises par les agents, il y a les fautes mineures : l'insubordination, l'impolitesse et les retards. Au contraire, une faute grave est par exemple la corruption, la fraude et l'abus de la force. Il y est dit plus loin que « chaque superviseur est responsable de bien encadrer son groupe de manière à pouvoir s'assurer de la qualité des services rendus. » Il y est aussi question des manquements : il peut s'agir de ne pas suivre une instruction donnée, ne pas suivre une procédure ou une directive, un manquement professionnel (retard, tenue inappropriée, etc.), un manquement au code d'éthique, une désobéissance à un ordre ou même une infraction criminelle (Sûreté aéroportuaire, 2008a). Les superviseurs peuvent alors prendre des mesures correctives si ces situations surviennent. Ces directives couvrent à peu près toutes les situations possibles et imaginables. Il semblerait qu'ils aient voulu être prêts à tout et avoir un texte sur lequel se baser pour n'importe quelle situation.

Il est aussi question d'image dans ces directives. Par exemple, on y décrit en détail la coiffure que doivent avoir les hommes et les femmes : « coiffés et dégradés de façon à dégager les oreilles et le cou » pour les hommes et « coiffées de façon à ne pas dépasser le haut du collet » pour les femmes. Les bijoux et le maquillage doivent être discrets. Les directives précisent aussi qu'une inspection de l'uniforme doit être effectuée. On doit s'assurer que « les membres sont conformes aux normes établies et qu'ils projettent une bonne image de la Sûreté. » De même, le service à la clientèle est très important et présent dans les directives. On y précise que les interventions doivent être faites avec courtoisie, que le membre doit s'adapter au client et rester calme en tout temps. Il y est dit que la Sûreté aéroportuaire valorise la qualité d'accueil, l'écoute et l'empressement de ses membres à aller vers le public (Sûreté aéroportuaire, 2008a). La Sûreté aéroportuaire, et par le fait même ADM, semble accorder une grande importance à l'image de ses membres, car c'est l'image qu'elle-même veut projeter. Ils sont en un

sens le reflet public d'ADM et il peut sembler normal qu'ils veulent contrôler cette image donnée au public en standardisant l'apparence et les façons d'agir.

Il est ici important de mentionner de nouveau que les agents de la Sûreté ne sont pas engagés à proprement parler par ADM. C'est le CCC qui s'en charge et qui fournit des agents à ADM. Ces agents ont donc en quelque sorte deux employeurs. L'employeur officiel est le CCC et ADM est le *client*. Par contre, c'est ADM qui émet les directives et procédures que les agents doivent respecter. Il est mentionné dans les directives que c'est l'employeur (CCC) qui s'occupe de la discipline des agents mais que le chef de secteur (ADM) a quand même le pouvoir de rencontrer et d'aviser le membre si un problème survient et qu'il peut effectuer ce qu'ils appellent un *coaching à la tâche* (Sûreté aéroportuaire, 2008a). ADM a également le pouvoir de dire qu'un agent ne convient pas et le CCC doit alors le retirer du site de l'aéroport. Les agents et constables peuvent subir des pressions émanant de ces deux entités que sont ADM et leur employeur officiel, le CCC.

En résumé, le travail des agents de la Sûreté aéroportuaire est très vaste. Plusieurs tâches variées leur sont attribuées et ils doivent s'adapter à plusieurs situations et types de personnes différentes. Des directives et des procédures précises sont émises pour les guider dans leur travail, et ils se doivent de les respecter. Ces directives couvrent un grand nombre de situations. Il s'agit d'un travail qui demande beaucoup de qualités relationnelles, puisqu'ils sont constamment appelés à interagir avec le public et les employés. Les conditions de travail peuvent être ardues : de longues heures, debout, assis ou en marchant, ainsi que des horaires de jour, de soir et de nuit. Une bonne forme physique est demandée et la force peut être utilisée. Un stress peut être présent, de même qu'un certain danger pour l'intégrité physique. Les directives et procédures émises sont nombreuses et peuvent servir de guide, mais peuvent également rendre le travail plus ardu si les agents se sentent obligés de les suivre à la lettre et peut ne laisser que peu de place aux initiatives. La présence de deux entités, ADM et le Corps canadien des Commissionnaires, peut amener à la hausse le sentiment d'être surveillé de toutes parts. Les agents doivent également projeter une image favorable d'ADM tout en faisant appliquer des lois et règlements. Il s'agit donc de concilier les intérêts parfois divergents de l'industrie avec des intérêts de nature plus sécuritaire. Il peut donc ici être utile de se

demander si toutes ces contraintes peuvent avoir un impact sur la production de sécurité et dans quelle mesure.

### 1.6 Problématique

À la lumière des informations recueillies dans la littérature, nous sommes maintenant en mesure d'affirmer plusieurs choses. Premièrement, nous avons pu observer que la position de l'État face à la sécurité s'était modifiée au cours des dernières décennies. Le gouvernement a pris du recul face à la sécurité, en déléguant certaines de ses responsabilités à plusieurs agences. Nous avons également observé que les agences de sécurité privée prenaient de plus en plus de place sur la carte de la sécurité en général. Ce marché, propulsé par des conditions favorables, est depuis plusieurs années en expansion. Le nombre d'agents privés a depuis longtemps dépassé le nombre de policiers publics. Nous avons néanmoins pu constater que l'État ne se désengageait 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, d'autres 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. Le CCC agit donc comme *sous-traitant* pour ADM. Les agents qui travaillent ainsi pour ADM ne font pas réellement partie d'ADM, leur patron officiel étant le CCC. Ceci leur confère un rôle un peu spécial, ils doivent répondre aux demandes du *client* qu'est ADM. Il semblerait que ceci puisse créer un climat particulier de travail pour les agents de sécurité. Ils sont soumis à des contrôles de la part de leurs deux employeurs, ADM et le CCC et doivent parfois travailler en conciliant des intérêts quelques fois divergents. D'une part ils relèvent de leur employeur, le fournisseur de service, d'autre part d'ADM. Toutefois, il est à noter qu'ADM relève de Transport Canada en ce qui a trait à la sûreté des transports aériens. Transport Canada peut

également émettre des directives et effectuer des tests d'infiltration aux points de contrôle des employés. Toutes ces pressions pourraient être problématiques pour les agents qui peuvent se sentir surveillés de tous les côtés.

ADM, tout comme ses agents de sécurité, doit également concilier des intérêts divergents. D'une part, elle doit satisfaire les intérêts de l'industrie privée (compagnies aériennes, commerçants) concernant les profits et la satisfaction de leurs clients, de même que des intérêts davantage sécuritaires. Ces situations ne sont pas toujours évidentes, car les deux ne semblent pas nécessairement faire la paire. Le service à la clientèle impeccable est primordial pour ADM et il paraît quelque fois difficile pour les agents de faire preuve de courtoisie tout en appliquant les diverses lois et réglementations. Il sera donc intéressant de connaître les perceptions des agents de première ligne sur cette problématique.

De plus, l'aéroport semble être un lieu où gravitent des centaines d'organismes différents. Seulement au niveau de la sécurité, il en existe plusieurs qui peuvent être privées, publiques ou hybrides. On peut ajouter à cela les compagnies aériennes, les commerçants, les voyageurs, etc. Tout cela crée un environnement de travail particulier, où il peut parfois être difficile d'appliquer les règlements et d'effectuer les contrôles. Les guerres de pouvoir entre organismes peuvent être présentes, de même que des relations tendues. Il sera donc intéressant de connaître le point de vue des agents de la Sûreté aéroportuaire sur cette question car ils s'occupent de la sécurité sur tout le territoire de l'aéroport, contrairement à d'autres, comme les agents de l'ACSTA, qui s'occupent seulement des contrôles pré-embarquement.

Ainsi, les agents de la Sûreté aéroportuaire semblent jouer un rôle de première importance en ce qui a trait à la sécurité dans l'aéroport. Ce sont eux qui sont en contact avec le public voyageur et c'est sur leurs épaules que repose la responsabilité de contrôler les accès des employés. Comme nous l'avons vu précédemment, les agents de sécurité travaillent souvent dans des conditions peu favorables. Il s'agit bien souvent d'un travail monotone, répétitif et ennuyant. La vigilance est toutefois de mise et ce, en tout temps. Les salaires ne semblent pas être très élevés en comparaison avec l'importance de la tâche. La satisfaction au travail nous apparaît néanmoins importante à la bonne conduite des tâches à accomplir. Or, les agents de sécurité en général semblent

avoir un taux de satisfaction assez bas. De même, nous avons constaté que les heures supplémentaires étaient fréquentes chez les agents de sécurité et qu'ils doivent souvent travailler avec un effectif restreint. Le stress peut également être présent, compte tenu de la nature du travail et des pressions exercées sur les employés. Dans cette optique, il est permis de se questionner sur l'impact qu'ont ces conditions de travail sur la production de sécurité. Il paraît donc important de connaître les perceptions qu'ont les agents de sécurité de leur travail ainsi que leurs attitudes face à la sécurité aéroportuaire pour comprendre comment celles-ci peuvent avoir un impact sur la production de sécurité et ce qui pourrait éventuellement l'influencer favorablement. Plus spécifiquement, l'utilité perçue de leur travail sera également questionnée.

De par leur rôle de première ligne et leur présence sur tout le territoire de l'aéroport international de Montréal, les agents de sécurité de la Sûreté aéroportuaire représentent un bon moyen de comprendre les effets pratiques quotidiens de la production coopérative de sécurité. Cette étude permettra de comprendre comment s'organise la sécurité dans un aéroport, par l'entremise d'agents de sécurité engagés par une compagnie privée à but non lucratif provenant d'une agence de sécurité privée.

De plus, très peu d'études se sont penchées spécifiquement sur le travail des agents de sécurité privée, encore moins sur leurs perceptions. Par contre, nombreuses sont celles concernant le travail et les perceptions des policiers. S'il est vrai que les agents privés prennent une place de plus en plus importante, ce manque est alors à combler. Il serait en effet important de détenir davantage d'informations concernant d'une part leur travail, et d'autre part leurs perceptions et attitudes en ce qui concerne leurs tâches, leur utilité perçue ainsi que sur le contrôle qui semble s'exercer sur eux. Ceci pour être en mesure de mieux comprendre l'organisation de la sécurité dans un aéroport, selon leur point de vue et également pour connaître la place qu'occupe la sécurité privée dans la sécurité aéroportuaire, domaine qui semble avoir été repris par l'État suite aux événements terroristes du 11 septembre 2001. À ce sujet, nous avons pu voir que certains se demandent si le gouvernement ne devrait pas reprendre le plein contrôle des aéroports, bien qu'il ait délégué ses pouvoirs aux administrations aéroportuaires, comme ADM. Cette étude permettra de mieux comprendre la réalité du terrain d'une telle passation des pouvoirs et de la justifier. Un autre problème soulevé

par des experts était de savoir qui fait quoi dans les aéroports. Cette étude permettra donc également de clarifier les rôles et responsabilités de chacun en étudiant la production coopérative de sécurité. De même, plusieurs déplorent le fait qu'on se soit concentré sur les mesures concernant les passagers et non des employés. En étudiant le travail d'un organisme s'occupant également des employés, les connaissances dans ce domaine seront bonifiées et nous serons plus en mesure d'évaluer ces mesures lors d'études subséquentes.

### **1.7 Objectifs**

Il est maintenant possible d'énoncer les objectifs de ce projet. L'objectif principal est de comprendre les effets pratiques quotidiens de la production coopérative de la sécurité sur un site où évoluent des agences privées, publiques et hybrides. Pour répondre à cet objectif principal, des sous-objectifs sont nécessaires. Ceux-ci s'énoncent comme suit :

1. Connaître les pratiques et le contexte de travail dans lequel œuvrent les agents de sécurité aéroportuaire.
2. Comprendre la place de la sécurité privée dans la sécurité aéroportuaire
3. Connaître les perceptions et les attitudes des agents de sécurité envers la sécurité aéroportuaire.

Tous ces objectifs sont intimement liés car pour arriver à comprendre comment s'organise la production de sécurité dans un aéroport, il faut en premier lieu connaître ce dit terrain qu'est le milieu de travail des agents sécurité dans un aéroport. Il est également nécessaire de comprendre leurs propres perceptions envers la sécurité, car il s'agit des agents de première ligne, sur le terrain. En ayant connaissance des pratiques, des perceptions et de la place de la sécurité, nous serons alors en mesure de dresser un portrait complet de l'organisation de la sécurité dans un aéroport, lieu où gravitent plusieurs organismes de sécurité.

**CHAPITRE II**  
**MÉTHODOLOGIE**

## **2. MÉTHODOLOGIE**

Il sera ici question de la méthodologie employée pour répondre aux objectifs de la présente étude. L'entretien qualitatif semi-dirigé avec des agents de la Sûreté aéroportuaire de l'aéroport de Montréal sera utilisé. Nous croyons que cette méthodologie est toute appropriée pour connaître les perceptions ainsi que les pratiques des agents de la Sûreté aéroportuaire, notamment en raison de la profondeur des réponses pouvant en découler. Nous verrons dans les prochaines sections les raisons qui motivent ce choix.

### **2.1 La méthodologie qualitative**

Dans cette étude, une méthodologie qualitative sera utilisée. Les méthodes qualitatives sont les entretiens de recherche, l'observation ainsi que l'analyse documentaire. Il s'agit grosso modo d'analyser des données « brutes » desquelles des thèmes et des concepts émergeront. Nous justifierons ici l'emploi de cette méthodologie qualitative et démontrerons son utilité pour la présente étude.

#### *2.1.1 Les arguments pour l'utilisation des méthodes qualitatives*

Premièrement, plusieurs auteurs se sont penchés sur les raisons qui sous-tendent l'utilisation des méthodes qualitatives. La plupart s'entendent pour dire que le qualitatif est de mise lorsque l'objet d'étude est complexe et nécessite une compréhension en profondeur d'un phénomène (Deslauriers et Kerisit, 1997; Groulx, 1997; Ritchie, 2003). La méthode qualitative permet de « rendre compréhensible ce qui semble incohérent, inattendu ou complexe dans la pratique sociale » (Groulx : 69). Ces méthodes amènent une clarification et une compréhension en profondeur du sujet d'étude (Ritchie, 2003). Donc, les méthodes qualitatives permettent de comprendre et d'analyser des objets d'étude complexes.

Ensuite, les méthodes qualitatives sont appropriées pour rendre compte des représentations sociales des acteurs, des interprétations qu'ils font des problèmes ainsi que de leurs perspectives (Groulx, 1997). Deslauriers et Kérisit (1997) ajoutent que le qualitatif permet de se familiariser avec les gens ainsi qu'avec leurs préoccupations. Ritchie (2003) quant à elle mentionne que la méthodologie qualitative sert à cerner les perceptions qu'ont les acteurs d'un certain sujet et le sens qu'ils donnent à leurs actions

et aux problèmes rencontrés. Il est également question de rendre compte des points de vue des acteurs avec cette méthode (Noaks et Wincup, 2004). Bien qu'il s'agisse de concepts légèrement différents, les représentations, les perceptions, les interprétations, les préoccupations et les points de vue des acteurs concernent tous la vision d'une population donnée sur un problème prédéfini. La méthode qualitative permet de sonder cette vision du monde qu'ont les acteurs concernés afin de comprendre en profondeur une problématique complexe.

Les méthodes qualitatives peuvent également être utilisées pour comprendre des processus, plutôt que les causes d'un phénomène ainsi que pour étudier les stratégies utilisées plutôt que les variables (Groulx, 1997). C'est ici l'argument qui dissocie grandement le qualitatif du quantitatif. À ce sujet, Deslauriers et Kérisit (1997) ajoutent que le qualitatif peut être utilisé pour décrire ou explorer un phénomène qui résiste à la mesure et qu'il serait impossible de mesurer quantitativement. De plus, ces auteurs mentionnent que le qualitatif permet de tenir compte du contexte, de l'histoire et des changements dans la cueillette des données et plus tard, dans l'analyse de celles-ci. Ritchie (2003) amène également l'idée que les méthodes qualitatives sont de mise lorsque le problème en question est mal défini, mal compris ou peu étudié. Ces méthodes permettent de bien comprendre et de décrire un phénomène.

Finalement, les méthodes qualitatives semblent tout à fait appropriées pour étudier le travail de certains acteurs. Elles peuvent être utilisées pour rendre compte du point de vue du professionnel ainsi que de son travail quotidien. Elles sont de mise autant pour décrire les événements quotidiens que ceux qui sont plutôt inhabituels : « It portrays a picture of the everyday, the banal and the commonplace, as well as the unique and the extraordinary » (Noaks et Wincup, 2004 : 14). De même, elles peuvent permettre de comprendre les processus et les buts organisationnels, dans toute leur complexité (Deslauriers et Kérisit, 1997; Groulx, 1997). En plus, la méthode qualitative permet de dépasser les catégories déjà établies par les administrations, en laissant la place à d'autres dimensions d'émerger. Elle donne une vision des institutions de l'intérieur, tout en mettant au jour les divergences existantes entre l'administration et les travailleurs. Elle peut aussi faire ressortir les différentes cultures existantes dans les entreprises tout en permettant d'établir les écarts entre la culture dite « institutionnelle » et la culture

« professionnelle » (Groulx, 1997). À ce sujet, Noaks et Winecup (2004) affirment que la méthodologie qualitative est appropriée pour étudier la culture des entreprises de sécurité privée. Finalement, la méthodologie qualitative peut permettre de comprendre ce qui se cache derrière certaines décisions et attitudes (Deslauriers et Kérisit, 1997). D'après ces études, la méthode qualitative est de mise lorsqu'on veut étudier le domaine du travail, que ce soit l'administration, les travailleurs ou l'institution.

### *2.1.2 L'utilisation des méthodes qualitatives en criminologie*

Bien que quelques études citées précédemment utilisent la méthodologie quantitative, celles qui se rapprochent le plus notre type d'étude sont qualitatives. Rigakos (2002) a fait l'étude d'une compagnie de sécurité privée. Pour ce faire, il a utilisé principalement des méthodes qualitatives, l'entretien et l'observation. L'auteur voulait avoir une vision directe de ce qui se passait dans l'entreprise et voulait également examiner les attitudes et perceptions des agents de sécurité et des dirigeants de la compagnie. Il dit qu'il n'aurait jamais pu obtenir des informations aussi riches d'une autre façon qu'avec ces méthodes. Plusieurs autres auteurs précités (Chan, 2003; Erickson, 1982; Manning, 1977) ont également utilisé la méthodologie qualitative pour mener leurs études sur la police. Il semblerait donc que celle-ci soit à privilégier pour étudier la sécurité en général.

Si on sort du domaine de la sécurité, plusieurs études criminologiques ont utilisé la méthodologie qualitative, pour diverses raisons. Elle est employée pour comprendre une réalité quotidienne (Arsenault, 1980), les expériences et les perceptions (Denis, 2003), pour explorer et comprendre en profondeur une réalité encore peu connue (McPhail et DiNitto, 2005) et aussi pour produire des descriptions et des explications, plutôt que pour tester des hypothèses (Stoutland, 2001). Il est également mentionné que les méthodes qualitatives permettent d'envisager d'autres éléments et laissent la place à des idées ou à de nouveaux problèmes d'émerger des données recueillies (Einat, 2005; Stoutland, 2001).

### *2.1.3 Applications à la présente étude*

Cette méthodologie qualitative est appropriée à la présente étude sur les perceptions et les pratiques des agents de sécurité à l'aéroport Pierre-Elliott-Trudeau de Montréal,

premièrement car il s'agit d'un sujet complexe, qui a peu été étudié. Le travail des policiers a été longuement documenté et les études sont nombreuses sur la sécurité privée, mais ces dernières restent générales et théoriques plutôt que spécifiques et empiriques. Peu a été fait empiriquement sur les pratiques et les perceptions des agents de sécurité et encore moins sur ceux travaillant dans les aéroports. Ce sujet demande à être approfondi et la méthodologie qualitative s'y prête bien, comme nous l'avons constaté auparavant. De même, de par la rareté des recherches effectuées précisément sur le sujet, il serait incongru de vouloir mesurer des variables qui seraient difficiles à cerner sans avoir préalablement étudié en profondeur le sujet. La méthodologie qualitative permettra de mieux connaître et de comprendre l'objet à l'étude, tout en laissant l'occasion à de nouvelles dimensions de faire leur apparition, s'il y a lieu.

Nous voulons étudier les perceptions des agents de sécurité. Or, comme nous l'avons vu, la méthodologie qualitative est toute appropriée pour ce genre de recherche sur la vision des acteurs. En effet, elle nous permettra d'explorer leurs points de vue, perceptions, représentations et attitudes envers leur travail d'agent de sécurité aéroportuaire, pour arriver à comprendre les effets pratiques de la production de sécurité sur un site où évoluent divers organismes, tant privés que publics. De plus, nous avons démontré plus haut que la méthodologie qualitative s'appliquait très bien à l'étude des milieux de travail, des pratiques professionnelles et des organisations. La présente recherche concerne les pratiques et perceptions des agents de sécurité envers leur travail, ce qui justifie une fois de plus l'emploi du qualitatif.

De par la rareté des études empiriques précédentes, la nature de l'objet d'étude et sa complexité, il nous semble donc approprié de faire appel à la méthodologie qualitative pour répondre à la question de recherche, qui est de savoir comment s'actualise la sécurité sur un site où gravitent plusieurs organismes, tant privés, publics et hybrides. Plus spécifiquement, cette méthodologie permettra également de comprendre les perceptions et les pratiques des agents de la Sûreté aéroportuaire d'ADM. Nous verrons dans la prochaine section les raisons qui motivent notre choix d'employer l'entretien de recherche qualitatif.

## 2.2 L'entretien de recherche

Afin de répondre aux objectifs de la présente recherche, l'entretien semi-dirigé sera utilisé. Cette méthode qualitative consiste en une sorte de discussion entre le chercheur et la personne interviewée, où celle-ci bénéficie d'une grande liberté sur les thèmes à aborder, mais le chercheur se réserve le droit d'orienter l'entretien si certains thèmes de la recherche jugés cruciaux n'ont pas été abordés spontanément par l'interviewé. Nous verrons ici les principales raisons justifiant le recours à cette méthode.

### 2.2.1 *Les arguments en faveur de l'entretien*

L'entretien de recherche qualitatif est utilisé pour plusieurs raisons. Premièrement, il est employé pour obtenir une profondeur dans les données recueillies (Boutin, 1997; Poupart, 1997; Poupart, 1993; Ritchie, 2003). Il permet d'explorer en profondeur le sujet à l'étude et d'obtenir une vision de l'intérieur (Poupart, 1997). L'entretien permet également de saisir certaines pistes lancées par l'interviewé, et permet par la même occasion, de prendre en compte des dimensions jusque-là inconnues et de suivre ces pistes au fur et à mesure qu'elles se présentent lors de l'entretien (Boutin, 1997; Poupart, 1993). Ritchie (2003) précise que l'entretien permet de comprendre en profondeur un sujet et qu'il amène des clarifications importantes. Lewis (2003) ajoute que l'entretien est tout indiqué pour aller chercher les détails d'une situation et Boutin (1997) affirme qu'il permet d'approfondir les thèmes choisis par l'intervieweur. En dernier lieu, l'entretien permet d'obtenir des descriptions détaillées et des informations privilégiées de la part des interviewés (Blanchet et Gotman, 2001).

Ensuite, l'entretien est utilisé pour faire part de l'expérience personnelle des acteurs interviewés et par la suite, pour expliquer ces expériences (Poupart, 1997; Poupart, 1993). L'entretien permet également de comprendre l'expérience des acteurs concernés, selon le sens qu'ils donnent à celle-ci (Seidman, 1998). Ceci est important car l'entretien permet d'obtenir non pas les faits, froidement, mais aussi l'importance que l'interviewé donne à un événement ou à une expérience.

Comme pour les méthodes qualitatives en général, l'entretien permet d'avoir accès à la vision du monde de l'acteur interviewé. Blanchet et Gotman (2001), soulignent que l'entretien est le seul moyen d'avoir accès à la vie intérieure des

personnes à l'étude, ainsi qu'aux représentations qu'ils se font du monde. Poupart (1997) affirme que l'entretien est à privilégier lorsqu'on veut avoir accès aux représentations, aux points de vue, aux façons de penser et aux perspectives des acteurs. Il permet également de connaître le sens que l'interviewé donne à ses actions. Ritchie (2003) et Lewis (2003) soulignent également l'accès aux perspectives des acteurs lors de l'entretien, car celui-ci est vraiment orienté sur l'individu. L'entretien permet également de comprendre les motivations des interviewés, de même que les mécanismes qui sous-tendent les décisions prises (Lewis, 2003). Boutin (1997) dit quant à lui qu'il serait impossible de mesurer les attitudes, les perceptions et les représentations à l'aide d'un questionnaire et qu'en ce sens, l'entretien lui apparaît approprié. Il permet de connaître les attitudes et les perceptions de l'acteur, sans s'éloigner de l'aspect affectif dans les réponses.

Enfin, l'entretien de recherche est désigné pour étudier le domaine du travail. Il serait pertinent pour obtenir des informations sur le travail d'une personne, ses pratiques, ses tâches et son savoir professionnel (Blanchet et Gotman, 2001). Poupart (1997; 1993) mentionne également que l'entretien peut servir à en savoir davantage sur les pratiques professionnelles de l'interviewé. Il précise même que « les entretiens seraient un outil privilégié pour cerner le point de vue des travailleurs sur leur travail... » (Poupart, 1993 : 98). L'entretien de recherche qualitatif se plie donc bien à un objet d'étude concernant les pratiques des personnes interviewées.

Dans la présente étude, l'entretien sera de type semi-dirigé. Il s'agit pour l'intervieweur de poser une question de départ générale, de laisser parler l'interviewé puis d'orienter l'entretien vers des thèmes qui auront été établis à l'avance. Ce type d'entretien permet de laisser une certaine liberté à l'interviewé, sur le choix des sujets et des thèmes à aborder. Il permet en même temps au chercheur d'obtenir le point de vue de l'acteur sur certains thèmes précis, tout en laissant la place à de nouveaux thèmes d'émerger (Boutin, 1997).

### *2.2.2 Applications à la présente étude*

Nous voulons comprendre les effets pratiques quotidiens de la production de sécurité dans un aéroport, en explorant les perceptions et les pratiques des agents de la Sûreté

aéroportuaire à l'aéroport de Montréal. Pour ce faire, l'entretien auprès de ces agents sera utilisé. Cette méthode s'applique bien aux objectifs de cette recherche car comme nous l'avons vu, elle permet d'aller en profondeur. Il ne s'agit pas seulement de recueillir les propos des interviewés, mais bien de fouiller à fond les thèmes qu'ils aborderont pour réellement comprendre l'organisation de la sécurité à l'aéroport ainsi que leur perception de cette sécurité. L'entretien semble ici beaucoup plus approprié que d'autres méthodes pour obtenir un tel degré de profondeur. De plus, il a été démontré que l'entretien servait à obtenir la vision des interviewés, leurs perceptions, leurs attitudes et leurs points de vue. C'est exactement ce que nous attendons des entretiens. Nous voulons connaître les perceptions et attitudes des agents par rapport à leur travail et à la sécurité et l'entretien est tout désigné pour répondre à ces questions.

L'entretien permet également d'avoir accès à l'expérience personnelle des interviewés. En effet, nous cherchons à connaître les expériences des agents de la Sûreté aéroportuaire envers la sécurité et l'entretien est un bon moyen d'y avoir accès. Il permet à l'interviewé de parler de son expérience personnelle, en détails, et ceci nous permettra également de prendre en compte les émotions et attitudes qui y sont rattachées. De plus, nous voulons étudier les pratiques professionnelles des agents de sécurité et comme nous l'avons vu, l'entretien permet de le faire. Il permet de connaître les pratiques et les points de vue des travailleurs sur leur profession et c'est ce que nous ferons lors de nos entretiens.

En raison de sa pertinence pour comprendre en profondeur l'expérience, les perceptions, les attitudes et le travail des interviewés, l'entretien de recherche sera utilisé pour répondre à nos objectifs concernant les agents de la Sûreté aéroportuaire, pour ensuite être en mesure de comprendre empiriquement comment s'organise la sécurité dans un endroit tel qu'un aéroport.

### **2.3 Corpus empirique**

Il sera ici question du déroulement de la cueillette des données. Il s'agit d'une étape cruciale dans le déroulement d'une recherche car elle peut teinter tout ce qui suivra, car des biais peuvent en découler. Il est donc important de décrire son déroulement afin que

le lecteur puisse situer le contexte dans lequel se sont déroulés les entretiens et les observations pour en tenir compte lors de l'analyse des données.

### *2.3.1 Recrutement des participants*

Pour mener à bien ce projet, nous avons dans un premier temps pris contact avec la Sûreté aéroportuaire d'ADM, qui nous ont dirigés vers les Affaires publiques de l'aéroport. Nous leur avons par la suite envoyé une description du projet et ils nous ont mis en contact avec le Chef de la Sûreté aéroportuaire. S'en est suivi une rencontre avec celui-ci, et il a été convenu que je signerais une entente de confidentialité, compte tenu de la sensibilité des données que je m'apprêtais à recueillir. Une enquête de fiabilité à mon sujet a également été effectuée par le service des enquêtes de la Sûreté.

Une fois ces formalités réglées, nous avons été mis en contact avec le Major du Corps Commissionnaire du Canada (CCC), fournisseur d'agents de sécurité pour ADM. Celui-ci nous a fourni une liste des agents et des constables travaillant à l'aéroport, avec leurs noms, leurs fonctions et les dates d'entrée à la Sûreté aéroportuaire. Il a été convenu d'interviewer 8 constables et 6 agents, dont la moitié travaillait à l'aéroport avant le 11 septembre 2001. De plus, les agents sélectionnés devaient travailler à l'aéroport depuis au moins un an. Les constables et agents ont été choisis au hasard dans cette liste, selon les critères cités ci-dessus. Un nombre supérieur de sujets a été sélectionné au hasard, les agents choisis étaient par la suite contactés par le major, pour savoir s'ils étaient intéressés à participer à un entretien. Il leur distribuait une feuille explicative du projet. Je me suis par la suite rendu à l'aéroport, où j'ai effectué des entretiens avec les participants sélectionnés qui avaient accepté de participer à l'étude.

### *2.3.2 Caractéristiques des participants*

Comme vu précédemment, les participants ont principalement été recrutés selon leurs années d'expérience dans la Sûreté aéroportuaire. Il était également convenu que j'interviewerais au moins une femme. Les fonctions de chacun ont également été pris en compte lors du choix des interviewés. Nous avons choisi de nous concentrer sur les acteurs de terrain : agents, constable et chef de secteur (superviseurs). Un chef de relève a également été interviewé. Il est le « superviseur en chef », il gère le terrain, mais plutôt

à distance. Dans le but de faciliter la compréhension des analyses qui suivent, voici un tableau résumant les principales caractéristiques des participants. Le lecteur pourra s'y référer pour comprendre facilement qui a dit quoi dans les chapitres d'analyse.

Tableau I. Répartition des interviewés

<b>Code</b>	<b>Fonction</b>	<b>Âge</b>	<b>Expérience</b>
A1	agent	20-30	3-4
A2	agent	60-70	10+
A3	agent	40-50	2-5
A4	agent	20-30	5-10
A5	agent	50-60	5-10
A6	agent	50-60	10+
C1	constable	60-70	10+
C2	constable	20-30	3-4
C3	constable	20-30	1-2
C4	constable	30-35	1-2
C5	constable	50-60	10+
C6	constable	20-30	1-2
C7	constable	20-30	1-2
C8	constable	60-70	5-10
CS1	chef de secteur	25-30	3-4
CS2	chef de secteur	60-70	3-4
CS3	chef de secteur	30-35	1-2
CS4	chef de secteur	30-35	5-10
CR1	chef de relève	60-70	5-10

Au total, 19 entretiens ont été menés. De ce nombre, 6 étaient des agents et 8 des constables. Parmi les agents, 3 étaient présents dans la Sûreté aéroportuaire avant septembre 2001 et 3 se sont joints à la Sûreté par la suite. Les années d'expérience de ceux-ci vont de 3 à 12 ans au sein de l'organisme. L'âge des agents interviewés s'étend de 29 ans à 66 ans pour le plus vieux. Les sujets étaient tous des hommes, s'exprimant en français. Deux d'entre eux étaient d'une origine autre que canadienne. Pour des fins de confidentialité, les origines respectives de ceux-ci ne seront pas dévoilées.

En ce qui concerne les constables, trois d'entre eux étaient présents avant le 11 septembre 2001. L'ancienneté des constables interviewés varie entre un an et 12 ans d'expérience dans la Sûreté. Deux d'entre eux étaient présents depuis environ 1 an. Leur âge varie entre 22 ans pour le plus jeune et 62 pour le plus âgé. Ces entretiens ont également été conduits en français et seulement un était d'une origine autre que canadienne. Quatre entretiens ont par la suite été effectués avec des chefs de secteur et

un avec un chef de relève. Parmi ceux-ci, deux étaient âgés de 60 ans et plus et 3 avaient environ 30 ans. Deux d'entre eux étaient présents lors du 11 septembre 2001.

### *2.3.3 Conditions de la cueillette des données*

Les entretiens se sont déroulés dans un petit local situé dans le poste de garde de la Sûreté aéroportuaire. Ce local est habituellement utilisé pour accueillir des enquêteurs de la Sûreté qui doivent rencontrer des agents ou pour des clients qui doivent rencontrer des membres de la Sûreté. Le local était équipé d'une table et de 3 chaises et était de dimensions plutôt réduites, ce qui a pu favoriser un climat de confiance, contrairement à un local trop vaste.

Chaque fois que je me suis rendue à l'aéroport, je rencontrais d'abord le Major du Corps Commissionnaire, qui organisait les entrevues. Il s'occupait de remplacer les agents lorsqu'ils me rencontraient. Ceci m'a grandement facilité la tâche, puisque j'ai pu mener mes entretiens sur les heures de travail des agents. Ceci a favorisé la participation des interviewés, car je ne leur prenais pas du temps en dehors de leur travail. Ils auraient probablement été moins enclins à me rencontrer en dehors de l'aéroport. Cependant, il est arrivé quelques fois que les agents ne savaient pas trop qui ils allaient rencontrer. On leur disait par radio de se rendre au local, pour une entrevue. Ceci a pu les effrayer un peu, puisque comme mentionné plus tôt, ce local est également utilisé pour les enquêtes sur les membres. Mais lorsque ceci s'est produit, ils s'avéraient soulagés de finalement me rencontrer. En bref, la coordination était en général excellente et a grandement facilité la conduite des entretiens.

Lors des entretiens, une consigne explicative était toujours donnée. Voici un exemple type de cette consigne :

Donc comme je vous ai dit, mon nom est Julie Béliveau-Verville, je suis étudiante à l'Université de Montréal en criminologie, je fais ma maîtrise sur la sûreté aéroportuaire. Et je vais vous dire tout de suite, oui le projet a été approuvé par la direction, par Monsieur Goupil et tout ça, mais je suis pas liée directement à eux. Moi je travaille vraiment pour mon mémoire, pour l'université, c'est un travail académique, je suis étudiante. Eux c'est sûr qu'ils vont le lire avant de... que ce soit publié, pour voir si y a pas des éléments qui seraient confidentiels, donc ça... c'est une protection aussi pour vous là, vous serez pas accusé de... d'avoir dit... [...] En fait c'est ça, je travaille sur les agents, les constables de la sûreté aéroportuaire. Je veux connaître leurs perceptions à eux, de leur travail. Comment vous voyez votre

travail, comment vous voyez la sécurité en général, des choses comme ça. C'est vraiment votre opinion que je cherche, ce que vous pensez. Donc y a pas de bonne ou de mauvaise réponse. Pis dites-moi pas non plus qu'est-ce que vous pensez que moi je veux entendre. Parce que moi je veux vraiment entendre ce que vous, vous avez à dire là-dessus. Et euh... donc je veux aussi vous dire que je vais poser une question générale au début, donc vous, vous allez avoir la liberté d'aborder les aspects que vous allez vouloir. Moi j'ai une liste de questions comme vous le voyez, mais peut-être que je les poserai pas, peut-être que vous allez l'aborder naturellement, ça aussi je veux voir ça, comment vous allez aborder les thèmes. Pis euh... ça va être anonyme, vos propos vont être anonymes, jamais je vais utiliser votre nom ou des informations spécifiques qui pourraient permettre de vous identifier, ça va être vraiment utilisé pour mon mémoire, à l'université. Donc euh... aussi je vais enregistrer, est-ce que vous me donnez votre accord pour enregistrer l'entrevue ? (entrevue C1)

Ensuite, j'enchaînais avec une question très large, en leur demandant de me parler de leur travail. Une grande liberté leur était donc accordée sur les thèmes à aborder.

Cependant, certains thèmes précis ont été abordés. Ceux-ci sont :

- comment ils voient leur travail,
- qu'est-ce qu'une journée quotidienne pour eux à l'aéroport,
- ce qu'ils aiment de leur travail, ce qu'ils n'aiment pas,
- l'appréciation de leur travail,
- le rôle qu'ils pensent avoir à l'aéroport,
- l'utilité qu'ils perçoivent dans leur travail,
- leur cheminement de carrière, leurs formations,
- les qualités nécessaires pour être agent de sécurité à l'aéroport,
- ce qu'ils perçoivent comme des menaces à la sécurité aéroportuaire,
- comment détecter une menace,
- les conditions de travail,
- les relations avec les supérieurs et avec les collègues,
- les relations avec les divers organismes de l'aéroport
- les relations avec le public voyageur
- leurs perceptions de la sécurité depuis le 11 septembre 2001
- les changements perçus depuis le 11 septembre 2001

De ces questions/thèmes, plusieurs autres ont émergé. C'est là toute l'essence de la méthodologie qualitative : elle permet de laisser émerger des catégories, des données, qui n'étaient pas prévues par le chercheur. Une adaptation constante au discours de l'interviewé a été effectuée, en ce sens que je les suivais où ils m'emmenaient, sans toutefois perdre mes objectifs ni mes questions principales de vue.

Après la conduite des entretiens, il a été convenu avec la direction que je pouvais faire quelques journées d'observation à l'aéroport, en compagnie de chefs de secteur. J'ai donc eu la chance de me promener pendant 3 jours dans tous les recoins de l'aéroport, en patrouillant avec eux, soit à pied dans l'aérogare ou dans un véhicule de patrouille sur la piste et sur le terrain de l'aéroport. Ces visites ont permis de réellement prendre conscience *in situ* du travail des constables et des agents. Sans pour autant être une méthodologie à part entière de ce projet, ceci peut être qualifié d'observations et sera utilisé lors de l'analyse des données. Lors de mes patrouilles en voiture, j'ai également interviewé deux chefs de secteur. Sans les enregistrer vocalement, une prise de notes active a été effectuée. Ces entretiens pourront également être pris en compte lors des analyses. Des informations précieuses ont pu être récoltées de cette manière car ils me montraient leur travail tout en me parlant. Il n'y avait pas l'ambiance plus formelle d'une entrevue dans un bureau. Il se peut donc qu'ils se soient plus laissés aller, tout comme les chefs de secteurs avec qui je patrouillais à pied, sans toutefois prendre de notes actives. Des notes étaient cependant prises dès que l'occasion se présentait. Ces périodes d'observations ont donc été très enrichissantes pour ce projet, permettant d'encore mieux saisir la réalité du travail d'agent de sécurité à l'aéroport. Des interactions avec d'autres organismes ont aussi pu être observées.

#### **2.4 Analyse des données**

Premièrement, toutes les entrevues effectuées ont été enregistrées, sauf les deux effectuées en auto-patrouille, où une prise de notes a été privilégiée. Ces enregistrements audio ont permis une retranscription intégrale des entretiens, ce qui s'avérait nécessaire pour la suite des analyses. Par la suite, à l'aide du logiciel QDA Miner, un codage a été fait des entrevues. Chaque ligne ou phrase d'entrevues était codée dans une catégorie, puis dans un code plus spécifique. Il est par la suite possible d'analyser les entrevues une par une (analyses verticales), pour voir ce qui ressort de chacune d'elle (tel interviewé a abordé telles catégories et tels codes). Des analyses transversales ont également été effectuées. Le logiciel permet d'avoir un coup d'œil sur tous les passages, dans toutes les entrevues, qui parlent d'un thème en particulier. Le logiciel permet également de voir les codes selon certaines variables, telles l'âge, le sexe, la fonction, etc. Il a donc été

possible de faire des analyses différentes pour les différentes catégories d'interviewés. Il ne s'agit pas d'un logiciel automatique, il ne fait pas le travail de codage à la place du chercheur. C'est le chercheur qui doit coder manuellement tous les entretiens. Il s'agit plutôt d'un outil de gestion des données, qui facilite la visualisation et la mise en relation des données qualitatives. De même, les notes d'observations et les notes d'entrevues plus informelles ont été mises dans ce logiciel pour une analyse semblable. Ces catégories et codes donnent par la suite le squelette de l'analyse.

## **2.5 Limites de l'étude**

Cette étude se veut un portrait du travail des agents de sécurité à l'aéroport de Montréal. Plus spécifiquement, des agents de la Sûreté aéroportuaire d'Aéroports de Montréal. Bien que les résultats puissent dans une certaine mesure s'appliquer à d'autres aéroports au Canada (voire dans le monde), une généralisation hâtive est à proscrire. Seuls les agents d'ADM ont été interviewés. Une étude plus poussée incluant des agents d'autres aéroports ou pays ou dans le monde serait à privilégier pour être en mesure d'appliquer les conclusions ailleurs qu'à l'aéroport de Montréal. Cependant, l'étude donne une idée intéressante du travail d'agent de sécurité en général et certains résultats peuvent être transposés à la sécurité privée. La même mise en garde s'applique toutefois. Nous sommes conscients de cette limite d'échantillonnage et essayons d'en tenir compte lors des analyses.

De plus, une question nous est venue à l'esprit lors de la conduite des entrevues. Est-ce que les agents qui ont accepté de participer sont également ceux qui aiment le plus leur travail ? Car la majorité affirmait l'aimer. À moins *d'obliger* les agents à participer à un entretien, ce biais est difficilement contrôlable. Quelques participants m'ont toutefois avoué ne pas réellement apprécier leur travail, ce qui montre que ce n'est pas nécessairement parce qu'ils aiment leur emploi qu'ils ont accepté de participer.

Il existe également des biais liés à la désirabilité sociale. Certains interviewés ont pu ne pas me dire des choses par crainte d'être jugé ou par peur de critiquer. De ce fait, ils peuvent m'avoir dit davantage de points positifs que négatifs. De plus, une certaine crainte vis-à-vis leurs supérieurs pouvait être présente. Une crainte plus ou moins inconsciente que ce qui se disait en entrevue pourrait être dévoilé et leur nuire a pu faire

en sorte que certaines choses n'ont pas été dites. Pour contrer ces biais, à chaque fois je mentionnais que je ne travaillais pas pour la direction et que les données restaient anonymes. J'essayais de mettre les interviewés à l'aise, de faire en sorte qu'ils se sentent bien et en confiance avec moi. Je leur montrais des signes d'écoute active, en les relançant et en reformulant leurs propos pour les amener à me parler davantage. Il se peut toutefois que cela n'ait pas fonctionné avec certaines personnes.

Il se peut également que certains interviewés ne venaient pas pour les bonnes raisons. Par exemple, il est possible que certains soient venus juste pour faire plaisir à leur(s) patron(s), en se disant que ce serait bien perçu s'ils participaient à l'étude. D'autres pouvaient venir pour passer le temps, pour obtenir une heure ou deux en dehors du travail. Certains me l'ont même avoué clairement. Cependant, ces conditions ne font pas que les entretiens ne sont pas valides. La motivation à me parler était là, même s'il s'agissait d'une échappatoire pour eux, d'une distraction. Au contraire, s'ils voyaient cet exercice comme une distraction, ils étaient plus détendus et contents de me parler.

Une dernière limite de cette étude serait qu'il aurait été intéressant de réellement intégrer la méthodologie de l'observation participante aux entretiens. Bien que les entretiens comprennent de nombreux avantages, l'observation participante aurait permis de connaître des éléments de leur travail dont ils n'auraient jamais parlé en entrevue. Les trois journées d'observations effectuées ont permis de voir certains de ces éléments, mais certainement pas tous. Cette méthodologie requiert du temps pour s'imprégner totalement du milieu. Ce temps n'était malheureusement pas à notre disposition, mais le sera peut-être pour d'autres chercheurs voulant se pencher sur la question de la sécurité aéroportuaire.

**CHAPITRE III**

**LE TRAVAIL D'AGENT DE**

**SÉCURITÉ DANS UN AÉROPORT**

### **3. LE TRAVAIL D'AGENT DE SÉCURITÉ DANS UN AÉROPORT**

Bien que des technologies de toutes sortes aient fait leur apparition ces dernières années dans les aéroports partout dans le monde, celles-ci n'assurent pas la totalité de la sécurité aéroportuaire. Des hommes et des femmes s'en chargent, en occupant différentes fonctions. Dans ce chapitre, nous nous pencherons sur le travail des agents de sécurité de la Sûreté aéroportuaire, à l'aéroport Pierre-Elliott-Trudeau de Montréal. Plus précisément, nous chercherons à connaître les pratiques quotidiennes de ces agents, en tentant de nous familiariser avec leur travail et d'identifier ce qui est perçu important par les interviewés. Nous explorerons également les perceptions qu'ont les agents de leur travail, ainsi que les relations de travail entre les membres de la Sûreté aéroportuaire. Nous croyons important de mieux connaître les pratiques quotidiennes du métier plutôt méconnu qu'est celui d'agent de sécurité dans un aéroport, étant donné son importance dans la sécurité générale d'un lieu bien souvent considéré à risque, surtout depuis les événements du 11 septembre 2001. Le point de vue des agents est privilégié, puisque ce qu'ils pensent de leur travail peut influencer la façon dont ils le feront.

#### **3.1 Les pratiques quotidiennes**

Les tâches quotidiennes sont des éléments importants dans le domaine plus large des pratiques. Bien que considéré comme banal par certains, le quotidien recèle d'informations privilégiées sur les mesures de sécurité, ici aéroportuaires. Il importe donc de s'y attarder afin de cerner la réalité du travail de sécurité dans un aéroport. Pour comprendre la suite, nous dresserons un portrait du fonctionnement général de la Sûreté aéroportuaire, pour ensuite parler du travail des agents et constables en faisant par la suite ressortir les éléments importants afin de comprendre en profondeur le rôle des agents de la Sûreté aéroportuaire.

##### *3.1.1 Fonctionnement général de la Sûreté aéroportuaire*

Premièrement, rappelons qu'il existe au sein de la Sûreté aéroportuaire deux sortes d'agents de sécurité : les constables et les agents. Les premiers patrouillent l'aérogare, les stationnements ainsi que la piste, en voiture ou à pied et les seconds s'occupent principalement du contrôle d'accès des employés dans la zone réglementée et des

véhicules sur la piste. Ils effectuent une rotation chaque jour, ce qui a pour résultat qu'un agent n'est presque jamais assigné au même poste deux journées de suite. Par exemple, un agent<sup>1</sup> peut être assigné une journée au contrôle des laissez-passer des employés et le lendemain être dans une guérite pour contrôler les véhicules entrant côté piste. Les constables quant à eux sont assignés à l'une des quatre principales zones de l'aéroport : la piste, l'aérogare, la zone réglementée et le « côté ville ».

La piste constitue l'endroit où les avions décollent et atterrissent, également l'endroit où se font entre autres les ravitaillements, l'approvisionnement et les vérifications sur les aéronefs. Le « côté ville » se situe devant l'aéroport, à l'extérieur. C'est là où sont situés les taxis et limousines et c'est également à cet endroit que les gens laissent les personnes qu'ils sont venues reconduire. L'aérogare est la zone dite « publique » de l'aéroport, avec sa zone des départs, là où arrivent les futurs voyageurs et leur famille venue les reconduire, ainsi que celle des arrivées, où familles et amis s'entassent pour accueillir les voyageurs. On trouve dans l'aérogare les comptoirs d'enregistrement, les restaurants et boutiques, de même qu'un kiosque d'informations. Les départs et arrivées sont divisés en trois catégories distinctes : international, transfrontalier (vols vers ou en provenance des États-Unis) et domestique (vols au Canada). La zone réglementée est quant à elle la partie de l'aéroport où les passagers ont déjà été fouillés et où les employés ont vu leur laissez-passer contrôlé. Elle est située après les contrôles pré-embarquement et seules les personnes autorisées y ont accès : voyageurs et employés autorisés. Tout comme l'aérogare, elle est divisée en trois grandes parties : international, transfrontalier et domestique.

Il existe quatre équipes de travail dans la Sûreté aéroportuaire : Alpha, Bravo, Charlie et Delta. Deux équipes sont présentes par jour, une de jour et une autre de nuit. Ils font des quarts de travail de 12 heures. Chaque équipe a son chef de relève, 3 ou 4 chefs de secteurs, plusieurs constables et encore plus d'agents. Le **chef de relève** est le grand « patron » côté terrain, mais n'est que très rarement présent sur le terrain à proprement parler. Les **chefs de secteurs** quant à eux s'occupent à tour de rôle des sections de l'aéroport, décrites plus haut. Ils supervisent le travail des **agents** et

---

<sup>1</sup> L'utilisation du masculin sera privilégiée dans les sections suivantes, pour des raisons d'anonymat, puisque nous n'avons interviewé que deux femmes.

**constables.** Ils sont présents sur le terrain et se déplacent sur les appels les plus importants. Il existe également des horaires différents pour certains agents : les 8 heures et les 10 heures. Ces agents n'appartiennent pas à une équipe en particulier et ont principalement le même quart de travail, jour après jour, soit le matin ou l'après-midi et en soirée. Ils se promènent d'équipe en équipe.

Le laissez-passer est le principal outil de travail des agents qui contrôlent les entrées des employés dans l'aérogare ou du côté de la piste. Ils doivent contrôler chaque employé, à chaque fois qu'il veut entrer en zone réglementée. En plus de passer à la biométrie en présentant son iris ou son index, l'employé doit montrer sa carte à l'agent de la Sûreté aéroportuaire. Un agent nous explique les vérifications à faire :

Qu'est-ce qu'on vérifie, dans les points d'accès, tout dépendant lequel, c'est vraiment, le laissez-passer. [...] Tu vérifies 13 points sur la carte. [...] Comme le UL, date d'expiration, la photo, toute qu'est-ce qui est... la couleur, ça c'est important. Faut que toute concorde. Ou si t'as un doute, t'appelles la centrale, pour savoir si tout est legit. Parce qu'avec le numéro de UL, ils peuvent vérifier, plus que nous autres. [...] les points d'accès on a maintenant l'iris pis l'empreinte. Ça aussi ça joue avec la banque de données pis ça vérifie toute ce qu'il y a dans la carte. Pis y disent comme quoi c'est accessible à la zone. Ça c'est les points fixes. (A4, agent)

Ces points à vérifier dont parle l'agent se retrouvent dans les directives (Sûreté aéroportuaire, 2008a). En gros, il s'agit de vérifier la photo et surtout la date d'expiration pour s'assurer de la validité de la carte. Un autre agent me parle de sa technique pour associer les photos aux visages tout en vérifiant la date :

Je vérifie sa date, comme on a ici. Donc, photo, date, visage. Tu prends les deux ensembles, pis tu vas chercher l'autre en bas. Donc qui va... Vous me regardez ici, de même, vous vérifiez ma photo, visage, vous allez regarder les deux en même temps pis vous allez avoir besoin de prendre la lettre, vous allez porter votre attention plus à la... C'est fini, bonjour, merci. Donc tu apprends... à prendre le visage et la photo, tu les envoies tout de suite ensembles, après ça tu vas sur la date. (A6, agent)

Des techniques sont donc développées pour faciliter le travail de contrôle des laissez-passer à l'entrée des zones réglementées de l'aéroport. La biométrie quant à elle consiste pour l'employé à passer sa carte dans un lecteur, puis à présenter son œil ou son index sur le lecteur biométrique. Cette étape n'est pas « instantanée » et l'employé doit laisser son doigt ou son œil assez longtemps avant qu'un voyant s'allume. Il peut alors passer en zone réglementée après avoir montré sa carte à l'agent (notes d'observations).

Ensuite, les communications sont un aspect important du fonctionnement de la Sûreté aéroportuaire. Plus particulièrement, les communications radio. Chaque membre de la Sûreté est équipé d'un radio-émetteur/récepteur pour lequel les ondes sont divisées par secteur. Les agents se trouvant sur la même fréquence peuvent donc entendre ce qui s'y dit et les communications sont enregistrées. Il existe à l'aéroport un « centre d'appel » ou plus communément appelé « la centrale », qui s'occupe de répartir les appels reçus entre les constables. Un numéro d'urgence spécifique à la Sûreté est mis à la disposition du public et des employés. C'est donc entre autres de cette façon que les constables sont avisés des situations plus ou moins urgentes. Il existe un ordre des priorités. Un chef de secteur nous dit :

La première priorité c'est santé, sécurité. La vie, la santé. Priorité numéro un. Après ça c'est les opérations de l'aéroport. Ce qu'on veut avant tout c'est que les opérations roulent. Comme là, y a un conflit avec le personnel, c'est moins prioritaire que faire une escorte. Les besoins sont matériels. Lui y a besoin de son cargo, d'un endroit à un autre, pour embarquer dans l'avion. » (CS3, chef de secteur).

Dans les directives, on établit les priorités comme suit : 1. Danger pour la vie humaine, danger immédiat. 2. Vie humaine menacée ou dommages matériels majeurs ou un crime en progression. 3. Assistance médicale, acte sans gravité, constat d'infraction passée, évènement sans risque immédiat. 4. Évènement sans gravité, plaignant sur place et 5. Appel dont la réponse peut être différée dans le temps (Sûreté aéroportuaire, 2008a). Le chef de secteur avait bien fait la distinction, sans nécessairement se baser directement sur les directives, mais plutôt sur le bon sens, en étant *efficace*.

Le public ou les employés peuvent ainsi appeler à la centrale, qui transmettra les appels aux constables sur le terrain par ondes radio. Les agents et constables doivent alors constamment être à l'écoute de ce qui s'y dit : « Avec ça (radio), on écoute. Même si je suis à telle place, dans la guérite, on entend. [...] Il faut toujours être à l'écoute. Quelqu'un peut vous appeler. On suit toutes les conversations. » (A3, agent). D'autres le prennent comme un « jeu », ils aiment savoir ce qui se passe ailleurs : « J'écoute la game au... ben je veux dire, comme si c'était une joute. » (C7, constable). Cette attitude peut servir à tromper l'ennui, à se garder éveillé. Le rôle de « répartition » n'est pas exclusivement réservé à la centrale. Les constables peuvent intervenir s'ils voient quelque chose d'anormal et les gens peuvent les intercepter pour leur demander

d'intervenir : « (Par) radio, ou les gens « hey, viens donc ici toi là, là. Regarde ce qui se passe. » Souvent, ça, ça arrive souvent comme ça. » (C1, constable). Les agents des postes fixes peuvent également communiquer avec la centrale par radio s'ils sont témoins d'un évènement, ou pour demander de l'assistance, car ils ne peuvent bouger de leur poste s'ils ne sont pas remplacés, pour des questions de sécurité : « On appelle la centrale, pis y nous envoie quelqu'un. Un constable. » (A2, agent). Un constable ou un agent peut aussi demander de l'assistance (backup) s'il se sent en danger ou s'il craint qu'une situation dégénère. Ceux qui se trouvent près du lieu d'incident peuvent alors accourir. Il s'agit d'une autre raison pour laquelle il faut être attentif : il faut savoir ce qui se passe pour être en mesure d'intervenir s'il arrive un incident plus grave.

Le centre d'appel est également utilisé pour transmettre les informations concernant les incidents. Un constable nous explique ici comment fonctionnent les « cartes d'appel », qui sont un résumé des incidents :

... j'appelle à la centrale. La centrale c'est eux autres qui vont nous donner nos appels. Et puis à ce moment là, quand on n'a pas de rapport à faire, on donne toutes les informations qu'on a obtenues, on les donne à la centrale, qui eux font une carte d'appel. Donc ces informations là sont stockées évidemment dans un système informatique. Puis, par la suite, mes superviseurs ou ceux qui ont l'autorisation, peuvent aller voir dans la carte d'appel. Pis moi je donne toutes les informations là-dedans. Quand j'ai un rapport à faire, je donne quand même mes informations à la centrale, mais j'ai également un rapport écrit à faire. (C4, constable)

De même, chaque fois qu'un constable entreprend une action, il doit en faire part à la centrale. Celle-ci (et les chefs de secteur) doivent constamment savoir où se situe leur effectif. C'est également à la centrale que sont situés les écrans où il est possible de visionner les plans de toutes les caméras de surveillance de l'aéroport. Le bureau du chef de relève y est également situé, de même que le centre des mesures d'urgence, où des représentants de plusieurs organismes (SPVM, pompiers, SQ, etc.) se réunissent s'il survient un évènement grave. Un bureau est attribué à chacun (notes d'observations).

Les ondes radio sont également utilisées côté piste, pour communiquer avec les diverses entités : les deux tours de contrôle (une qui gère la piste et l'autre le tablier) de même que le centre de dégivrage qui utilisent leur propres fréquences. Certains constables trouvent parfois difficile de gérer toutes ces communications, surtout de changer de fréquence au bon moment lorsqu'ils se déplacent sur la piste ou le tablier.

Lors d'observations en auto-patrouille sur la piste, le chef de secteur se trompe et prend le téléphone relié à la tour au lieu de parler dans sa radio. Il me dit que des choses comme celles-ci arrivent. Un autre chef de secteur me dit que c'est parfois difficile de gérer tous les appels, du téléphone cellulaire, de la radio et des gens qui viennent lui parler. Il me dit que bien souvent tout arrive en même temps (note d'observations). Que ce soit pour signaler un évènement, répartir les appels, rapporter des informations ou se rapporter soi-même pour communiquer sa position, les communications radio revêtent une importance toute spéciale au sein de la Sûreté aéroportuaire. Les agents, constables et chefs de secteur doivent constamment prêter une oreille attentive à ce qui s'y dit. Rigakos (2002) avait mentionné l'importance des ondes radio dans le travail des agents qu'il a étudiés. Il avait soulevé que celles-ci posaient parfois problème si elles étaient mal utilisées. C'est ce que nous avons également constaté avec les confusions qui surviennent parfois, sans toutefois prendre une ampleur démesurée. Les communications radios apparaissent comme un moyen de gérer le travail sur le terrain.

Comme nous l'avons fait remarquer dans la revue de la littérature, les constables et agents sont tenus de respecter des procédures et directives strictes. Deux courants de pensée se dégagent : ceux qui s'appuient largement sur ces directives et ceux qui trouvent qu'il y en a trop. Ces opinions diffèrent selon les situations. Plusieurs agents ont mentionné en entrevue qu'il faut se référer aux directives et aux règlements en tout temps. Le règlement, c'est le règlement, point final, et il faut respecter les directives et procédures à la lettre : « Moi je dis, faut rester toujours strict. Quand on donne... si on me dit le contraire, ok, mais quand c'est pas sur papier, je garde mon instruction de poste. Faut faire telle chose, telle chose » (A3, agent). À noter que les agents, plus que les constables, ont tenu ce type de propos. Les constables de leur côté ont plus souvent critiqué les directives concernant certains comportements divers tels que mâcher de la gomme, lire le journal, manger dans les voitures, écouter la radio, etc., auxquels les directives s'opposent. Certains trouvent qu'elles sont de trop dans ces cas là.

De même, certains pensent que quelques directives sont trop strictes et qu'il faut parfois y déroger pour parvenir à ses fins. À ce sujet, un chef de secteur dit qu'il faut « rester dans l'optique de la directive, t'es pas obligé de l'appliquer mot à mot. » (CS2, chef de secteur). Certaines situations au contraire, nécessitent la présence de directives et

procédures strictes. Il s'agit des situations d'urgence, par exemple, les évacuations, les urgences en vol et les menaces à la bombe. Les interviewés disent que lorsque ces situations arrivent, ils se doivent de suivre à la lettre les procédures et les plans d'urgence. Un chef de secteur dit à propos du nombre élevé de procédures à suivre : « on n'a pas le choix, c'est un aéroport » (notes d'observations). Il apparaît donc que certaines actions ont des plans établis à la lettre et d'autres où une plus grande marge de manœuvre est accordée aux agents et constables. De plus, les agents semblent davantage devoir et vouloir suivre les instructions à la lettre que les constables pour les situations de tous les jours.

### *3.1.2 Description des tâches : du contrôle d'accès à la prévention*

Dans cette section, il sera question des tâches quotidiennes respectives des agents et des constables. Les agents s'occupent principalement des postes fixes, des guérites, de la rampe et des premiers soins. Les constables quant à eux font de la patrouille, des opérations, assurent une présence, répondent aux appels, font des escortes, s'occupent des relations publiques avec les partenaires, assurent la sécurité côté piste, s'occupent de la paperasse, font du contrôle de foule, sécurisent des zones précises et font des exercices d'urgence.

En ce qui concerne les postes fixes, il s'agit principalement de points d'entrée ou de sortie où sont postés des agents afin de s'assurer que seules les personnes autorisées pénètrent dans certaines zones. C'est à ces endroits que les laissez-passer des employés et membres d'équipage sont contrôlés. Il y a des postes dans les principales divisions : international, transfrontalier et domestique. Chaque employé doit présenter son laissez-passer à chaque fois qu'il passe, même s'il l'a fait dix minutes auparavant. Cela peut parfois créer des tensions entre agents et employés. Il y a également des agents qui sont chargés de diriger les voyageurs aux bons endroits, ils s'assurent du même coup qu'aucun voyageur domestique, par exemple, ne se retrouve en zone internationale. Pour ce faire, ils peuvent vérifier les cartes d'embarquement des passagers. Finalement, d'autres postes fixes s'occupent des arrivées des marchandises. Il s'agit de vérifier principalement les liquides et de s'assurer que les chariots contiennent bien ce qu'ils sont supposés contenir. Ensuite, les agents s'occupent des guérites à l'extérieur, qui

donnent accès à la piste et au tablier. Il y a une guérite principalement pour ADM et la Sûreté aéroportuaire et les deux autres servent aux divers employés travaillant du côté de la piste. Il s'agit pour les agents d'une part de vérifier les laissez-passer et d'autre part de regarder à l'intérieur des véhicules en ouvrant le coffre et les portières, pour s'assurer qu'aucune personne non-autorisée ne s'y trouve. Ces postes peuvent parfois être très occupés. Ces deux types de postes ont plutôt un rôle de *contrôle d'accès*. Les membres de la Sûreté aéroportuaire s'assurent de la stérilité des zones réglementées, tant à l'intérieur qu'à l'extérieur, en filtrant les passagers des non-passagers, en s'assurant qu'ils sont au bon endroit (un passager domestique en zone internationale n'est pas autorisé) et en s'assurant que seuls les employés autorisés se trouvent dans ces zones.

Une autre tâche principale des agents consiste à faire la circulation sur la rampe d'accès à l'aéroport, aux arrivées et au niveau des départs. Les agents s'assurent que les voitures circulent et les empêchent de se stationner ou d'attendre trop longtemps, surtout en période très achalandée. Lorsque c'est plus calme, ils tendent à être plus tolérants. Les gens ne comprennent pas qu'il ne s'agit pas d'un stationnement et qu'ils n'ont pas le droit de rester là sans circuler. Plusieurs agents m'ont dit qu'il s'agit là de l'endroit où ils se font le plus insulter par les clients. Ceux à qui j'ai parlé n'ont pas apprécié leur expérience sur la rampe. Maintenant, il y a une équipe fixe qui s'en occupe. Il s'agit bien souvent des nouveaux agents, qui n'ont pas encore leur laissez-passer pour aller en zone réglementée. Ils « font leur temps » sur la rampe. En plus des insultes, ils doivent également supporter les conditions météorologiques telles la chaleur, le froid et la pluie. Une dernière fonction des agents est celle des premiers intervenants. Il s'agit d'agents sélectionnés (3 ou 4 par équipe) qui se déplacent à vélo lorsqu'une personne a besoin d'assistance médicale. Ils interviennent pour tout : un pansement, une personne qui vomit, une femme qui accouche ou même une crise cardiaque. Ils assistent également Urgences-Santé (U-S, ambulanciers), si nécessaire. Deux des trois ou quatre premiers intervenants se promènent et patrouillent à vélo. Les deux autres sont assignés à des postes fixes et quittent ceux-ci si leur assistance est requise. Ceux qui patrouillent peuvent également intervenir si un incident autre que médical survient. Ils agissent donc aussi comme des constables.

Les constables occupent des fonctions passablement différentes de celles des agents. Leur principale tâche consiste à patrouiller le territoire de l'aéroport, tant du côté ville, de l'aérogare et du côté piste. Chaque jour, les constables ont leur section de territoire attitrée. Dans l'aérogare, ils patrouillent à pied. Cela consiste à « faire le tour », à s'assurer que tout va bien, tant au niveau des passagers, des employés et des installations. Du « côté ville », il s'agit de patrouiller les alentours de l'aéroport en voiture, et d'appliquer les règlements sur la circulation. Sur la piste, les constables patrouillent en voiture et s'assurent du respect des différentes lois. Ils vérifient la vitesse, les arrêts obligatoires, la signalisation, les stationnements. Ils font également des escortes de véhicules, par exemple les voitures de police, les ambulances, etc. Ils s'assurent que rien ne traîne sur le tablier. Ils font également le tour du périmètre pour s'assurer du bon état des clôtures et que les avions sont sécurisés (pas d'escalier autour, portes scellées.) Ils vérifient aussi qu'aucun véhicule ne passe devant un avion (« couper un avion »). Il s'agit aussi de vérifier que tous les conducteurs possèdent des laissez-passer valides. Les constables assurent donc une présence sur les lieux. Ils sont visibles par leur uniforme particulier (notamment le chapeau à large bord) et leurs véhicules aux couleurs de la Sûreté. Ils sont présents autant pour rassurer les employés, afin qu'ils sachent qu'ils peuvent compter sur eux si un problème survient que pour dissuader une personne avec de mauvaises intentions. Bref, comme le dit un constable, ils sont là pour « rassurer tout le monde » (C1, constable). Ils sont aussi envoyés pour assurer une présence dans une zone où se trouvent beaucoup de passagers. Selon eux, le simple fait pour les gens de voir un constable favorise le calme.

Ensuite, les constables répondent aux appels. Ceux-ci sont de toutes sortes, allant de personnes agressives (« troubler la paix »), de portes mal fermées, d'urgences en vol, de disputes entre employés, aux accidents de la route et aux objets perdus ou volés. Comme le disait un chef de secteur : « la Sûreté, on est le premier niveau de réponse, alors on est appelé pour tout et n'importe quoi. » (CS4, chef de secteur). Il s'agit donc d'une tâche importante pour les constables qui occupe une grande partie de leur temps :

C'est surtout des opérations, pis entre ça, ben on répond aux appels qu'ils nous envoient dans le fond, parce que la centrale, on a un numéro général dans le fond. C'est un centre d'appel. Faque n'importe quel problème qui a, y vont se référer à la centrale. La centrale va nous appeler. Faque c'est

surtout répondre aux appels, faire les opérations, répondre aux urgences en priorité. » (C3, constable).

Comme le dit le constable, ils font également des opérations. Celles-ci sont en fait des activités qu'ils peuvent faire pour « occuper » leur temps. Ce sont par exemple vérifier que personne ne fume dans l'aérogare ou côté piste, faire la circulation, vérifier les laissez-passer de tout le monde, vérifier les chariots de marchandises, vérifier les arrêts, faire du radar pour la vitesse et plusieurs autres. Ces opérations durent plus ou moins 30 minutes et lorsqu'ils les font, ils doivent en aviser la centrale par radio. Ce peut donc être des initiatives personnelles, mais les supérieurs peuvent aussi leur demander de faire certaines opérations précises. En fait, les chefs de relève ont des objectifs à atteindre (par exemple faire 2000 opérations sur une période donnée). Ils les transmettent à leurs chefs de secteur qui eux les donnent aux constables, qui doivent alors effectuer des opérations précises. Un chef de secteur me disait que c'est également un bon moyen de garder les constables occupés et motivés. En effet, les constables ont dit qu'ils entamaient des opérations lorsqu'ils n'avaient rien à faire. Elles servent donc à tromper l'ennui, mais aussi à *créer* l'évènement, lorsqu'ils prennent une personne en flagrant délit lors d'une opération. Finalement, les constables s'occupent de plusieurs tâches diverses. Par exemple, ils doivent faire des rapports de toutes sortes, faire du contrôle de foule, sécuriser certaines zones<sup>2</sup>, ainsi que s'occuper des relations publiques. Cette dernière fonction consiste à aller rencontrer mensuellement des organismes ou compagnies privées de l'aéroport pour s'assurer que tout va bien, pour leur expliquer ce que fait la Sûreté et de prendre en compte leurs demandes. Ils appellent cela le « parrainage ». Il permet d'être plus visible et de créer des liens de confiance

Le travail des agents et constables est donc assez varié. Tandis que les agents s'occupent principalement du *contrôle des accès* et s'appliquent à faire respecter le territoire de l'aéroport, les constables ont plutôt un rôle de *prévention*, par leur présence et leur visibilité qui agissent en dissuadant les gens de commettre des délits, des

---

<sup>2</sup> Par exemple, un point d'embarquement pour Washington. Chaque jour, avant le départ, un constable, deux policiers et un maître-chien « stérilisent » cette zone, en s'assurant qu'aucun objet dangereux ne s'y trouve. Le chien recherche les explosifs. J'ai eu la chance d'assister à cette stérilisation et de voir le maître et son chien à l'œuvre. Bien que ce ne soit pas le sujet à l'étude, il est très impressionnant de les voir travailler, de voir la relation entre le chien et son maître. À noter que la Sûreté possède sa propre unité canine, qui s'occupe de la détection des explosifs lors de menace à la bombe par exemple. Les maîtres et les chiens y sont formés et entraînés. Il s'agit d'une autre catégorie d'agents.

manquements au code de la route ou aux règlements de la circulation s'appliquant côté piste. Cusson (2002) avait classé les principales tâches des agents de sécurité privée (surveillance, contrôle d'accès, investigation, transport de fonds, intervention). Nous voyons ici que le travail des agents se classe dans le contrôle des accès et de surveillance, tandis que les constables occupent des fonctions de surveillance et d'intervention. De même, ils ont un rôle pouvant être qualifié de *réactif*, en ce sens qu'ils réagissent aux appels et aux demandes du public et des clients, mais aussi *proactif* lorsqu'ils prennent des initiatives pour trouver des fautifs ou simplement pour dissuader par leur présence. Nous avons vu que certains auteurs trouvaient que la sécurité privée était plus proactive et la police davantage réactive (Bayley et Shearing, 2001; Johnson et Shearing, 2003). Or ici, nous voyons qu'il s'agit vraiment des deux. On prévient le crime par diverses mesures et on répond aux appels. Ceci peut s'expliquer, comme nous le verrons plus tard, par la ressemblance du travail du constable avec celui du policier (voir section 3.2.2). La Sûreté aéroportuaire serait donc à mi-chemin entre le travail de simple agent de sécurité privée et celui de policier.

### 3.1.3 Le service à la clientèle

À la lumière des informations recueillies lors des entretiens et des observations, nous pouvons affirmer que le service à la clientèle fait partie intégrante du travail de tous les membres terrain de la Sûreté aéroportuaire. En effet, tous les agents, constables, chefs de secteur et chef de relève ont mentionné qu'il s'agissait d'une grande partie de leur travail. Ils doivent constamment garder cet aspect du travail en tête, quoiqu'ils fassent. Les voyageurs, de même que les compagnies établies à l'aéroport sont des *clients* et doivent être traités comme tels. Le chef de relève interviewé le mentionne : « Nous la police, on ne fait plus de police ici. C'est pas une approche réglementaire, c'est une approche service à la clientèle. Celui qui vient dans l'aéroport, c'est un client. » (CR1, chef de relève).

Le service à la clientèle se traduit par plusieurs actions quotidiennes. Mais ce qui revient le plus souvent, c'est qu'ils doivent *diriger* les gens dans l'aéroport. Les passagers vont vers les agents et constables pour leur demander où sont certains lieux (toilettes, comptoirs d'enregistrement, etc.). Un agent pense que ces demandes

nombreuses existent en raison des panneaux qui indiquent mal les directions à suivre. Ensuite, ils répondent à toutes sortes de questions et aident les gens à régler divers problèmes. Les agents et constables se définissent souvent comme des « points d'interrogation ou comptoirs d'informations ambulants », ou bien comme des guides touristiques, à la blague. Ils associent ces demandes du public au fait qu'ils sont visibles avec leur uniforme et leur chapeau et qu'ils sont bien souvent la première chose que les personnes voient, avant même de lire les panneaux. J'ai pu constater la réalité de ces affirmations lors de mes observations. En heure de pointe, ils se font poser question après question dans l'aérogare (notes d'observations). On peut se demander s'il ne s'agit pas là des directives d'ADM qui déteignent sur les actions des agents. Il y a probablement une part de cela, dans le sens que c'est ADM qui leur demande d'être courtois et très axé sur le service à la clientèle. Cependant, nous pouvons voir que certains prennent vraiment cela à cœur : ils feront tout pour aider une personne. Par exemple, un constable raconte combien il était important pour lui de remettre un passeport perdu à une personne et un autre comment il était heureux de rendre un manteau perdu à une dame. Ils auraient très bien pu remettre ces objets à la consigne, mais ont choisi de s'impliquer davantage. Qu'il soit dicté par la direction ou qu'il provienne naturellement d'un pur intérêt à aider autrui, le service à la clientèle prime au sein de la Sûreté aéroportuaire.

Comme dans tout lieu de travail composant avec le public, les employés ont parfois affaire à des clientèles plus problématiques. Ceci n'exclut pas la Sûreté aéroportuaire. Premièrement, il arrive que des clients soient agressifs. Ces cas sont plus difficiles à gérer pour les agents et constables. Par contre, ils sont plutôt rares selon les dires des interviewés. Le plus souvent, les clients agressifs sont sous l'emprise de la drogue ou de l'alcool. Lorsqu'en état d'ébriété, ils sont bien souvent incontrôlables et très agités, encore plus lorsqu'on les empêche de prendre leur vol parce qu'ils sont trop intoxiqués par l'alcool. D'autre part, il y a les clients mécontents, surtout lorsque les compagnies aériennes font de « l'overbooking », c'est-à-dire qu'elles prennent plus de réservations de sièges que l'avion en contient. Des clients peuvent s'énerver suite à cette annonce et les constables doivent alors intervenir pour calmer le jeu. Il y a également les clients mécontents de devoir attendre longtemps en ligne et qui pensent manquer leur

vol. Les personnes atteintes de troubles mentaux peuvent également être difficiles à contrôler. De même, les non-voyageurs, ceux qui accompagnent ou viennent chercher un voyageur, posent bien souvent plus de problèmes que les voyageurs eux-mêmes, car ces derniers veulent voyager : ils ne risqueront rien qui pourrait les en empêcher. Les voyageurs qui reviennent ou partent pour les destinations du sud l'hiver peuvent également causer des maux de tête aux constables et agents car souvent, ils ont pris un verre de trop, parlent fort, font du bruit et peuvent être arrogants. Un constable dit qu'il s'agit parfois d'un vrai spectacle.

### *Le dialogue*

Les membres de la Sûreté aéroportuaire optent le plus souvent pour le dialogue pour régler les différents problèmes rencontrés avec les gens présents à l'aéroport. Nous avons regroupé sous ce thème de dialogue des concepts tels que l'écoute, le sourire, l'humour, l'adaptation, le calme et éviter l'escalade, la menace, la négociation ainsi que l'explication. Tous impliquent une interaction avec la personne dans le but de régler un différend, une dispute, un mécontentement ou même pour aider une personne. Ce sont des techniques ou des approches que les agents et constables utilisent dans leur travail de tous les jours avec le public.

L'écoute est une qualité importante pour gérer des situations impliquant des personnes. Plusieurs constables m'ont dit qu'il faut parfois les faire parler, d'une part pour les faire décompresser, ventiler et désamorcer la crise mais aussi pour obtenir des informations sur la situation en cause, pour savoir quel est le problème exactement. Bien souvent, les gens se calment d'eux-mêmes après avoir « vidé leur sac ». Parfois, c'est tout ce dont ils ont besoin, mais il faut être réceptif à ce qu'ils disent. Ensuite, le sourire est très important selon certains agents et constables. Un constable disait d'ailleurs qu'il s'agissait de « sa meilleure arme pour désamorcer une situation. » (C1, constable). D'après plusieurs, tout va mieux quand une situation est abordée avec le sourire. L'attitude prise par l'agent dès le début l'est tout autant. Dans le même ordre d'idées, l'humour peut bien souvent venir en aide pour dédramatiser des situations. Les agents font des blagues pour rassurer la personne, la faire sourire. Mais l'humour sert également à « alléger » les directives émises, dans le but d'inciter les gens à obéir. Par

exemple, un agent dit à un automobiliste de faire des tours sur la rampe, de ne pas y rester stationné en ajoutant en riant « je vais vous garder une place quand votre passager arrivera. » (A2, agent.). Un autre exemple est de dire « le 32 du mois, votre passe ne sera plus valide » en faisant allusion à l'expiration prochaine (le 31) du laissez-passer. L'humour est aussi utilisé pour alléger des tâches moins agréables à effectuer, par exemple des vérifications de laissez-passer. Les agents socialisent et font des blagues avec le public, pour rendre plus agréable leur travail.

Une autre « technique » consiste à s'adapter à la personne. En effet, les agents et constables n'agiront pas de la même façon si la personne est agressive que si elle est calme. Il faut qu'ils voient jusqu'où ils peuvent aller avec elle, selon ce qu'elle dégage. Il faut également qu'ils s'adaptent au problème de chacun, en analysant les données disponibles car chaque personne et situation est unique. De même, les caractéristiques physiques sont prises en compte (grandeur, poids et sexe versus ses propres attributs) lors des interventions. Une autre approche qui prime au sein de la Sûreté aéroportuaire est celle de rester calme, en tout temps et de tout faire pour calmer la personne. Pour ce faire, le dialogue est de mise. Parfois, seule la présence du constable peut calmer. Parler doucement peut aussi aider, ou au contraire, parfois une certaine autorité dans le ton de la voix est de mise. Il faut absolument calmer la personne avant que la situation dégénère. De plus, plusieurs s'entendent pour dire qu'il faut éviter l'escalade verbale : il ne faut pas entrer dans le jeu des personnes qui crient, car elles crieront simplement de plus en plus fort, et l'agent aussi. Il ne faut surtout pas envenimer la situation et même se retirer si on sent que l'on s'emporte et appeler un autre constable. Mais il faut parfois hausser le ton lors d'interventions, voire même menacer la personne récalcitrante. Un agent peut la menacer d'expulsion si elle ne se plie pas aux demandes. Un agent dit aussi que parfois, il faisait semblant d'appeler du renfort pour faire peur à la personne.

Il apparaît que la *négociation* occupe une part importante du travail des agents et constables avec les clients plus difficiles. Ce qui semble particulièrement bien fonctionner est d'offrir des choix à la personne, par exemple se plier aux directives et sortir, continuer à crier et avoir un constat d'infraction ou bien coopérer et seulement avoir un avertissement :

Je vais y dire par exemple. T'as le choix. Ça ou ça. Pis moi je choisis de te donner ça, c'est tu correct ? Si tu l'acceptes, tant mieux, tout le monde va

être beau, ben fin. Sinon, ben va falloir aller plus loin. Mais va falloir y aller plus loin. Va pas dire des affaires que tu pourras pas y aller plus loin. Si tu dis je vais aller plus loin pis je vais y mettre les menottes, mets-y les menottes! (C1, constable).

Si la personne est coopérative, ils sont plus portés à être conciliants avec elle. Il y a également une gradation dans les comportements : on commence par parler, puis on agit et si rien n'y fait, on utilise la force physique.

Finalement, une dernière technique consiste à donner des explications précises, comme faire comprendre qu'il peut être dangereux pour la personne de prendre l'avion en état d'ébriété ou bien expliquer pourquoi il faut que leur laissez-passer soit visible. L'exemple le plus frappant est toutefois celui du chef de secteur qui avertit un conducteur de déplacer sa voiture car elle est à moins de 3 mètres de la clôture de la piste. Il aurait pu seulement lui dire de déplacer son véhicule, mais il lui a expliqué que c'était parce que quelqu'un pouvait monter dessus et sauter par-dessus la clôture si la voiture est si proche. Le conducteur a tout de suite suivi les directives (notes d'observations). Il apparaît donc que lorsque l'on *explique* les choses et qu'il y a une raison derrière l'application des règlements, les gens sont plus enclins à les respecter. De même, l'écoute, le sourire, l'humour, le calme et la négociation sont des façons d'abaisser les tensions et ainsi, d'amener les gens à faire ce que l'agent ou le constable veut. Le service à la clientèle nous apparaît comme une composante majeure du travail des agents et constables de la Sûreté aéroportuaire. Comme Mulone et al. (2007) l'avaient mentionné, une des tâches des agents de sécurité est d'aider, pour tout et n'importe quoi. Ces auteurs avaient aussi dit que cette aide jouait sur le sentiment de sécurité des gens présents. C'est un peu ce que font les agents à l'aéroport, en maintenant un service à la clientèle impeccable et en réglant toutes sortes de problèmes.

#### 3.1.4 Les pouvoirs

En plus des techniques et différentes approches pour s'occuper des clients récalcitrants, les agents et constables possèdent des pouvoirs pour amener les gens à se plier à leurs instructions. Premièrement, ils peuvent effectuer des arrestations. Il s'agit du pouvoir d'arrestation que détient un simple citoyen en vertu du Code Criminel. S'ils sont témoins d'une infraction, ils peuvent mettre la personne qui l'a commise en état

d'arrestation. De même, si une personne devient agressive physiquement et s'en prend à eux, ils peuvent l'arrêter et la menotter. Par contre, tout comme le simple citoyen, ils doivent la livrer à la police par la suite. Ils peuvent aussi porter assistance à une personne en autorité, par exemple à un policier ou un douanier, qui tente d'arrêter quelqu'un. Plusieurs m'ont raconté avoir arrêté un passager suite à la demande d'un douanier qui courrait derrière lui. Les agents et constables possèdent en ce sens le pouvoir d'intervenir physiquement si cela s'avère nécessaire. Ils doivent utiliser la force nécessaire pour maîtriser la personne, sans plus. Par exemple, si quelqu'un essaie de franchir illégalement un point de contrôle pour la zone réglementée, l'agent peut s'interposer physiquement pour l'empêcher de pénétrer. Cependant, ils n'aiment pas utiliser la force, même s'ils y sont autorisés dans certains cas. Ils essaient de l'éviter le plus possible. Ils ont également le droit d'expulser une personne si elle ne se conforme pas aux règlements et ne veut pas quitter les lieux, par exemple si elle ne veut pas être fouillée et ne veut pas partir. Les personnes indésirables, tels les itinérants peuvent aussi être expulsées. L'expulsion est bien souvent l'outil ultime, quant tout a été tenté.

Un autre outil intéressant, celui-ci pour les constables, est le pouvoir de donner des constats d'infractions, surtout en ce qui concerne les infractions au code de la route et aux règlements de l'aviation. Il s'agit d'un pouvoir que la majorité des agents de sécurité n'ont pas. À l'aéroport, les constables sont des personnes désignées pour appliquer certaines lois et peuvent donc donner des amendes s'ils le désirent. Certains réfèrent à ceci en disant qu'il s'agit d'une façon de se faire respecter. À ce sujet, ils ont également un pouvoir discrétionnaire pour les constats d'infraction. Ils ont le choix entre rien faire, donner seulement un avis ou un constat en bonne et due forme. Ils ne sont pas tenus de donner le plus de constats possible, l'argent ainsi recueilli ne revient pas à ADM. Selon les constables interviewés, si la personne arrêtée est coopérative, agréable et polie, elle a plus de chance de s'en sortir avec un avis qu'une personne agressive et impolie. Un constable m'a avoué qu'à un moment, il avait pensé seulement donner un avis à une dame, mais s'est ravisé quand elle l'a traité de « chien » et lui a donc donné un constat d'infraction. De même, s'ils leur disent « t'es qui toi ? t'es pas de la police! », il s'agit presque d'un constat assuré. Ils se basent aussi sur leur propre comportement pour décider s'ils arrêtent la personne. Si le constable lui-même roule toujours 20 km au-

dessus de la limite permise, il n'arrêtera pas quelqu'un pour cette raison. Plusieurs constables privilégient la prévention : ils donneront un avis verbal dans l'espoir que le comportement ne se reproduise pas. Ils comprennent aussi que bien souvent, les gens viennent ici pour la première fois et peuvent ne pas être au courant des règlements en vigueur. Une tolérance est donc de mise, en ce qui concerne les constats d'infractions, mais également pour d'autres actions plus coercitives. Par exemple, plusieurs ont dit qu'ils sont plus tolérants lorsque l'aéroport est tranquille, même chose pour la rampe, ils laissent plus de temps aux gens lorsque c'est moins achalandé. Certains agents sont également tolérants à l'égard des enfants et des familles, en essayant de les faire passer devant d'autres lorsque c'est possible. Un agent me dit cependant que c'est plus facile d'être tolérant dans la zone publique que dans la zone réglementée, où il doit alors appliquer les règlements à la lettre.

Le contrôle des laissez-passer, chariots et véhicules est également un pouvoir que possèdent les constables et les agents. En effet, tous ceux qui désirent pénétrer en zone réglementée doivent se plier à ces contrôles. Les employés ne veulent pas montrer leur laissez-passer ? Ils n'entrent pas. Si un laissez-passer n'est plus valide ou si un employé commet une infraction, la Sûreté a le pouvoir de saisir le laissez-passer. En bref, il s'agit de contrôler qui et quoi entre en zone réglementée. Nous pouvons ici parler du concept de *faire respecter le territoire* : les agents et les constables ont comme mission de contrôler la zone réglementée et s'appliquent ainsi à le faire en contrôlant les employés, la marchandise et les voitures qui entrent sur la piste. Cela consiste aussi à exclure les indésirables et toute personne ne respectant pas les conditions :

On dit aux gens, vous êtes nos invités dans l'aéroport, on vous permet d'être dans l'aéroport, mais à nos conditions. Si vous voulez pas accepter les conditions, vous avez juste à quitter. [...] par contre le client faut qui comprenne en tant que client que y a des choses qui lui sont permises, pis d'autres qui lui sont pas permises. Alors moi je suis là pour m'assurer qu'ils ne débordent pas de leur cadre... Si y débordent du cadre, ben regarde, y a des conséquences. Y a des conséquences rattachées à ça. (CR1, chef de relève)

En fait, on veut s'assurer de la sûreté de la zone réglementée. La plupart des contrôles sont effectués dans ce but. L'aéroport peut être vu comme un lieu privée de masse (private mass property) et le public se l'approprie, oubliant qu'il s'agit d'un lieu privé et

que des conditions existent à leur séjour en cet endroit. Les agents sont donc là pour faire respecter les mesures mises en place concernant entre autre la zone réglementée afin qu'aucun débordement de la part du public ne survienne.

### **3.2 Les perceptions du travail**

Maintenant qu'une description des tâches quotidiennes a été faite, voyons ce que pensent les agents de ce travail. Comme nous l'avons vu précédemment, les agents de sécurité en général ne semblent pas avoir un taux de satisfaction au travail élevé. Or, ces perceptions sont importantes car elles se reflètent dans la façon d'effectuer le travail.

#### *3.2.1 La vision générale du travail*

Les agents et constables disent en général aimer leur travail. Beaucoup de commentaires ont été faits concernant une *appréciation* de leur emploi. D'une part, ils aiment le milieu de travail qu'est l'aéroport. Ils apprécient également l'ambiance qui y règne, c'est un lieu unique et les gens y sont en général heureux. Cependant, lorsqu'on creuse davantage, on peut se demander s'ils ne sont pas là à défaut de mieux. Ils disent qu'ils aiment ça, et que le jour où ils n'aimeront plus ça, ils quitteront cet emploi. Nous pouvons ici penser qu'ils vivent dans l'instant présent, que pour le moment, ils apprécient leur emploi mais que cette situation peut changer. La notion de plaisir est aussi importante : ils veulent aimer ce qu'ils font. Plusieurs ont aussi dit que c'était mieux que la plupart des autres postes de sécurité « normale », que les « checkeurs de portes ». Ils disent avoir plus de responsabilités à l'aéroport qu'ils en auraient ailleurs. Par contre, plusieurs jeunes constables détiennent une formation officielle en « techniques policières » et leur but est de travailler en tant que policier. Ce poste d'agent de sécurité est en fait un « tremplin », un emploi « en attendant ». Ils ont presque tous l'espoir de trouver « mieux » et ne pensent pas faire carrière dans la Sûreté.

À ce sujet, il semble s'être établi une négativité au sein de la Sûreté aéroportuaire en ce qui concerne les perspectives d'avenir des jeunes constables et agents. Tous se font dire qu'ils pourraient trouver mieux ailleurs, qu'ils ne peuvent pas vouloir rester ici, qu'il n'y a pas d'avantages sociaux. Un constable en fait part :

L'ambiance à la Sûreté est un peu... pas négative, mais un peu défaitiste je dirais. J'ai mis le pied ici pis tout de suite on m'a... tsé, tu dis pas... tu peux

pas dire que t'aimes ça pis que tu veux rester ici. Parce que justement y a pas d'avenir ici, pis tsé, même pas de fond de pension pis ci, pis ça. Y faut que j'aille ailleurs. Y a vraiment cette culture là. Ici c'est une place vraiment plus pour les retraités, qui ont une pension ou quoique ce soit. [...] Je trouve qu'ici y a un peu... c'est un peu plus côté du négatif... Comme « han, tu vas pas rester icitte, voyons donc, ici c'est juste l'aéroport de Montréal, y a même pas de fond de pension. » Pis ci, pis ça. (C7, constable)

On peut donc se demander si cette idée de simplement voir la Sûreté aéroportuaire comme un tremplin pour les jeunes constables n'est pas alimentée par cette attitude négative de leurs collègues de travail.

D'un autre côté, les agents et constables aiment la variété qui est présente dans leur travail. Ils disent qu'il y a beaucoup de gens différents, qu'il y a toujours des visages nouveaux. De plus, les rotations (agents qui changent de postes chaque jour et constables qui changent de zones) font qu'ils ne voient pas toujours le même aspect du travail. Variété aussi dans le sens d'imprévisibilité, ils aiment ne jamais savoir ce qui arrivera dans une journée. Il n'y a jamais de routine, pas de journée typique. Ce dernier aspect a été soulevé par tous les interviewés sans exception. Le travail est donc tout le temps différent. Certains agents m'ont aussi parlé de la facilité du travail d'agent dans la Sûreté aéroportuaire. Ils ont dit que ce n'était pas difficile comme travail, que tout ce qu'ils avaient à faire c'est de suivre les instructions, et que ce n'est pas éprouvant non plus physiquement. Des constables ont aussi affirmé que le travail côté piste était plus facile, que c'était plus tranquille et qu'ils n'avaient pas à gérer les demandes constantes des passagers comme du côté public. Cependant, il faut aimer travailler côté piste, car plusieurs règles existent, notamment comme nous l'avons déjà mentionné en ce qui concerne les fréquences radio et les règles de circulation très précises. Aussi, un ancien policier me dit qu'en comparaison au travail de policier, il n'y a aucun stress à travailler à l'aéroport. Ces derniers points concernant la facilité doivent être compris comme un avantage pour ceux l'ayant mentionné.

Une autre perception qui ressort des entretiens est que l'expérience est perçue comme une compétence. En ce sens, plusieurs s'entendent pour dire que l'expérience de terrain est importante chez un constable ou un agent. Ces derniers doivent connaître leur terrain parfaitement pour être en mesure de bien réagir si un événement ou une situation d'urgence survient. Ceci est particulièrement vrai pour la piste. Plus un constable a

d'expérience, plus il connaîtra ses procédures et sera à l'aise avec celles-ci. De plus, savoir ce qu'ils ont à faire et connaître les procédures permet d'abaisser le stress. Il s'agit également d'être capable d'apprendre de ses erreurs et de ne pas les répéter. Nous croyons en ce sens que les exercices et simulations d'évènements sont importants car ils permettent de se pratiquer, d'acquérir de l'expérience, de ne pas répéter les mêmes erreurs, de se sentir plus à l'aise d'agir et également d'acquérir une certaine confiance en ses moyens. De même, il a été démontré que l'expérience et la connaissance du terrain étaient primordiales pour bien sécuriser un lieu (Mulone et al, 2007). C'est également ce que nous avons constaté.

Le travail dans la Sûreté aéroportuaire est également perçu comme un travail d'équipe. En effet, ils croient que c'est l'ensemble des postes fixes, des guérites, des agents et des constables qui fait que l'aéroport est sécuritaire. L'esprit d'équipe est très important pour faire ce travail, selon plusieurs constables. Par exemple, il faut se protéger l'un l'autre (se « backer ») et toujours être prêt à intervenir si un collègue a besoin d'aide. Il y a le « backup » officiel, lorsqu'un constable en fait la demande et qu'un autre dit à la centrale qu'il y va, mais également celui moins formel : un constable s'approche, au cas où son collègue aurait besoin d'aide, sans le faire savoir sur les ondes. De plus, sur les appels de « troubler la paix »<sup>3</sup>, ils s'y rendent toujours à deux, peu importe la gravité de l'incident. On peut donc constater que les constables sont là l'un pour l'autre et qu'ils n'hésiteront pas à intervenir si un des leurs se retrouve en situation difficile. Rigakos (2002) avait mentionné que le support était très important au sein de l'organisme qu'il a étudié, que pour contrer une certaine insécurité, les agents étaient toujours là pour supporter un collègue. Nous avons également pu le constater lors d'observations de terrain. Sur un appel où une personne était agressive, il y avait un constable, un chef de secteur et même un agent qui s'étaient approchés (notes d'observations). Cependant, les constables se sentent bien souvent seuls. Ils aimeraient parfois avoir l'occasion de travailler à deux, avec un partenaire. Ils se sentiraient plus en sécurité, particulièrement du côté ville, car ils sentent que les gens peuvent parfois être imprévisibles et ils ne savent pas du tout à qui ils ont affaire. Ces affirmations sont supportées par la littérature. On dit en effet que l'insécurité baisse lorsqu'on est

---

<sup>3</sup> Il peut s'agir de personnes agressives, mécontentes ou en état d'ébriété. Tout ce qui « dérange ».

accompagné (Vacheret et Milton, 2007). Cependant, ils avouent que pour la patrouille côté piste et intérieure, cela ne s'avèrerait pas nécessaire. Ils se disent que l'équipe est derrière eux s'ils en ont besoin. Une forte cohésion au sein des membres d'une même équipe existe : les agents et constables n'hésitent pas à venir en aide à un collègue et cette idée qu'un collègue est derrière eux les sécurise. Cette cohésion peut justement s'expliquer par la patrouille en solo. Elle compense pour cette réalité de travail en solitaire, tout comme la cohésion qu'avait remarquée Rigakos (2002) qui contrait en partie ce sentiment d'insécurité.

Dans le même ordre d'idées, il règne une certaine *confiance* en la sécurité de l'aéroport. Les agents et les constables semblent croire que l'endroit est sécuritaire car ils savent tous ce qu'ils ont à faire et ils sont prêts à réagir si un incident vient à se produire. Ils ont confiance en leurs moyens, les plans d'action et les mesures d'urgence. Ils croient exercer une bonne surveillance de leur territoire. De même, ils sont là pour observer ce qui sort de l'ordinaire, ce qui est « louche ». Ils le signaleront s'ils remarquent quelque chose. Par contre, plusieurs me parlent de *failles perçues*, principalement dans les installations. Plusieurs s'entendent pour dire qu'ils trouvent que les hangars ne sont pas sécuritaires et que c'est là que pourrait survenir une intrusion. L'aviation générale (où les avions privés décollent et atterrissent) pourrait également constituer une menace. Les clôtures ne sont pas assez hautes aux yeux de certains et des gens mal intentionnés pourraient les franchir. Certains agents pensent que les membres de la Sûreté ne sont pas assez sensibilisés à la problématique du terrorisme, qu'elle leur est méconnue et qu'ils ne se sentent pas concernés. Ils pensent qu'on attend qu'un évènement malheureux survienne pour resserrer encore plus les mesures. Le nombre de constables serait également trop restreint par rapport au nombre de passagers qui ne cesse d'augmenter. On peut ici constater que les agents et constables sont en général assez confiants par rapport à leur propre capacité de détecter et prévenir les menaces. Toutefois, une menace qui viendrait d'endroits régis par d'autres inquiète, peut-être car ils ont l'impression de ne pas contrôler cet aspect et qu'il est hors de leur champs d'action. Ils se font confiance *entre eux* mais pas à ce qui est contrôlé par d'autres agences. Ils ont l'impression de vraiment bien contrôler leur zone réglementée et trouvent qu'elle est plus sécuritaire que les autres endroits de l'aéroport.

Maintenant, regardons de plus près comment les membres de la Sûreté définissent leur propre rôle dans l'aéroport. Les agents disent qu'ils surveillent les points d'accès pour s'assurer que les personnes qui entrent dans les zones réglementées y soient autorisées. Ceci ressemble beaucoup au mandat officiel de la Sûreté aéroportuaire (ADM, 2009). Un agent a également mentionné le rôle de protéger l'aviation civile et les installations ainsi que de protéger les gens, ce qui se rapproche encore plus de la mission officielle. De plus, ils affirment avoir comme rôle le service à la clientèle : aider les gens, les informer et leur porter assistance. Ils disent aussi que leur rôle est de faire appliquer les règlements. Ils sont là pour prévenir un incident malheureux. En ce sens, ils reconnaissent qu'ils ont un rôle important à jouer. Plusieurs s'entendent pour dire que leur emploi est plus intéressant que plusieurs autres dans la sécurité privée. Ils se trouvent dans un aéroport, un lieu spécial, comparé aux autres où œuvrent des agents de sécurité. Les constables eux, définissent également leur rôle comme un de protection des passagers et des employés de l'aéroport. Ensuite, ils se voient comme des personnes chargées de l'application de la loi. Ils font respecter les divers règlements. À ce sujet, on dit : « Tous nos gestes sont posés en vertu des lois fédérales des aéroports. C'est toute en fonction d'une réglementation. C'est en fonction des pouvoirs qui sont concédés aux directeurs des aéroports, que nous autres on découle de ça » (CR1, chef de relève). Ils disent également être là pour maintenir l'ordre de l'aéroport, pour faire en sorte que tout se déroule bien. Selon eux, ils sont aussi présents pour répondre aux appels et gérer les situations d'urgence. Ils pensent également avoir un rôle de prévention, avec leurs opérations et en étant proactif. Ce qui ressort beaucoup est qu'ils perçoivent leur rôle comme un de service à la clientèle. Ils pensent qu'ils doivent aider les gens, leur donner des informations et les guider. Ils se voient un peu comme des « comptoirs d'informations. » En bref, ils pensent être là pour « simplifier la vie, pour sécuriser la vie des voyageurs » (C5, constable).

Les agents et constables perçoivent une utilité dans leur travail. D'une part, ils ont l'impression de protéger des vies, les biens d'autrui et l'aéroport. Ils se sentent également utiles car ils préviennent des crimes. Lorsqu'ils démasquent une personne mal intentionnée ou que la personne qu'ils avaient d'abord remarquée est par la suite arrêtée, ils sentent qu'ils contribuent à la sécurité publique, voire à la sécurité nationale. Ils

pensent aussi que par leur rôle de prévention, ils empêchent des crimes d'être commis ou des accidents de se produire. Ils sentent qu'ils participent à maintenir l'ordre dans l'aéroport, que sans eux, ce serait le chaos. Par-dessus tout, ils se sentent vraiment utiles lorsqu'ils aident les gens, en leur donnant des informations et en trouvant des solutions à leurs problèmes. C'est dans la reconnaissance de ces personnes qu'ils trouvent leur utilité, dans la réaction des gens à leurs actions. Ils aiment voir les gens heureux suite à leurs interventions : « Non, je trouve qu'on est utile quand même, qu'on sert à quelque chose. Pis ça je le vois vraiment dans le regard des gens » (C4, constable). Ceci rejoint ce que pensent Munar-Suard et Lebeer (2006) lorsqu'ils disent que les agents de sécurité se valorisent en se disant qu'ils aident les gens. Nous voyons cependant ici que les agents se valorisent également en se disant qu'ils contribuent à la sécurité publique, en empêchant des crimes de se produire. Ces autres rôles perçus peuvent provenir de la particularité d'un lieu comme un aéroport.

### *3.2.2 Travail policier*

Plusieurs agents de la Sûreté aéroportuaire perçoivent leur travail comme étant similaire au travail que font les policiers. Cependant, ils pensent également qu'il est très différent sous certains angles. Premièrement, lorsque nous leur demandons de décrire leur travail, plusieurs constables disent qu'il est similaire à celui des policiers, qu'ils sont la « police de l'aéroport ». Ils disent agir comme la police, mais sans le titre, et surtout, sans les droits accordés aux agents de la paix, par exemple le pouvoir d'arrestation. Tout comme les policiers, ils appliquent divers règlements, tel le code de la sécurité routière. Ils estiment avoir beaucoup de responsabilités, comme la police. Ils interviennent sur des incidents qui relèveraient normalement de la police, sauf pour des événements de nature clairement criminelle. À l'extérieur, ils s'identifient beaucoup à ce que font les policiers. Cependant, à l'intérieur de l'aérogare, ils disent faire énormément de service à la clientèle, ce que ne font pas les policiers d'après eux. De même, ils n'ont pas affaire à des criminels à proprement parler, plutôt à « monsieur, madame tout le monde ». Ils admettent que le danger est moins présent pour eux que pour les policiers, que c'est plus tranquille que travailler dans la police. On peut donc voir ici une dualité entre travail policier et non-policier dans la description faite du travail par les constables.

Une autre différence perçue par les interviewés est que les constables font davantage de prévention et que les policiers sont plus axés sur la répression. Plusieurs constables ont dit qu'ils aimeraient mieux prévenir, par leur présence et leurs opérations, qu'exercer une répression, en donnant des constats d'infraction par exemple. Ils préfèrent « donner des chances » et espérer que les avertissements porteront leurs fruits. La dimension service à la clientèle qui est très présente dans le travail des constables peut asseoir cette idée qu'ils sont différents de la police, car ils ne peuvent être aussi répressifs, ils doivent donner un service de qualité et surtout ne pas faire fuir la clientèle avec des mesures trop musclées. L'aspect du terrorisme fait également en sorte qu'on essaie de *prévenir*, car on ne peut réellement être répressif par rapport à ce type de crime. Il est toutefois difficile d'évaluer l'effet de la prévention sur le terrorisme. Les constables et agents se confortent donc dans l'idée qu'ils « font une bonne job », car rien n'est encore arrivé.

Les interviewés perçoivent qu'ils ont une autorité moindre que celle que peut exercer la police. Les constables se font souvent dire « t'es pas de la police, t'as pas le droit de faire ça. » Mais ceci survient plutôt à l'extérieur, côté ville, car à l'intérieur, les gens sont plus respectueux de l'autorité : ils veulent prendre leur avion. Ils écoutent donc plus ce que leur disent les constables. Au contraire, certains constables disent que bien souvent, leur présence suffit à calmer les gens. La plupart pense que leur uniforme, et surtout leur chapeau, ont un effet d'autorité. De plus, même si les gens leur disent qu'ils ne sont pas de la police, ils détiennent tout de même le pouvoir de leur donner un constat d'infraction, ce qui constitue d'après certains une forme d'autorité ultime, un pouvoir que tous les autres agents de sécurité n'ont pas. Ainsi, une certaine fierté découle du fait qu'ils font un travail similaire à la police. Ils ont l'impression de faire ce que certains corps de police font. Cette fierté est d'autant plus augmentée par l'accréditation CALEA que la Sûreté aéroportuaire détient, accréditation accordée à des corps de police et organismes de sécurité de haut niveau. Ils en sont fiers et se considèrent uniques au Canada. Ils ont tenus des propos comme « on est bon » et aussi « on a réponse à tout ». Un sentiment de fierté est également présent lorsque qu'ils réussissent à gérer efficacement une situation d'urgence et que tout est bien qui finit bien et également lorsque les policiers leur disent qu'ils ont fait du bon travail.

Un autre aspect qui fait que le travail de sécurité à l'aéroport se rapproche du travail policier est l'imprévisibilité des situations rencontrées. Les constables ne savent jamais à quoi s'attendre, ce qui se passera dans une journée ni à quel genre de personnes ils ont affaire. Ils ont parfois peur de la réaction des gens et ne savent pas dans quel état d'esprit ils se trouvent, ce qui rend les situations imprévisibles. Ils comparent ici le niveau de risques de leur travail à celui rencontré par un policier. Cependant, ils se sentent plus démunis que les policiers, car ils n'ont pas d'arme à feu et bien souvent pas de veste pare-balles pour se protéger si une situation se détériore. Ils se sentent plus en danger lorsqu'ils interceptent des véhicules, car c'est là qu'ils perçoivent le plus de danger, dans les réactions imprévisibles des automobilistes.

Selon les agents et constables, ce qui différencie toutefois le plus le travail des policiers du leur, est la présence des avions. Beaucoup s'entendent pour dire que cette présence donne une saveur particulière au travail, qu'on ne retrouve dans aucun autre emploi en sécurité. Il faut aimer un peu les avions et comprendre le monde de l'aviation, qui est qualifié de « spécial » et d'intéressant. Cette présence amène une dynamique particulière et des tâches spéciales à accomplir, plus particulièrement côté piste. Plusieurs quittent la Sûreté car ils ne sont pas capables de gérer le côté piste. La Sûreté en refuse également pour cette raison. Une personne peut être très douée côté public, mais si elle est incapable de travailler sur la piste, cela ne fonctionnera pas car les constables doivent pouvoir travailler partout. Il faut devenir à l'aise avec les façons de faire sur la piste. Cette dimension du travail est absente du travail policier et est ce qui différencie grandement la Sûreté d'un corps de police. On voit ici que le travail des constables est d'une part décrit comme étant « policier » et est d'autre part perçu comme très différent. Cette dualité peut s'expliquer par la présence d'aspirants policiers d'un côté, qui idéalisent leur futur travail de policier en comparaison à leur emploi actuel d'agent de sécurité, et de l'autre, d'anciens policiers qui se souviennent avoir déjà eu les pouvoirs de policier, ce qui crée un clash entre ces deux emplois. De même, cette description du travail comme étant policier et très différent du travail policier peut résider, comme nous l'avons mentionné plus tôt, dans le fait que le travail de la Sûreté aéroportuaire se situe *entre* le travail policier et le travail d'agent de sécurité. La présence des aéronefs amène également une grande différenciation du travail policier.

### *3.2.3 Perceptions du public et des employés*

Dans cette section, il sera question de décrire ce que pensent les agents du public et des employés avec lesquels ils travaillent. En ce qui concerne les employés, le principal reproche que font les agents est que plusieurs d'entre eux ne veulent pas se plier à l'obligation de montrer leur laissez-passer à chaque fois qu'ils passent un point de contrôle. Ils trouvent que plusieurs rechignent à le faire et se demandent pourquoi ils doivent le faire aussi souvent. Ils pensent aussi que certains abusent de leur pouvoir et pensent que l'uniforme qu'ils portent leur procurera des privilèges et leur évitera de présenter leur laissez-passer. Mais ce n'est pas tous les employés, certains ont le sourire, d'autres « des airs bêtes ». Un agent me dit qu'ils ne peuvent pas faire confiance aux gens, que c'est pour ça qu'il faut constamment les vérifier (A3, agent). Les agents ont un travail à faire et trouvent parfois désagréable que les employés ne veulent pas se plier à leurs demandes. Ils voudraient qu'ils comprennent qu'ils ont ce travail à faire et qu'ils sont obligés de les contrôler chaque fois.

Les constables eux trouvent parfois difficile de faire appliquer les règlements avec des gens qu'ils côtoient tous les jours. Parfois, les employés sont fâchés lorsqu'ils reçoivent un constat d'infraction, mais encore une fois, c'est leur travail. Ils trouvent également que certains employés peuvent être paresseux, que bien souvent il y a un relâchement, par exemple lorsqu'ils laissent traîner de l'équipement sur le tablier. Mais il y a quand même une certaine compassion. Par exemple, lors d'observations, une valise a été trouvée sur le tablier. Le chef de secteur l'a ramassée et est allé la porter aux employés près de l'avion où la valise était destinée. Il a dit que ces employés chargés des bagages « s'en foutaient », qu'ils « étaient juste payé 9\$ de l'heure après tout. » (CS4, chef de secteur). Mais comme le disait un autre constable (C4), chaque métier est important dans l'aéroport, du préposé à l'entretien, en passant par ceux qui ramassent les chariots, car s'ils n'étaient pas là, ce serait le chaos à l'aéroport. Il s'agit donc pour les constables et agents de remettre de l'ordre lorsque des oublis surviennent et de rappeler à l'ordre les employés qui se relâchent.

Les agents et les constables en avaient plus long à dire sur les membres du public, et pas toujours d'une façon positive. Les commentaires émis par presque tous les

agents et constables sont que les gens qui viennent à l'aéroport ne voient rien, qu'ils sont comme des enfants de 5 ans, qu'ils sont énervés, stressés, distraits, qu'ils ont trop de choses en tête et qu'ils ne lisent pas les directives. C'est pourquoi ils pensent que le service à la clientèle prend une place si grande. Les gens sont excités de partir et veulent que tout soit parfait. Les agents et constables jugent que les gens sont généralement bien disposés, mais qu'il leur faut juste un peu de patience pour répondre à leurs interrogations nombreuses. C'est lorsque les choses ne se déroulent pas exactement comme ils veulent que les clients deviennent dérangeants. Certains trouvent que travailler à l'intérieur avec le public est stressant, à cause des demandes incessantes. À noter que les constables et les agents qui disaient ne pas préférer l'aspect service à la clientèle sont aussi ceux qui expriment davantage d'opinions négatives du public. Ces derniers trouvent bien souvent que les gens viennent leur poser des questions stupides<sup>4</sup>, qu'ils se plaignent de tout, qu'ils ne voient rien et qu'ils ne respectent pas l'autorité. Nous nous sommes demandés si ces constables et agents étaient devenus blasés avec le temps, mais autant des plus nouveaux que des plus anciens émettent ce jugement. Mais il est vrai qu'ils sont constamment sollicités, même lors de leurs pauses café/cigarette. Un agent m'a avoué aller se cacher parfois pour fumer, pour être certain de ne pas se faire déranger. J'ai également pu le constater de visu lors de mes observations : aux heures de fort achalandage, les constables ne font pratiquement que ça, répondre aux questions, qui concernent majoritairement des endroits dans l'aéroport. Alors si on n'aime pas d'avance interagir avec le public, il peut être normal de développer des perceptions négatives.

Une sensibilité peut aussi être remarquée dans les propos des interviewés lorsqu'il est question d'insultes. Ils sentent qu'ils doivent se détacher, prendre du recul, parfois en détournant l'insulte vers l'uniforme qu'ils portent, mais nous avons pu voir que certaines insultes les touchaient plus que d'autres. De même, certaines situations viennent les chercher davantage, notamment celles impliquant des femmes ou des enfants. De plus, une compassion pour le public se développe. Ils en viennent à comprendre les clients frustrés, ils comprennent ce qu'ils vivent, et ce qui a fait en sorte

---

<sup>4</sup> Par exemple, une personne pendant mes observations m'a dit que ça le mettait hors de lui lorsqu'une personne l'abordait en lui demandant « vous travaillez ici ? ». Un agent m'a aussi dit qu'il trouvait bien drôle lorsqu'une personne lui demande s'il est bien à l'aéroport.

qu'ils sont mécontents. Ils pensent que parfois c'est une accumulation d'évènements négatifs, et que la frustration sort là, devant eux. À noter que plusieurs pensent que seulement dire qu'ils comprennent peut aider à calmer une situation. Ils comprennent aussi que pour plusieurs, il s'agit d'un premier passage dans l'aéroport et que des erreurs et des questions diverses peuvent en résulter. Ils admettent que les situations sur lesquelles ils interviennent ne sont bien souvent pas la faute du client. À ce sujet, « l'overbooking » fait par les compagnies aériennes, qui consiste à vendre plus de sièges qu'il y en a en réalité, enrage plusieurs constables. Ils doivent bien souvent intervenir avec des passagers frustrés à ce sujet. Et ils les comprennent :

Pis moi j'ai toujours dit à mon patron, la journée que je vais arriver avec mes valises, pour ma semaine de vacances, pis y vont me dire « on a vendu trop de billets, vous partez pas à matin. » T'es mieux d'amener des agents parce que ça va brasser en ta! [...] je trouve pas ça correct qu'une compagnie d'aviation vende 400 billets pour un avion qui en a 350. T'as du monde qui ont juste une semaine de vacances pis là tu... tu pars pas aujourd'hui, tu pars demain... Ton hôtel est payé, tu payes pour rien. Tsé, y a ramassé toute l'année pour payer une semaine de vacances à sa famille, tu le retardes d'une journée, je comprends qu'il ait besoin de le dire. Nous autres notre job c'est de les calmer pis dire « vous partez pas monsieur. » (CS2, chef de secteur)

On voit donc que certains se mettent à leur place et qu'ils comprennent vraiment la frustration ressentie par la personne et sa réaction.

Ceci amène un autre problème. Les interviewés se sentent bien souvent pris entre l'arbre et l'écorce. D'une part, entre les compagnies aériennes pour lesquelles ils doivent intervenir pour calmer un client frustré, et le client lui-même. Ils comprennent ce qu'il vit et trouvent souvent que c'est la faute de la compagnie. Ils doivent cependant rester neutres et satisfaire les deux parties : « C'est difficile parce que tu sais que le gars y a raison » (CS2, chef de secteur). D'autre part, ils se sentent pris entre les règlements qu'ils doivent appliquer et les demandes qu'ils reçoivent de toutes parts (public, employés et même ADM) : « Ici on est toujours entre deux feux. La loi et qu'est-ce que notre client demande. » (A6, agent). Cet agent parlait également de la dualité entre la sécurité et le service à la clientèle. Plusieurs constables trouvent parfois difficile d'avoir à appliquer des règlements tout en conservant un service à la clientèle impeccable. Parfois, ce service « prend le bord » quand les aspects sécuritaires priment (A6, agent). D'autres constables, mais surtout des chefs de secteur, estiment que les opérations priment, dans le sens qu'il faut que tout continue, peu importe ce qui se passe. Ainsi,

même s'il y a une alerte à la bombe, les avions continueront de décoller et d'atterrir. Ils doivent donc s'occuper de la sécurité tout en faisant en sorte que les clients soient satisfaits. Ils aimeraient parfois pouvoir faire un périmètre très grand lors d'une menace à la bombe, mais ils doivent le faire en fonction de la continuité des opérations, et donc le réduire le plus possible, pour nuire le moins possible aux opérations aéroportuaires. De plus, plusieurs pensent que le client est la base de leur travail, c'est-à-dire que si les clients ne viennent ou ne reviennent pas, ils n'ont plus de raison d'être. Les interviewés se sentent donc bien souvent pris entre satisfaire les intérêts sécuritaires et les intérêts du client, qu'est ADM. Mulone et al (2007, 466-467) avaient soulevé cette relation particulière en disant que « l'objectif principal semble moins la sécurité des citoyens que la satisfaction du client ». Les agents doivent ici faire la part des choses entre sécurité et service à la clientèle.

### *3.2.4 Action / Inaction*

Une caractéristique du travail d'agent et de constable qui ressort du discours des interviewés est qu'il existe une coexistence d'action et d'inaction. Parfois, c'est très calme et d'autres fois, c'est très occupé. Les agents disent presque tous qu'il n'y a presque pas d'action dans leur travail, que c'est tranquille. Mais ils admettent qu'ils doivent toujours rester vigilants, même s'ils n'ont rien à faire, au cas où quelque chose se produirait. Ils disent cependant parfois être très occupés, que les gens passent sans arrêt. Ils trouvent que le temps passe plus vite dans ces cas là. L'action vient ici tromper l'ennui. Un agent dit aussi que la situation peut changer du tout au tout en quelques minutes, un moment c'est « mort » et l'autre les gens font la file pour entrer. Tous les agents sauf deux disent aimer l'action, aimer quand ça bouge. Les deux autres, âgés de plus de 50 ans et ayant plus de 5 ans d'expérience, disent préférer lorsque c'est plus calme. Ça les « stresse » quand c'est trop occupé. Les agents sont souvent en train de passer d'un extrême à un autre, mais ils doivent rester vigilants. Parmi les constables, tous sauf un m'ont affirmé adorer quand il y a de l'action. Ils « en mangent », ils veulent toujours être dans le feu de l'action. Ceci ressemble aux propos tenus par Reiner (1992) sur les policiers, qui sont en quelque sorte accros à l'adrénaline. Ceci est aussi le cas pour les constables de la Sûreté aéroportuaire. Contrairement aux agents, les constables

sont presque toujours « en action », mais il n'y a pas toujours « de l'action ». En action pour eux signifie qu'ils font quelque chose, qu'ils s'occupent. De l'action signifie qu'il se produit des événements. Tous s'entendent pour dire que le temps passe beaucoup plus vite lorsque qu'ils ont des événements à couvrir. Sinon, les 12 heures peuvent être longues. Lorsque c'est tranquille, ils font des opérations pour « passer le temps » et ainsi, peut-être créer des événements. Ils font toutefois remarquer que les périodes les plus occupées sont bien souvent les débuts et les fins de quart de travail. Ceci peut poser problème pour certains : ce sont les moments où ils sont les plus fatigués. Ils doivent donc arriver réveillés au travail et se garder de l'énergie jusqu'à la fin. Néanmoins, les constables adorent l'action. Elle fait passer le temps mais elle est bien souvent concentrée en de rares moments.

L'ennui est une autre composante du travail d'agent de sécurité à l'aéroport. Plusieurs agents m'ont dit s'ennuyer et que les journées sont parfois longues lorsqu'ils passent 12 heures sur un même poste fixe. Il faut parfois qu'ils prennent garde de ne pas s'endormir. Ils développent des trucs pour se maintenir éveillés, comme marcher un peu, se lever, pianoter sur le bureau, faire un peu de bruit, etc. Il faut se tenir l'esprit occupé, mais sans que cela prenne trop de concentration, car ils doivent rester attentifs à leur environnement. L'aspect répétitif du travail est aussi mentionné par les agents et par un constable. Les agents disent toujours faire la même chose, que la routine s'installe, et qu'il est lassant de toujours expliquer les mêmes choses aux mêmes personnes. Un constable (C3) quant à lui, dit que c'est vite redondant comme travail, une fois que tu connais bien le territoire et que c'est « plate à la longue », qu'il a « vite fait le tour ». On peut donc généraliser et dire que les agents trouvent souvent leur travail ennuyant, contrairement aux constables qui trouvent qu'il y a plus d'action, ou qui peuvent en créer. Plusieurs auteurs avaient noté cette présence d'ennui et de vigilance dans le travail des agents de sécurité (Erickson et al, 2000; Mulone et al, 2007; Sanders 2005).

Malgré l'aversion pour la routine et la soif d'action, certaines situations du type « urgence en vol », où un avion annonce à l'avance qu'il pourrait avoir des problèmes lors de l'atterrissage, sont jugées stressantes. Ce stress augmente encore plus lorsqu'il y a beaucoup de vies en jeu. Ils sentent qu'ils n'ont pas droit à l'erreur et cela amène une nervosité chez les constables. Il y a aussi un stress car ils ont plusieurs tâches à remplir

et plusieurs personnes à diriger (pompiers, ambulanciers, etc.). Les constables aiment les situations d'urgence, mais celles-ci sont également source de stress. Le stress n'est pas toujours négatif en soi, certains adorent l'adrénaline que ces situations procurent. Plus ils participent à ce genre de situations, plus ils se sentent à l'aise pour les prochaines. En fait, certains ont peur de leur propre réaction en situation d'urgence. C'est en y faisant face qu'ils voient qu'ils sont capables de gérer ce stress. Ici encore, nous constatons que les exercices de simulation peuvent être utiles pour amener les constables à prendre confiance et ainsi à abaisser le stress négatif lors de situations semblables. Une autre sorte de stress découle de la peur de ne pas poser les bons gestes au bon moment. Plusieurs agents et constables ont une crainte d'être pris en défaut. Par exemple, un constable dit n'avoir peur de rien, sauf se faire prendre en défaut : « Parce que quelque chose qui me fait peur, vraiment... Non. Ah oui tiens, j'ai ben plus peur de me faire planter au meeting parce que j'ai fait une gaffe que quoique ce soit d'autre » (C7, constable). De plus, les constables et agents veulent éviter de nuire au bon déroulement des opérations : par exemple, laisser passer une personne non-autorisée paralyserait une partie de l'aéroport. Les constables quant à eux ne veulent pas faire d'erreurs sur la piste qui pourraient retarder les vols. En fait, cela revient à dire qu'ils ne veulent surtout pas être tenus responsables d'un incident qui pourrait avoir des répercussions sur l'aéroport.

La relation entre action et inaction est au final très importante, car les membres de la Sûreté aéroportuaire sont constamment confrontés à ces deux extrêmes. Ils doivent demeurer en tout temps vigilants car ils ne savent jamais à quel moment peut se présenter une situation plus dangereuse. Les constables tentent de se tenir occupés en faisant des opérations lorsque c'est plus tranquille. Bien qu'ils peuvent « tomber dans la routine » et que ceci peut être dangereux en abaissant leur vigilance, les agents sont confrontés à pire. Ils s'ennuient bien souvent, mais doivent toutefois garder un haut niveau de vigilance pour bien contrôler les gens qui entrent en zone réglementée. Ils disposent de peu de ressources pour se garder éveillés pendant 12 heures. Mais ils se disent qu'ils sont « dans un aéroport, et non dans un centre d'achats » (A1, agent), et qu'une mission importante leur est confiée. Ces résultats viennent confirmer ce que plusieurs auteurs avaient mentionné : l'ennui est un aspect négatif dans le travail d'agent de sécurité car il rend difficile le maintien de la vigilance (Erickson et al, 2000; Mulone

et al, 2007; Sanders, 3005). De même, donner la chance de détecter des menaces pour garder un certain niveau de vigilance avait été suggéré par Mulone et al (2007). À cet effet, les agents sont parfois testés par des agents de Transports Canada, qui tentent de passer les points de contrôle avec des laissez-passer qui ne sont pas les leurs ou qui sont expirés. Ces tests d'infiltration servent donc, en plus de *tester* la vigilance, à la maintenir.

### **3.3 Les relations de travail**

Les relations de travail sont un élément important de toute profession. Celles-ci dictent bien souvent l'appréciation du travail, l'ambiance qui y règne et même la durée du séjour dans un milieu de travail. Elles revêtent donc une importance particulière par l'impact qu'elles peuvent avoir et c'est pourquoi nous nous y attardons ici. Nous incluons dans le concept de « relations de travail » : les conditions de travail, les relations avec les collègues et les relations avec les supérieurs. Nous terminerons avec une réflexion sur la notion de contrôle.

#### *3.3.1 Les conditions de travail*

Tout d'abord, les horaires de travail sont particuliers dans la Sûreté aéroportuaire. Les constables ont des horaires de 12 heures de suite. Ils travaillent deux ou trois jours, puis ont deux ou trois jours de congé. Ils font deux semaines de jour suivies de deux semaines de nuit. Les agents quant à eux peuvent avoir des horaires de 12 heures comme les constables, ou des horaires de 10 ou 8 heures. Ces deux derniers horaires sont fixes, à savoir qu'ils n'effectuent pas de rotation entre le jour et la nuit. Plusieurs se plaignent de la longueur des quarts de travail de 12 heures, sauf un constable (C6) qui dit aimer ce type d'horaire. Certains préfèrent les quarts de nuit aux quarts de jour, car le jour, ils doivent se lever aux petites heures du matin. De plus, lorsqu'ils arrivent à la maison le soir, ce n'est pas l'heure d'aller se coucher, la vie continue. Alors, ils dorment très peu lorsqu'ils travaillent de jour. D'autres préfèrent travailler de jour, car ils trouvent qu'ils sont trop fatigués la nuit. Il s'agit ici vraiment d'une préférence personnelle. Un constable plus âgé se plaint également des rotations : il a de plus en plus de difficulté à s'adapter aux changements d'horaires et pense que deux semaines c'est trop court pour

s'adapter. Un agent quant à lui mentionne qu'il ne faut pas essayer de s'adapter à tout prix, plutôt suivre son rythme naturel, quitte à être plus fatigué pendant 2 semaines (A4, agent). Des études ont démontré que des horaires rotatifs pouvaient nuire à la santé de certains travailleurs qui s'adaptent mal aux rotations, en jouant surtout sur le sentiment de fatigue, ce qui peut les amener à commettre des erreurs (Police Executive Research Forum, 1991). Ceci est donc inquiétant pour les agents de sécurité à l'aéroport qui s'adaptent mal à ces horaires rotatifs.

Ensuite, le salaire est généralement considéré comme bon par les constables, bien qu'ils ne refuseraient pas une petite augmentation. Un en particulier trouve qu'ils sont excessivement bien payés pour de « simples agents de sécurité ». Les agents quant à eux trouvent que c'est suffisant, mais qu'ils aimeraient avoir mieux. Un trouve que c'est très correct pour quelqu'un qui n'a que peu de scolarité, qu'il aurait du mal à trouver mieux ailleurs. D'autre part, ils ont une certaine stabilité d'emploi, après 3 mois de travail. Cependant, plusieurs craignent qu'ADM pourrait se défaire du Corps canadien des commissionnaires (CCC) comme sous-traitant. Ils travailleraient alors ailleurs, car ils garderaient leur emploi pour le CCC. Wakefield (2003) avait mentionné cette crainte de se faire remplacer chez les agents de sécurité. Le roulement est très présent dans la Sûreté aéroportuaire, ce qui fait qu'il y a constamment beaucoup de nouveaux, des employés partent, d'autres arrivent. Il existe aussi des possibilités d'avancement pour les constables : ils peuvent faire application pour des postes de chef de secteur, donc pour ADM. À ce sujet, un chef de secteur me disait qu'il fallait faire voir aux constables les possibilités d'avancement pour les garder motivés. Les avantages sociaux se font rares pour les constables et agents. Ils disent qu'ils n'en ont pas : pas de « fond de pension », pas d'assurances, etc. Un agent trouve cela déplorable et pense que la direction devrait faire en sorte qu'il y ait un « petit plus » qui pousserait les agents et constables à rester au lieu de toujours chercher mieux. Lorsque certains réussissent à monter les échelons et à devenir chef de secteur, ils travaillent alors pour ADM et ont tous les avantages sociaux qui y sont rattachés. Les conditions peu avantageuses peuvent faire en sorte que le taux de roulement est élevé. Si les avantages sociaux étaient meilleurs, peut-être que les jeunes constables seraient plus tentés de « faire carrière » dans la Sûreté aéroportuaire plutôt que de continuellement chercher un meilleur emploi.

L'environnement de travail quant à lui est vu assez positivement par les interviewés. Il est agréable et l'aéroport constitue un milieu de travail intéressant pour la plupart. Seuls certains points négatifs spécifiques ont été mentionnés : le froid et la chaleur lorsqu'ils travaillent dehors, être fixe à un poste durant de longues heures, devoir demander la permission tout le temps, par exemple pour aller aux toilettes, devoir marcher énormément pendant une journée ou rester enfermé dans son véhicule très longtemps et ne pas avoir de divertissement tels que la télévision ou la radio dans la salle où ils prennent leurs pauses. Mais ils vivent relativement bien avec ces conditions, qui font partie du travail selon eux.

En ce qui concerne la formation, notons qu'une formation d'agent de sécurité peut être donnée par le CCC. Par la suite, tous les agents et constables doivent suivre la formation de la Sûreté aéroportuaire. En fait, ils y voient principalement les aspects plus spécifiques à l'aéroport, tels les laissez-passer, les communications, les zones réglementées, etc. La formation des agents dure une semaine et celle des constables, 8 semaines, dont 4 en jumelage avec un autre constable. Un seul constable a donné son avis sur cette formation. Il dit qu'elle est un peu inutile après avoir suivi le cours de techniques policières. À ce sujet, glissons un mot sur le cheminement des agents et constables. Parmi les agents interviewés, trois sont d'anciens militaires, deux ont seulement occupé des postes d'agent de sécurité ailleurs et pour l'un d'entre eux, il s'agissait d'un premier emploi en sécurité. Pour les constables, 4 ont leur diplôme d'études collégiales en techniques policières, 3 sont d'anciens policiers (dont un était policier militaire) et un était agent de sécurité. Parmi les chefs interviewés, deux sont des anciens policiers et 3 sont des constables devenus chefs de secteur. Il y a donc une répartition entre policiers, militaires et agents de sécurité. On voit aussi se dessiner une dichotomie entre anciens et nouveaux.

### *3.3.2 Les collègues de travail*

En général, les interviewés apprécient la compagnie de leurs collègues. Ils font en sorte qu'un bon climat de travail s'installe, ce qui vient faciliter le travail du même coup. Ils trouvent qu'il y a une bonne chimie entre les employés de la Sûreté aéroportuaire. Des liens en dehors du travail se sont également développés pour plusieurs. Ceci vient

confirmer les dires de Rigakos (2002) et Sanders (2005) qui disaient que les agents s'entendent généralement bien entre eux. Des sorties sont organisées dans plusieurs équipes. L'équipe se réunit dans un bar ou pour aller manger après le travail, une fois par deux semaines ou par mois. Plusieurs attendent avec impatience ces sorties. Ils pensent que ceci favorise la création de liens et le rapprochement des membres de l'équipe. D'autres, au contraire, ne sortent pas et préfèrent séparer la vie personnelle du travail. Même si l'ambiance semble plutôt bonne, il arrive que des différends surviennent. La plupart sont d'avis qu'il faut les régler à mesure, pour le bien du travail et de l'ambiance. Des perceptions négatives des collègues sont également présentes. Par exemple, des agents trouvent que beaucoup des leurs se plaignent tout le temps ou bien qu'ils ne sont pas assez conscientisés au niveau des menaces et qu'ils ne sont pas prêts pour une situation d'urgence, qu'ils ne sont pas assez alertes. De même, certains constables pensent qu'il y a présence de maillons faibles dans le groupe, que certains se cachent et évitent les situations plus délicates en ne répondant pas aux appels. Cela crée de la frustration car certains sentent qu'ils se démènent tandis que d'autres en profitent pour ne rien faire. Ceci est toutefois normal selon certains auteurs, il existe toujours au sein de compagnies de sécurité (Rigakos, 2002) et de corps de police (Erickson, 1982) des employés qui « volent » du temps, qui font autre chose au lieu de travailler. Bien qu'aucun ne m'ait réellement parlé de trucs pour éviter le travail, ils en ont discuté en parlant des autres qui le faisaient et diverses situations ont également pu être constatées lors des observations.

Bien que l'ambiance soit assez bonne et que la majorité dit entretenir de bonnes relations de travail, nous voyons tout de même que des petites tensions existent au sein des constables et agents. Ces perceptions négatives concernent principalement la façon de faire le travail, voire même la *confiance* qu'ils ont en leurs semblables. Cette confiance est loin d'être accordée automatiquement. Trois agents sur six m'ont avoué avoir peur que leurs collègues fassent des gaffes en n'étant pas assez attentifs. Ils craignent qu'ils ne laissent passer une menace aux points de contrôle. Les constables quant à eux craignent que certains constables ne leur assurent pas un bon support (backup) dans une situation où ils ont besoin d'aide. Justement, ce sont ceux qui se cachent et qui évitent les appels qui leur font le plus peur. Ils ont tendance à craindre ce

que les nouveaux et ceux qu'ils ne connaissent pas bien peuvent faire. Au contraire, lorsque des liens forts existent entre constables, ils se sentent rassurés et pensent qu'ils seront supportés à 100% par ces mêmes collègues. Ils leurs font alors « confiance les yeux fermés » (C4, constable). De même, les bonnes expériences avec le « backup » vient confirmer cette confiance : « Ça même pas pris 30 secondes que deux chars de la Sûreté sont arrivés. » (C4, constable). Il avait été mentionné à quel point la confiance envers ses collègues pouvait être un élément important du sentiment de sécurité des agents (Barbeau, 1979; Rigakos, 2002). Les bonnes relations de travail et la connaissance de l'autre favoriseraient donc l'établissement d'une relation de confiance qui sécurise les agents et constables.

Une autre composante importante au sein d'une équipe de travail est le sentiment d'appartenance. Cet élément est ressorti des entretiens. Il s'est établi au sein des différentes relèves un fort sentiment d'appartenance. Ils « font partie » de telle ou telle équipe, les agents et constables parlent de « leur équipe ». Afin de s'assurer de la collaboration de ses collègues, cette appartenance est presque obligatoire : « Ben c'est que tu dépends de l'autre. T'as un appel de trouble là, ben si ton équipe là, a vient avec toi, ben ça va bien. Tandis que si ton équipe te fuit... ça va pas bien pentoute. [...] faut que tu sois dans l'équipe, faut que tu fasses partie de l'équipe » (C8, constable). De plus, les interviewés sont d'accord pour dire que les sorties après le travail servent à resserrer l'équipe, donc à consolider ce sentiment d'appartenance. La plupart pensent également que les chefs de secteur et le chef de relève font partie de l'équipe et que ces derniers le pensent aussi, même si officiellement, les agents et constables appartiennent au CCC et que les chefs sont d'ADM. Ils sentent cependant qu'ils ne font pas partie de la « grande famille ADM », car bien souvent, ils ne sont pas invités aux événements organisés pour les employés d'ADM. Ils sentent vraiment qu'il y a une division, mais avec les plus hauts placés de la Sûreté aéroportuaire, pas avec ceux qui travaillent sur le terrain. Le sentiment d'appartenance, tout comme la confiance en ses collègues, abaisse le sentiment d'insécurité qui peut être présent et donne une certaine confiance en eux-mêmes aux agents dans l'exercice de leurs fonctions.

En ce qui concerne la discrimination, plusieurs auteurs avaient noté sa présence au sein d'agences de sécurité, notamment envers les nouvelles recrues, les minorités et

les femmes (Burke, Richardsen et Martinusen, 2006; Erickson, 1982; Erickson, Albanese et Drakulic, 2000; Manning, 1977; Rigakos, 2002). La discrimination envers les femmes ne semble toutefois pas être réellement présente d'après celles interviewées. Elles sentent qu'elles sont traitées également. Elles admettent par contre que quelques chefs ont des « vieilles mentalités », qu'ils peuvent parfois avoir des attitudes sexistes et qu'ils peuvent être réticents à envoyer des femmes sur certains appels. Mais pas dans leur équipe, ceci est arrivé dans d'autres équipes. Une d'elle s'est également « faite tasser » une fois par un homme constable qui lui a dit qu'il se chargeait d'un incident. Elle l'a remis à sa place rapidement en lui disant qu'elle était capable. Une autre forme de discrimination a lieu envers les nouveaux venus au sein de la Sûreté aéroportuaire. On trouve que bien souvent ils n'ont pas assez d'expérience et on évite parfois de les envoyer sur certains appels. C'est plus difficile de leur faire totalement confiance. Ce sont plutôt les chefs de secteur et les constables plus âgés qui tiennent ces propos. Ils trouvent que les nouveaux sont bien souvent impatients, impulsifs et ils ont tendance à adopter une attitude paternaliste envers eux en leur disant quoi faire et ne pas faire et parfois en faisant le travail à leur place. Ils sont aussi plus surveillés par les superviseurs, car ceux-ci ne leur font pas entièrement confiance. Nous constatons ici que la confiance est également de mise et que la connaissance des capacités de chacun est importante pour arriver à les laisser faire le travail par eux-mêmes. Ceci peut être vécu difficilement par certains nouveaux constable, qui se sentent constamment sous pression et ont peur de faire une gaffe et de se le faire dire. Cette attitude tend à miner la confiance personnelle de ces nouveaux constables. Cette forme de discrimination envers les nouveaux avait été observée par Rigakos (2002). Il disait qu'on leur faisait moins confiance. Cet aspect est aussi présent dans le milieu ici étudié.

Les bonnes relations de travail semblent s'appuyer sur le *dialogue*. Celui-ci permet d'une part de régler des conflits qui peuvent survenir. Plusieurs ont dit qu'ils n'ont pas le choix de se parler et de « mettre de l'eau dans leur vin » pour être en mesure de garder de bonnes relations avec leurs collègues. Parler des situations permet aussi de ventiler, suite à certains évènements, de faire part de ses frustrations et d'évacuer le trop plein pour mieux continuer. Le dialogue est également très présent lors des sorties entre collègues et permet ainsi de mieux se connaître. Les réunions d'équipes (briefing)

permettent aussi de socialiser, tout en tenant les membres au courant de ce qui se déroule à l'aéroport. Une autre façon de socialiser par le dialogue est l'humour. Celui-ci est très présent dans le travail quotidien des constables, agents et chefs de secteur. D'une part, il permet de faire passer des messages, par exemple quand le remplaçant tarde à arriver : « Si le gars il arrive pas, on l'appelle. Viens t'en! Moi j'y fais des farces, es-tu pris dans un banc de neige ? Es-tu perdu dans l'aéroport ? C'est rien que pour s'agacer » (A2, agent). Les observations effectuées à l'aéroport ont également permis de constater qu'ils se lancent constamment des boutades lorsqu'ils se rencontrent. Ils se moquent bien souvent gentiment l'un de l'autre et ont la répartie facile. L'heure du lunch a également été un moment privilégié à observer. C'était blagues après blagues, très souvent ils se moquaient des mesures de sécurité réellement présentes ou imaginées. Il est apparu que c'était un moment de détente où tout le monde peut décompresser et se laisser aller (malgré ma présence). Rigakos (2002) avait aussi noté la présence d'humour dans les relations entre collègues. Les agents qu'il a étudiés aiment échanger des blagues et discuter de choses et d'autres, comme nous avons pu le constater. Tout compte fait, les relations entre collègues nous apparaissent en général assez bonnes, bien que quelques points négatifs aient été soulevés tels que le manque de confiance et une discrimination envers les nouveaux. Ces problèmes semblent provenir d'un manque de communication et de connaissance de l'autre, ce que le temps semble vouloir améliorer.

### 3.3.3 *L'administration*

Tout d'abord, voyons ce que pensent les agents et les constables de leurs supérieurs. Le terme supérieur réfère principalement aux supérieurs immédiats, soit les chefs de secteur et parfois les chefs de relève. Il y a une division visuelle des constables et agents des superviseurs : les premiers ont une « chemise brune » (qui est plutôt grise foncée en réalité) et ceux appartenant à ADM sont les « chemises blanches ». Ils utilisent ces termes entre eux et devant les superviseurs aussi (notes d'observations). La majorité s'entend pour dire que les superviseurs sont en général compréhensifs et humains. Ils sont capables de comprendre des situations personnelles et accordent des petites pauses, s'ils sentent que c'est justifié. Ensuite, certains constables ou agents ont mentionné le respect qu'ils leur manifestaient, par exemple en les vouvoyant et en leur disant

monsieur ou madame. D'autres ont dit qu'il valait mieux faire ce qu'ils demandaient et que tout allait bien. Certains peuvent être très autoritaires, mais les interviewés comprennent qu'ils doivent l'être. Ils croient également devoir s'adapter à leurs superviseurs, notamment parce que chacun a son style et des exigences particulières, mais aussi car il existe un certain roulement. Une fois qu'ils comprennent ce qu'ils veulent et comment ils le veulent, tout se déroule habituellement bien. Un agent a mentionné que les superviseurs viennent de milieux différents, ce qui amène des expériences et des façons de faire différentes et il apprécie pouvoir profiter de toutes celles-ci (A4, agent). Mais cela demande encore ici une certaine adaptation. Selon certains, il est de mise de faire ce qu'ils demandent, mais sans en faire trop non plus, car cela ne sert à rien selon eux. De par sa composition variée (des jeunes en attente et des plus âgés en deuxième carrière), la Sûreté aéroportuaire nous apparaît comme étant unique en son genre, avec des superviseurs et des agents provenant de tous les milieux. Ceci peut toutefois créer des incompréhensions quant au style de supervision et aux tâches demandées.

Une hiérarchie existe au sein de la Sûreté aéroportuaire. Elle est présente sur papier (Sûreté aéroportuaire, 2008) mais aussi dans le style de supervision. D'une part, plusieurs agents ont dit appeler leur supérieur lorsqu'un problème survient avec un autre employé, par exemple. Les conflits se résolvent de superviseur à superviseur, même si le problème survient entre deux employés d'agences différentes. Ceci a été dit autant par des agents et constables que par des chefs de secteur. De même, les réprimandes se font par le supérieur immédiat de l'employé. Par exemple, le chef de secteur réprimande l'agent ou le constable et le chef de relève réprimande le chef de secteur. Il faut respecter les grades et la hiérarchie. Lorsqu'ils trouvent une amélioration à apporter, les agents peuvent en faire part à leur chef de secteur, qui transmettra l'information plus haut, mais la perception de plusieurs interviewés est que les supérieurs n'y accordent pas d'importance, qu'ils ne sont pas payés pour penser. De plus, il est très mal vu de tenir tête à son supérieur, il faut plutôt faire ce qu'ils demandent, presque se « soumettre » comme le dit un constable (C3). Certains qualifient cette hiérarchie de militaire, en raison des petites interdictions (ne pas mâcher de gomme, ne pas lire sur les postes fixes, etc.) et de la surveillance qui est exercée sur eux (nous y reviendrons). Ce côté

hiérarchique de l'organisation est dans la littérature associée aux corps policiers (Chan, 2003) et aux agences de sécurité privées (Dupont, 2006). Nous croyons que cette hiérarchie peut faciliter la répartition des rôles (qui fait quoi) et simplifier la résolution de conflits en évitant l'escalade entre employés. Elle peut cependant créer des frustrations pour ceux qui ont plus de mal à fonctionner de cette manière.

### *Déresponsabilisation*

Un phénomène se dégage de la présence très marquée des supérieurs sur le terrain : la déresponsabilisation. Les agents et constables en viennent à appeler sans hésiter leur supérieur pour qu'il vienne régler des problèmes. Au lieu de s'obstiner, ils appellent le chef de secteur : « Moi je me casse même pas la tête, j'appelle quelqu'un. Au lieu que je fasse quelque chose pis après ça je vais me faire taper sur les mains. C'est mieux que j'aille voir quelqu'un, plus compétent, pis si lui il prend une décision... ça va être lui qui va se faire taper sur les doigts. » (A1, agent). Ils se dégagent ainsi d'une réprimande, car c'est le chef de secteur qui aura mal agi ou donné une directive. Plusieurs agents ont tenu des propos semblables. Du côté des constables, un a dit apprécier quand un supérieur prend les choses en charge lors de situations plus épineuses, car il a simplement à suivre ce qu'il dit et il se dégage de cette responsabilité. D'autre part, il transparait dans l'attitude des chefs de secteur qu'ils se sentent responsables des agissements de leurs constables et agents. Ils ne veulent pas qu'ils fassent de gaffe et leur demandent de les appeler s'il y a quoique ce soit. Peut-être que cette attitude favorise cette déresponsabilisation; ils se disent que les chefs de secteur sont là pour faire le travail plus difficile à leur place. La hiérarchie, bien qu'elle est parfois contestée et frustrante pour certains, a cependant des bons côtés du point de vue des agents, en permettant de se décharger d'un risque de réprimande en annulant le risque d'erreur.

### *Sous-traitance*

Comme nous l'avons vu plus tôt, ADM et la Sûreté aéroportuaire ont un fournisseur de service, le Corps canadien des commissionnaires (CCC), qui fournit les agents de sécurité. D'après les agents et constables, le CCC s'occuperait principalement des questions des horaires (vacances, congés, temps supplémentaire) ainsi que des paies

tandis qu'ADM s'occupe du travail (tâches, assignations, opérations, etc.). La plupart en viennent à voir leur véritable patron comme étant ADM, car c'est avec eux qu'ils interagissent sur le terrain, bien qu'il soit en fait le *client*. Il est ici intéressant de s'attarder à la façon dont parlent les constables de cette relation particulière :

On est vraiment prêté à ADM. Faque c'est ADM qui décide quand on respire pis quand on arrête de respirer. C'est vraiment comme ça (C2, constable).

Mais ça change rien que... je suis un produit, pour ADM, ou un service si on peut dire, que le Corps fournit. [...] c'est une relation qui peut être particulière. Qui l'est pas la majorité du temps, on me le fait pas sentir, mais c'est présent quand même (C7, constable).

Le client, ADM, devient donc le patron, en ce sens qu'il décide ce que *font* les agents et constables. Ces derniers disent ne pas voir souvent les gestionnaires du CCC. De plus, une explication de cette perception réside dans le fait que les superviseurs appartiennent à ADM. Ils sont donc supervisés par le client, ce qui peut contribuer à cette perception d'ADM comme étant leur patron. Dupuis (2007) avait mentionné que les superviseurs pouvaient être des employés du propriétaire, sans toutefois se pencher plus sur les conséquences de cette situation.

### *L'image*

Dans cette section sur l'administration, un dernier aspect ressort des entretiens avec les agents et constables : l'importance de l'image. En effet, plusieurs pensent qu'ADM est très axé sur cet aspect, qui est de bien paraître. Par exemple, certains croient que les grands chapeaux sont juste une question d'image, de même que la disposition des bureaux à certains postes fixes qui sont plus « beaux » que bien placés d'un point de vue sécuritaire. Une dualité s'installe donc entre « bien paraître » et la sécurité en elle-même. En ce sens, les constables ne peuvent se permettre d'effectuer des contrôles systématiques sur les gens en zone réglementée car cela perturberait les opérations et frustrerait les clients. L'aéroport doit être fluide, on doit faciliter la vie du client et l'accommoder le plus possible. La réputation de l'aéroport est très importante, on veut attirer le plus de gens possible à Montréal et on veut que les clients reviennent. Il faut toujours penser au client, dans toutes les actions posées, car chaque geste peut avoir des conséquences sur la fluidité de l'aéroport. Comme vu plus tôt, le service à la clientèle

revêt une importance particulière. La bonne image à conserver passe par un service à la clientèle impeccable. Ce sont les constables et les agents qui encore une fois, sont à la base de cette image, puisqu'ils sont présents sur le terrain. Ils ont donc un rôle particulier : « Même si on n'est pas ADM, théoriquement, on représente ADM, on a l'uniforme, on a le travail. Donc faut faire attention à ce qu'on dit, ce qu'on fait » (C6, constable). De même, lors de la venue d'un ministre, deux constables avaient été délégués pour être présents à la conférence. Ils avaient reçu comme ordre d'être « propres » (pas d'éclaboussures sur les bottes et les pantalons). Un agent me dit qu'ils feront « les pots de fleurs à côté du ministre » (notes d'observations). Parce que la satisfaction du client prime bien souvent (Mulone et al., 2007), les agents et constables se doivent d'appliquer les instructions émises par le client, ici ADM. On veut conserver une bonne image, ADM en fait donc part à ses constables et agents, qui se doivent de la préserver. Wakefield (2003) mentionnait également cette idée comme quoi l'image était très importante pour le client, qui veut conserver sa clientèle. Avec ces différents exemples, nous pouvons voir que l'image est très importante pour ADM, qu'elle transfère cette exigence sur ses agents de sécurité, que cette bonne image passe également par le service à la clientèle et qu'elle s'oppose parfois à la sécurité elle-même. Toutefois, une bonne image passe également par la sécurité des lieux, puisqu'il s'agit d'un aéroport. Les clients s'attendent à une sécurité accrue, ce qui peut faciliter cette conciliation entre image et sécurité.

#### *3.3.4 Le contrôle*

Le contrôle est un aspect important du travail des agents et des constables. Il s'exerce d'une part dans la surveillance et dans la supervision de leur travail, par différents moyens. Rigakos (2002) avait mentionné le contrôle comme un élément important du travail d'agent de sécurité, principalement par la surveillance (par caméras et par les supérieurs). C'est également le cas à la Sûreté aéroportuaire. D'une part, le contrôle est exercé par les chefs de relève, principalement via la surveillance par caméras. Même si ces caméras n'ont pas pour but avoué de surveiller les employés, plusieurs interviewés ont l'impression d'être surveillés de cette façon. Ils se sentent sur la défensive, observés, espionnés et épiés. D'autres au contraire ne voient aucun inconvénient à cela, disant que

c'est pour la sécurité et qu'au contraire, cela pourrait leur servir s'ils sont accusés de quelque chose. L'étude de Wakefield (2003) nous avait en effet montré que les agents se sentaient bien souvent surveillés en raison des caméras. Lors d'observations, nous avons pu constater qu'effectivement, le chef de relève pouvait choisir les caméras et contrôler par une manette ce qu'il visionnait. Même s'il n'est pas clair qu'une surveillance des employés est effectuée de cette façon, il reste que c'est ce que plusieurs pensent et cela peut jouer sur la confiance qui règne entre superviseurs et employés. D'autre part, les chefs de secteur effectuent également une surveillance des employés, sur le terrain, en observant ce qui s'y passe, mais également via les ondes radios. Ils écoutent ce qui se passe, car les constables doivent constamment se rapporter par radio, à chaque fois qu'ils amorcent une action. Les chefs de secteur exercent aussi un contrôle en montrant l'exemple, il arrive qu'ils fassent le travail à la place des agents ou constables, dans le but conscient ou inconscient de leur montrer comment bien faire une tâche. D'autres se contentent de dire quoi faire (notes d'observations). Le contrôle transparait dans la supervision, par la surveillance.

Une autre sorte de contrôle qui s'exerce sur les constables, les agents, mais aussi sur les supérieurs est celui de Transports Canada (TC), qui fait parfois des tests d'intrusion aux points de contrôle. ADM est régit par TC et ces derniers peuvent émettre des recommandations sur les mesures de sécurité. Les agents trouvent parfois stressant de penser qu'ils peuvent se faire tester et ne veulent surtout pas échouer. Mais d'un autre côté, cela les pousse à être davantage vigilants. L'accréditation CALEA est également un moyen de contrôle du travail de la Sûreté aéroportuaire. Ils doivent respecter des normes précises. Certains constables pensent que des tests peuvent également être effectués par rapport à CALEA. Un autre moyen de pression mentionné par quelques constables est celui exercé par les médias. Ceux-ci peuvent être à l'affût de failles et les dénoncer, salissant du même coup la réputation de la Sûreté aéroportuaire, d'ADM, ainsi que celle de TC. On voit ici que le contrôle rejoint également la notion d'image positive que l'aéroport veut conserver. Les agents et constables veulent bien paraître et ne veulent surtout pas faire de gaffe qui pourrait avoir des conséquences sur tout l'aéroport. Bien que certains auteurs aient mentionné que la sous-traitance amenait un double contrôle sur les agents (Munar-Suar et Lebeer, 2006), il ne semble pas que ce soit ici le

cas, probablement en raison de la perception qu'ont les agents d'ADM comme étant leur patron. Ils se sentent donc davantage surveillés et contrôlés par ADM que par leur véritable employeur.

Au sujet de la supervision, plusieurs interviewés trouvent qu'elle est parfois inconsistante. Un agent travaillant sur toutes les équipes trouvent parfois difficile de toujours s'adapter à chaque style. De même, lorsque les constables font du temps supplémentaire sur d'autres équipes, ils remarquent une différence entre les chefs de relève et de secteur et trouvent cela frustrant. En fait, chaque chef interprète à sa façon les directives et cela peut être mélangeant pour les employés qui doivent eux-mêmes discerner qui veut quoi et comment faire une tâche selon tel ou tel chef de secteur/relève. Ce sont davantage les constables moins expérimentés qui se plaignent de ce problème, de même que les agents qui n'appartiennent à aucune relève en particulier. Peut-être que ceux ayant plus d'expérience ont avec le temps appris à travailler avec les différentes sortes de mentalités qui prévalent parmi les superviseurs. Tout comme l'avait constaté Rigakos (2002), le contrôle nous apparaît ici comme un élément crucial du travail des agents et constables de la Sûreté aéroportuaire. Il s'avère important en raison de la structure hiérarchique qu'a choisie l'organisation. Même si ce contrôle, notamment via les caméras, ne fait pas l'unanimité, il apparaît que les interviewés s'attendent à être dirigés, encadrés et à se faire dire quoi faire et comment le faire. L'inconsistance de la supervision crée donc un problème à ce niveau, créant de la confusion quant aux tâches à accomplir, mais surtout sur la façon de les accomplir.

En résumé, nous avons pu voir 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 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. En ce qui concerne les perceptions du travail, on a 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 étant 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 croient avoir. Ils trouvent d'une part que leur travail est très 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 interviewés se sentent bien souvent pris entre les intérêts d'ADM envers le service à la clientèle et des intérêts d'ordre plus sécuritaire. La présence autant d'action que d'inaction amène aussi un problème : elle rend difficile le maintien de la vigilance en tout temps, 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, bien que des tensions existent, notamment au niveau des nouveaux venus et de la confiance, qui est un élément important dans le 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. Un contrôle s'exerce également sur les employés. Ce chapitre nous a permis de connaître les pratiques ainsi que les perceptions des agents. Nous verrons dans le prochain comment s'organise la sécurité à l'aéroport.

**CHAPITRE IV**

**L'ORGANISATION DE LA**

**SÉCURITÉ DANS UN AÉROPORT**

#### **4. L'ORGANISATION DE LA SÉCURITÉ DANS UN AÉROPORT**

Ce quatrième chapitre sera consacré à l'organisation de la sécurité dans un aéroport. Comme le mentionnait Dupont (2009), plusieurs agences de sécurité œuvrent dans un aéroport et il peut être difficile de mettre de l'ordre dans tout cela. Or, il serait important de connaître les interactions entre les organismes et les perceptions des agents de sécurité privée de ceux-ci, pour éventuellement identifier les situations plus problématiques qui peuvent survenir. Nous aborderons en premier les changements perçus par les agents depuis les événements terroristes de 2001, pour ensuite identifier les menaces perçues pour l'aéroport et finalement parler des organismes présents à l'aéroport, en s'attardant sur les relations qui les unissent à la Sûreté aéroportuaire. Nous serons ainsi en mesure de comprendre la place de la sécurité privée dans un aéroport et de comprendre les effets pratiques quotidiens de la production coopérative de sécurité sur un site où évoluent des agences privées, hybrides et publiques.

##### **4.1 La sécurité aéroportuaire post 9/11**

Plusieurs changements sont survenus dans la sécurité en général suite aux événements du 11 septembre 2001 et plus particulièrement dans la sécurité aéroportuaire. Plusieurs mesures ont été mises en place. Mais qu'en est-il de l'impact sur le terrain ? Peu a été écrit à ce sujet et on prend pour acquis que tous les changements énumérés ont bien été mis en place, mais il serait intéressant de comprendre l'impact réel tel que vécu par des acteurs de première ligne travaillant dans un aéroport.

###### *4.1.1 Resserrement des mesures de sécurité*

Premièrement, les agents et constables interviewés ont noté une augmentation dans les effectifs présents à l'aéroport. Ils trouvent qu'il y a davantage de policiers. Les effectifs au niveau des agents et constables de la Sûreté aéroportuaire ont aussi été augmentés. Le nombre d'agents aurait doublé, car des postes fixes supplémentaires ont été créés. La majorité des portes reliées à la zone réglementée seraient maintenant surveillées par des agents. Le nombre de constables de la Sûreté aéroportuaire a également augmenté. D'un autre côté, les directives émises seraient plus nombreuses depuis les événements terroristes de 2001. Les agents ont l'impression que les dirigeants d'ADM voulaient

avoir davantage le contrôle de leurs installations. Les exigences envers les agents et constables sont donc plus élevées. Les constables ont également l'impression qu'on leur donne davantage de tâches quotidiennes à accomplir; il y aurait toujours plus à faire et à vérifier. De plus, les protocoles entourant des événements tels les menaces à la bombe et les explosifs ont été resserrés. Les membres de la Sûreté ont ici l'impression de devoir davantage se référer à leurs directives et de les suivre à la lettre depuis les événements de 2001. On a donc augmenté les directives sur le terrain et on incite davantage les agents à les suivre. Green et Fisher (2004) avaient noté ce changement en affirmant que des compagnies privées avaient augmenté la surveillance de leurs infrastructures et préparé de meilleurs protocoles d'urgence que les employés devaient suivre. De plus, comme nous l'avons vu plus tôt, ces directives sont une sorte de contrôle du travail des agents (Barbeau, 1977), si ces derniers sont enclins à les suivre. D'après les données recueillies, il semblerait que c'est le cas, surtout depuis le 11 septembre 2001 et les autres événements terroristes. Il apparaît ici que les événements aient servi de catalyseur à un meilleur contrôle sur les agents et constables, qui *sentent* qu'ils doivent suivre les directives à la lettre pour éviter qu'une chose comme celle-ci se reproduise.

Les interviewés pensent aussi que les contrôles sur les passagers ont été resserrés, notamment avec la création de l'ACSTA. Un seul interviewé mentionne qu'avant, c'était les compagnies aériennes qui étaient en charge de fouiller les passagers et de passer leurs bagages aux rayons-X (A6, agent). Plusieurs disent aussi que la liste des objets interdits a été considérablement allongée, et qu'il s'agit d'une bonne chose car on permettait trop auparavant selon eux. Ensuite, de nouvelles technologies ont fait leur apparition dans plusieurs sections de l'aéroport (bagages, passagers, employés). Des systèmes de détection d'explosifs ont été installés, tant pour les bagages de cabine que de soute. En fait, les interviewés ont l'impression que plusieurs mesures sont implantées en réaction à des événements précis, les attentats de New York, mais également les attentats déjoués de Londres en 2006, suite auxquels les nouvelles mesures concernant les liquides ont été instaurées.

En ce qui concerne plus précisément le travail de la Sûreté aéroportuaire, les interviewés notent une augmentation considérable des vérifications qu'ils doivent effectuer, principalement aux points d'entrée de la zone réglementée. Premièrement, le

fonctionnement du laissez-passer a changé depuis le 11 septembre 2001. Avant, les employés devaient simplement le montrer aux agents de la Sûreté. Au lendemain des évènements, les employés devaient entrer un code personnel en plus de montrer leur laissez-passer, ce qui laissait plus de temps pour la vérification selon un agent. Puis, des mesures biométriques ont été instaurées. Les agents disent aussi qu'ils doivent être plus sévères et plus stricts dans leurs vérifications. Ils n'y a plus de « passe-droit », tous les laissez-passer doivent être montrés et valides. Un agent nous l'explique :

Mais maintenant, c'est fini. Maintenant, y donnent plus de responsabilités à la Sûreté. Avant y avait des fois, « ah tu peux passer »... Maintenant, y sont plus sévères sur les vérifications des laissez-passer, pis appliquer les règlements. Avant, y pouvait dire « ok, ma passe est expirée hier... » Ok, bon, on peut le laisser passer, c'est correct. (A5, agent)

De plus, on vérifie désormais toute la marchandise qui pénètre en zone réglementée. Ensuite, les constables doivent désormais « stériliser » la salle d'embarquement pour certains vols en direction des États-Unis, c'est-à-dire qu'ils doivent vérifier tous les recoins de la salle avant chaque vol. L'augmentation des vérifications nous apparaît donc comme une différence majeure dans le travail des agents de la Sûreté aéroportuaire depuis les évènements terroristes de 2001.

Finalement, il ressort du discours des interviewés que la sécurité en général à l'aéroport a été améliorée. En effet, ils croient que c'est plus sécuritaire, qu'ils sont prêts à agir, qu'ils réagissent à chaque appel et qu'ils prennent tout plus au sérieux. Ils croient aussi qu'il s'agissait d'un évènement grave et comprennent qu'on ait augmenté les mesures. Ils croient que la sécurité de l'emplacement a beaucoup évolué. Ces propos vont dans le même sens que ceux tenus par quelques auteurs (Brandl, 2003; Lyon, 2006), qui disent que des mesures importantes ont été mises en place dans les aéroports après septembre 2001. Par contre, à l'exception de celles énumérées plus haut, aucun interviewé n'a réellement donné d'exemple concret de ces améliorations. Ils ont du mal à définir clairement ce qui a changé dans l'aéroport, sauf un qui parlait de toutes les mesures côté passagers. Celui-ci était toutefois plus concerné par la menace terroriste et disait beaucoup s'informer à ce sujet. Nous croyons que cette pensée que l'aéroport est sécuritaire et que plusieurs améliorations ont été amenées suite au 11 septembre est ce que les interviewés veulent croire. Cela les sécurise de penser que des mesures ont

*effectivement* été mises en place et qu'un réel changement s'est opéré au niveau des mesures sécuritaires. Par contre, s'il est vrai que les mesures ont été considérablement augmentées, celles-ci concernent davantage les passagers que les employés (Comité sénatorial, 2003). Ceci peut aussi expliquer la difficulté qu'ont les interviewés à nommer les changements, car la Sûreté aéroportuaire s'occupe principalement des contrôles des employés. Que des changements aient été implantés ou non, il reste que les interviewés semblent se sentir en sécurité et qu'ils pensent qu'il est peu probable que des terroristes réussissent à s'attaquer à l'aéroport. Autant des agents et constables qui étaient à l'emploi de la Sûreté lors des événements que d'autres qui n'y étaient pas ont fait part des changements. Or, les commentaires des plus nouveaux sont confirmés par ceux des plus anciens. Les moins anciens ont pu se faire raconter par les autres comment c'était, ou justement, il peut s'agir de leur conception personnelle de la sécurité dans l'aéroport qui se reflète dans leur discours.

#### 4.1.2 *Conscientisation*

D'après le discours des interviewés, une conscientisation a résulté des événements du 11 septembre 2001. Ils trouvent qu'ils doivent prendre tout plus au sérieux, que rien n'est laissé au hasard en ce qui concerne les mesures de sécurité à l'aéroport : « s'il y a quelque chose, on se communique tout de suite. On avise, on alerte. On prend toutes les choses au sérieux. On laisse rien au hasard » (C5, constable). Certains voient désormais les appels différemment, ils sont plus alertes concernant certains détails. Ils croient avoir réalisé que nous n'étions pas à l'abri d'une telle menace et qu'elle pouvait survenir à l'aéroport : « Pis je sais pas, y en avait qui prenaient peut-être pas ça aussi au sérieux à ce moment là, avant que par la suite. Par la suite on a dit oups, ça pourrait nous arriver en torpinouche à nous autres aussi » (C1, constable). Un autre constable explique que pour lui, il s'agit du plus gros changement survenu suite à ces événements :

Mais je te dirais que la seule chose qui a vraiment changé, je pense que y a eu un éveil du danger potentiel qui peut y avoir par rapport à l'aviation. [...] Mais tsé comme ce matin, j'ai un exercice là, pis y avait toujours... « oui mais si c'est un attentat terroriste... » Je pense qu'avant y avait pas ça. « Mais si c'était... » Pour moi, dans mon travail de tous les jours, c'est plus une réalité qui est là, mais qui au fond change pas vraiment les méthodes de travail. (C7, constable)

Il y a également eu plus de formation donnée par rapport au terrorisme aux membres de la Sûreté aéroportuaire. D'autres croient aussi que le public est plus alerte et rapportent davantage d'incidents aux agents qu'avant. Certains interviewés pensent que le public s'attend à subir des mesures plus intenses dans un aéroport.

Cette conscientisation passe aussi par une hausse de la vigilance. Plusieurs ont mentionné être plus attentifs aux petites choses depuis ces événements, qui peuvent sembler banales aux yeux de tout le monde mais qui pour eux peuvent être suspectes. Par exemple, si un objet traîne à côté d'une poubelle, les constables vérifient tout de suite de quoi il s'agit. La prise de conscience se traduit également par une baisse de la tolérance. Les agents trouvent qu'ils doivent être plus stricts et qu'ils n'ont désormais plus le droit de laisser passer des employés sans qu'ils aient un laissez-passer valide. Ils disent même que ça a facilité leur travail, c'est maintenant noir ou blanc : il passe ou ne passe pas. Les constables quant à eux trouvent qu'ils suspectent plus facilement et aucune différence ne se fait du côté de la couleur, du statut personnel ou économique :

T'allumes beaucoup plus... Un individu avec un veston-cravate, tu vois que c'est une personnalité publique, ou bien tu sais que c'est un monsieur qui fait peut-être un million par année. Pis le gars, le cocon, y s'en va dire que y a peut-être une bombe dans son sac... Tu t'en fous pas mal qu'il ait un veston-cravate. Tu sautes dessus ou bien... Le protocole n'a plus d'importance, de qui est en avant de toi. Le protocole c'est ça, ça, ça. Y peut gagner un million par année, qui gagne 20 piastres par année... Qui soit blanc, noir, qui soit arabe. (C2, constable)

Un certain profilage racial s'est toutefois effectué envers les musulmans : on les regarde différemment et bien qu'on tente de l'éviter, certains constables trouvent qu'ils sont plus rapidement suspectés. De même, ils ne tolèrent pas qu'une voiture soit stationnée sur la rampe sans que son conducteur soit à l'intérieur. Ils sont moins tolérants qu'avant et la font remorquer au bout de quelques minutes.

D'après plusieurs, un autre changement survenu suite aux événements terroristes de 2001 est l'augmentation des budgets destinés aux aéroports. Ceci aurait « permis dans les aéroports d'avoir le budget nécessaire pour plus de sécurité. Ça a débouché, débloqué les budgets de partout, pour la Sûreté ici, telle qu'elle est » (CS3, chef de secteur). Les chefs de secteur surtout, pensent qu'on réagit toujours en fonction d'événements, qu'on ajusterait les mesures selon ce qui se passe dans le monde. Ils donnent comme exemple

l'interdiction des liquides à bord des aéronefs suite au complot déjoué à Londres en 2006. Un chef de secteur (CS1) pense que nous sommes en retard sur ce que les mesures de sécurité devraient être en raison de cette mentalité d'investir seulement après les évènements. Mais il pense que les administrations sont réticentes à investir dans la sécurité car cela ne rapporte pas d'argent directement. Or, nous pensons qu'elles se devaient d'investir suite aux évènements du 11 septembre, de par leur caractère spectaculaire qui a durement frappé le public voyageur en général. On devait le rassurer, le convaincre de continuer à prendre l'avion et ceci passait par des mesures de sécurité accrues, qui a favorisé le maintien de la clientèle, qui est, comme nous l'avons vu précédemment, très important pour ADM. Le public *s'attendait* à des mesures accrues. L'argent investi devait donc l'être.

#### 4.1.3 *Les craintes post 9/11*

En plus des changements notés plus haut, les craintes de certains employés de la Sûreté aéroportuaire qu'une nouvelle attaque terroriste se produise ont augmentées. Dès qu'un évènement survient, s'installe l'appréhension que ce soit « ça ». Par exemple, lorsqu'un bagage est laissé sans surveillance :

Quand je vois un bagage sans surveillance, je me dis oh my god, j'espère que ça fait pas tic tac. Pis j'espère que y a pas de fil dedans, pis je pense à ma famille. À chaque fois que j'ai un maudit sac de même, j'aime pas ça. C'est ma job, faut que j'y aille, pas le choix. C'est ça que ça a changé pour moi. (C4, constable)

On voit ainsi les choses différemment, le banal peut facilement devenir suspect.

En conscientisant les agents sur cette menace terroriste, les évènements de 2001 ont aussi amené une crainte, car en réalité, ils pensent en savoir bien peu sur ce type de menace. Les interviewés disent qu'on n'en sait pas beaucoup sur les terroristes, qui ils sont, ce qu'ils feront et quand ils le feront. Des craintes aussi par rapport à sa propre réaction et celles des autres, car ils ne savent pas comment ils réagiront si cela survient. Il existe également une inquiétude face au terrorisme car ils ne voient pas comment ils pourraient arrêter une personne qui est prête à se tuer elle-même. D'autres pensent que les terroristes sont ingénieux et que s'ils ont trouvé le moyen de faire un coup d'éclat comme en 2001, ils en trouveront bien un autre. Une tendance se profile toutefois au

sein de la Sûreté aéroportuaire : on tente d'éviter de penser à ces événements et à la possibilité qu'un autre se reproduise. Les interviewés espèrent que cela n'arrivera pas, mais ils évitent d'y penser car cela pourrait nuire au travail. Ils évitent de devenir « paranoïaque », font le travail et advienne que pourra. Se dégage donc ici un certain *fatalisme*. Ce qui doit arriver arrivera, peu importe qu'on y pense et surtout, peu importe ce qu'on fait. Ils ont l'impression qu'ils ne peuvent rien faire contre le terrorisme et qu'ils n'ont aucun contrôle dessus. Cela se traduit même parfois par « si j'ai à mourir, je vais mourir » (CS1, chef de secteur). Sans toujours prendre une tournure aussi dramatique, il existe un certain détachement par rapport à cette problématique. La conclusion que ce risque « fait partie du travail » (C6, constable) permet de neutraliser une crainte, en se disant que si ça doit arriver, ça arrivera et qu'on n'a aucun contrôle sur ces événements. Nous y reviendrons dans la prochaine partie, qui sera consacrée aux menaces à l'aéroport. Notons simplement que cette crainte du terrorisme couplée au fatalisme, mais aussi au sentiment de sécurité envers les mesures aéroportuaires augmentées, amène à penser qu'effectivement, les agents et constables ont peur du terrorisme, mais qu'ils se trouvent plusieurs arguments pour se convaincre qu'il est inutile d'y penser, ce qui fait diminuer cette peur.

## **4.2 Les menaces à la sécurité aéroportuaire**

Les menaces sont perçues différemment selon les individus et l'organisation à laquelle ils appartiennent. Mais ce sont les menaces identifiées par les interviewés qui moduleront leurs comportements de détection et la façon dont ces menaces seront contrées. C'est ce que nous verrons dans cette partie sur les menaces présentes à l'aéroport, toujours selon le point de vue des interviewés.

### *4.2.1 Les types de menaces*

Premièrement, les bris de sécurité et les intrusions sont les principales menaces mentionnées par les agents. Un bris de sécurité est en fait une personne qui se retrouve dans une zone sans y être autorisée, par exemple un passager domestique qui se retrouverait en zone internationale de la zone réglementée. Une intrusion est un bris de sécurité, mais plus « intentionnel », ce serait une personne qui se fauflerait par exprès

dans la zone réglementée, par un poste fixe ou une guérite par exemple. Les agents trouvent qu'il s'agit d'une menace importante car cette personne pourrait être mal intentionnée. De plus, si une de ces situations survient, ils doivent faire évacuer la zone concernée et faire repasser tout le monde à la sécurité, une procédure qui ralentit considérablement le fonctionnement de l'aéroport. De même, les agents sont les seuls qui ont identifié les liquides comme une menace. Ce sont principalement eux qui doivent faire appliquer le règlement sur les liquides auprès des employés et qui vérifient les marchandises à cette fin. Ils mentionnent toutefois que les employés peuvent amener des liquides dans leur sac, ce qui a pour conséquence que les liquides en zone réglementée sont, en fin de compte, peu contrôlés. Cependant, il y a moins de risques selon les agents car ces employés ont une « cote de sécurité ». Un seul m'a parlé de la raison de l'interdiction des liquides : deux liquides spécifiques ensemble peuvent produire un produit inflammable.

D'autres menaces ont été identifiées par les constables et les agents. Il y a tout ce qui concerne les explosifs, principalement les menaces à la bombe et les explosifs pouvant être dissimulés dans des bagages laissés sans surveillance. On prend tout au sérieux concernant les menaces à la bombe, même lorsqu'il est probable qu'il s'agisse d'un canular. On doit en tenir compte et faire l'évaluation de la menace, « au cas où », car on ne sait jamais. Un agent mentionne que les alertes<sup>5</sup> à la bombe passées restent en tête. Ceci a aussi pu être observé : quelques jours après une alerte à la bombe, les gens impliqués ne parlaient que de cet événement. Un avion parti d'une autre ville canadienne a dû atterrir à mi-chemin à Montréal car un individu avait appelé pour dire qu'une bombe avait été placée à bord de l'appareil. Ils ont dû évacuer l'avion, le fouiller et fouiller les bagages, à l'aide des maîtres-chiens. Ces opérations ont duré plusieurs heures. Ils ne savaient pas encore d'où provenait l'appel, mais souvent, il s'agit de maris jaloux qui ne veulent pas que leurs femmes quittent et c'est ce qu'ils pensaient pour cette alerte (notes d'observations). Ensuite, les bagages sans surveillance constituent aussi une menace. Les agents appellent la centrale pour le signaler s'ils en voient un et s'ils ne peuvent trouver le propriétaire à proximité. Les constables doivent ensuite suivre un

---

<sup>5</sup> On différencie les « alertes » des « menaces » à la bombe. La menace est tout ce qui n'est pas encore confirmé et doit être évalué. Suite à l'évaluation, on peut déclarer qu'une menace à la bombe devient une alerte à la bombe. Les protocoles sont alors déclenchés.

protocole très précis lorsque cette situation survient, mais tous s'entendent pour dire « qu'on ne sait jamais » et qu'il faut être très prudent.

Ensuite, les « urgences en vol » constituent une menace pour l'aéroport. Elles surviennent lorsqu'un pilote avise la tour de contrôle d'un ennui mécanique. La Sûreté aéroportuaire est alors en charge de l'urgence, et coordonne les activités des divers organismes pour veiller à porter secours à l'aéronef si un incident se produit. Bien souvent, ces urgences en vol se terminent sans dégât. Cependant, tous sont en alerte lorsqu'elles se produisent et il s'agit d'un événement stressant pour certains interviewés, qui craignent pour la vie des nombreux passagers. Il s'agit d'une menace car on ne sait jamais encore une fois ce qui peut se produire. Il faut être prêt à agir et suivre à la lettre les procédures établies. Quelques interviewés ont dit que la possibilité qu'il y ait un écrasement d'avion leur faisait bien plus peur que le terrorisme. Ils ne veulent pas que ça arrive. Mais ces « fausses » urgences en vol où tout est bien qui finit bien permettent aux constables et agents de se « pratiquer » et de prendre de l'expérience pour une situation plus grave qui pourrait survenir.

Les vols de bagages sont également une menace à l'aéroport d'après certains interviewés. Des messages audio rappellent constamment aux passagers de garder un œil sur leurs bagages. Certains agents et constables le font eux-mêmes lorsqu'ils voient une situation à risque. Par exemple, un chef de secteur me dit que parfois il prend le sac à main d'une dame sans qu'elle s'en rende compte et le lui rend après pour qu'elle réalise qu'elle est à risque. Certains comportements, comme laisser un sac à main sur le dessus d'un chariot sans le tenir peuvent être dangereux. Certaines zones, comme les files des comptoirs des compagnies aériennes, sont également plus à risque selon lui (notes d'observation). Les interviewés constatent des vols de bagages et selon certains, il s'agit d'une menace.

Un autre danger est qu'une personne peut devenir agressive et troubler la paix de l'aéroport. On doit alors l'inviter à sortir. Il faut toujours être aux aguets lors de ce genre d'appel car les constables ne savent jamais comment la personne réagira. Bien souvent, il ne se passe rien, mais plusieurs m'ont dit qu'il ne faut pas prendre cela pour acquis et toujours se méfier. Bien des histoires circulent sur des agressions contre des agents. Rigakos (2002) mentionnait ceci, en disant que les peurs des attaques à plusieurs étaient

soutenues par des histoires d'évènements passés qui circulent au sein de l'organisation. C'est ce qui se produit aussi ici. De plus, il y a toujours la possibilité que des armes soient trouvées dans les bagages des passagers. Bien souvent, elles s'y trouvent par mégarde, la personne a oublié de les enlever (petit couteau ou poing américain). Mais ces objets peuvent être dangereux dans un contexte d'aviation selon certains interviewés. De même, lorsque les agents de l'ACSTA se rendent compte qu'un couteau est dans un sac, les agents de la Sûreté aéroportuaire doivent se déplacer sur les lieux. Ils trouvent que bien souvent c'est la panique (un peu pour rien) du côté de l'ACSTA lorsqu'ils trouvent une arme. De même, il y a la crainte qu'un individu entre dans la zone publique avec une arme et décide de tirer sur tout le monde. On ne sait jamais qui peut s'y retrouver et ce qu'ils peuvent faire. Il s'agit d'un élément d'imprévisibilité dans le travail, comme le mentionnait Reiner (1992) en disant que le risque perçu par les policiers découlait de l'imprévisibilité des situations rencontrées.

D'autres menaces plus graves existent aussi. Les déversements de produits de toutes sortes sur la piste doivent être pris au sérieux et évalués. Ce sont les constables qui se rendent sur les lieux pour les contrôler. Ceci pourrait être dangereux car il y a des risques d'incendie selon le type de produit déversé. De même, un incendie pourrait survenir dans l'aéroport. Une autre menace énoncée par quelques agents est celle du risque de propagation de virus étrangers. Ils considèrent l'aéroport comme « une porte d'entrée pour toute la planète » (A4, agent) et craignent d'attraper des maladies. Ils se font raconter que c'est arrivé qu'un médecin dise à leurs collègues qu'ils avaient attrapé une maladie en raison de leur lieu de travail, ce qui rejoint encore une fois le concept d'histoires qui circulent qui augmentent les craintes (Rigakos, 2002). Les conditions météorologiques constituent également une menace au bon fonctionnement de l'aéroport. Les grosses tempêtes de neige peuvent le paralyser et engendrer des retards coûteux pour les compagnies aériennes et du mécontentement chez le public. Des conditions extrêmes rendent aussi les risques d'incidents plus élevés.

Une dernière menace perçue par les interviewés est le terrorisme, bien que la plupart disent qu'il est peu probable qu'un attentat survienne à l'aéroport de Montréal. Ils sont partagés entre l'idée que l'aéroport n'est pas ciblé par les terroristes, que le Canada non plus ne soit pas réellement une cible et la conviction « qu'on ne sait

jamais ». Le terrorisme ferait beaucoup de dommages et on ne sait pas réellement qui sont les terroristes ou comment ils s'y prendraient.

Deux types de menaces sont donc identifiées par les interviewés. D'une part, il y a les menaces bien réelles, dans lesquelles ils sont baignés quotidiennement : les vols, les urgences en vol, les personnes troublant la paix et les bagages laissés sans surveillance. D'autre part, il y a le terrorisme et les attaques plus « spectaculaires », qui restent du domaine de l'hypothétique. Les agents et constables accordent plus d'importance aux premières car ils savent ce dont il s'agit. Comme le mentionnait Dupont (2006), est érigé comme menaces pour des « lieux privés de masse » tout ce qui perturberait les activités routinières des clients. Ces peurs sont également alimentées par ce qui est arrivé aux autres. Que les histoires racontées soient vraies ou non importe peu, on croit qu'elles sont vraies et que ces situations peuvent effectivement survenir.

#### *4.2.2 Détecter et contrer les menaces*

Ces menaces que nous venons de voir doivent également être détectées et contrées. Comment les agents et constables détectent-ils les diverses menaces présentes à l'aéroport ? Ensuite, que faire une fois qu'elles sont détectées ?

Premièrement, afin de détecter les menaces, les agents et constables *observent* leur environnement, plus particulièrement les personnes qui les entourent : les employés, les passagers et les gens présents à l'aéroport. D'une part, plusieurs pensent que le langage non-verbal des gens les trahira. Ils seront plus nerveux, paraîtront fébriles, fuiront le regard et seront hypervigilants. D'autres pensent qu'il faut poser des questions et observer les réactions et les réponses. Une personne qui ne répond pas directement à une question ou qui ne connaît pas sa destination a peut-être quelque chose à cacher. Une autre façon de détecter une menace est d'observer les déplacements des gens dans l'aéroport. Un groupe de personnes qui se séparent, prennent des chemins différents et reviennent ensemble peut mettre la puce à l'oreille. De même, quelqu'un qui fait la file successivement à plusieurs comptoirs d'enregistrement paraît louche. Les agents regardent aussi ce qui ne cadre pas dans le décor. Ils savent quel genre de personnes voyagent pour affaires ou partent en voyage; ils connaissent aussi la majorité des employés de l'aéroport. Ceux qui n'entrent dans aucune catégorie normale sortent de

l'ordinaire. Les employés qui s'écartent de leur horaire habituel sont aussi suspectés. Un constable confie qu'un employé a déjà été arrêté pour trafic de drogue suite à son intervention, car il trouvait étrange que cet employé soit présent à l'aéroport à tel moment. En fait, toute personne qui n'a « pas d'affaire là » devient suspecte. Wakefield (2003) avait déjà mentionné que les agents de sécurité privée se basaient sur ce qui sortait de l'ordinaire pour prévenir qu'un crime soit commis. C'est également ce que les résultats de notre étude démontrent. De plus, tout comme les policiers (Manning, 1977; Reiner, 1992), les agents à l'aéroport semblent être toujours suspicieux et apprennent à percevoir les risques en observant certains comportements ou ensembles de comportements qui pourraient trahir une menace.

Les agents ne se contentent pas de détecter les menaces par l'observation. Ils prennent des moyens pour éviter que les menaces se concrétisent. La première chose à faire, selon eux, est d'aviser la centrale pour qu'elle puisse repérer la personne sur les caméras de surveillance et ainsi l'observer à distance. Les caméras sont ici importantes car elles permettent de confirmer ou d'infirmer des doutes. De même, lorsque les agents ou constables trouvent un bagage sans surveillance, en cas de doute ils peuvent faire venir un maître-chien pour vérifier la présence d'explosifs. Ils feront également une évaluation de la menace avant de prendre la décision d'agir. La gestion de ces risques consiste surtout à suivre les directives et les protocoles à la lettre. Par exemple, se rendre à deux ou à trois sur les lieux d'un incident, ou ne pas trop s'approcher d'une personne agressive. Contrer les menaces passe aussi par un contrôle maximal de la zone réglementée. Les agents, en ce sens, doivent vérifier tous les laissez-passer des employés et tous les véhicules qui y pénètrent pour assurer la stérilité de la zone.

Ces mesures peuvent toutefois être contrecarrées par l'ennui, comme nous l'avons vu dans le chapitre précédent. Comme l'ennui peut faire diminuer leur vigilance et favoriser les menaces, les agents doivent trouver des moyens de rester alertes en tout temps. Ces moyens passent des petits trucs physiques à la perception positive de leur rôle dans l'aéroport, qui amène une motivation à bien faire le travail. Même s'il ne se passe rien, il est important de rester alerte :

Qu'on ait une menace ou pas, on doit être toujours vigilant. On en a ou on en a pas, le mot vigilance, c'est le mot clé. On reste pas juste à se garer puis on

dit « ah on va commencer à faire... » non. On devrait être vigilant en tout temps, en tout temps, en tout temps. (C5, constable)

Un constable souligne aussi qu'il est important d'aimer son travail pour être en mesure de bien le faire : « Je trouve que faut vraiment que t'aies une passion, faut que t'aimes ça. Pour pouvoir rester sharp dans ce que tu fais. [...] si tu fais ça d'une manière légère, c'est ça, tu risques de passer à côté de ben des choses, tu risques de pas aller chercher toute ce qui est nécessaire » (C7, constable). Les chefs de secteur quant à eux soulignent l'importance de garder les constables occupés, justement à cette fin.

#### *4.2.3 Les peurs*

Les menaces citées précédemment engendrent de la peur. Cependant, les constables et agents ont beaucoup plus peur qu'un écrasement d'avion survienne qu'un attentat terroriste se produise à l'aéroport. D'autres sources de peur sont également présentes, par exemple se faire frapper par un membre agressif du public ou perdre la vie lors d'une explosion, au moment de vérifier un bagage sans surveillance. La peur est également distribuée dans l'espace : ils ont davantage peur dans la zone publique que dans la zone réglementée, car ils ont l'impression de contrôler les accès à cette dernière. Même s'ils ne fouillent pas les employés, ceux-ci ont une « cote de sécurité » qui atteste de l'absence d'antécédents : « Mais dans la partie publique, on n'a pas de contrôle sur le monde qui rentre. Pis tu peux passer les portes avec une mitraillette, pis on le saura pas. Cet aspect là, ça peut arriver » (CS2, chef de secteur). Bien contrôler les points d'entrée diminue ces risques en zone réglementée et contribue à abaisser le sentiment de peur.

Les conséquences des actions ou inactions font également peur. Par exemple, si une personne se faufile dans la zone réglementée, il faudra évacuer la zone et repasser tout le monde aux points de contrôle. Les agents veulent éviter cela car il s'agit bien souvent de longues heures supplémentaires. Le désir d'éviter de telles conséquences apporte une motivation supplémentaire à bien faire le travail. De plus, comme nous l'avons abordé plus tôt, les agents et les constables perçoivent certaines failles dans l'aéroport. Ils se sentent impuissants par rapport à ces failles car même s'ils en font part, on leur dit souvent qu'on ne peut rien y faire. Ils ont donc l'impression que les dirigeants

attendent qu'un évènement malheureux se produise pour remédier à ces failles. En somme, ce que les agents n'ont pas l'impression de contrôler leur fait peur.

Ne pas avoir d'arme à feu, ne pas toujours porter la veste pare-balle et travailler la plupart du temps seul augmente le sentiment de peur des agents. Rigakos (2002) avait fait mention de cette perception du danger pour leur vie par les agents de sécurité privée qu'il a étudiés. Cette perception venait principalement du fait que les agents étaient très peu armés et se sentaient ainsi mal outillés pour faire face à une situation dangereuse. Nos répondants se demandent souvent pourquoi eux n'ont pas d'arme à feu tandis que les policiers du SPVM à l'aéroport en ont, portent la veste en tout temps et patrouillent à deux. Il peut s'agir ici de la mentalité d'ADM qui se reflète : on ne veut pas effrayer le client avec un attirail trop important. Comme le mentionnait Wakefield (2003), le type d'uniforme et l'attirail portés ont une signification. Un uniforme de style militaire intimide davantage qu'un uniforme simple et sobre, adapté en fonction de la clientèle et de l'image que veut dégager le client. À l'aéroport, comme nous l'avons constaté, cette image est très importante : on ne veut pas faire peur à la clientèle. C'est pourquoi le port d'armes est minimal (un bâton télescopique). La veste pare-balle peut être portée, mais les agents et constables n'ont pas de veste attitrée. Ils sont libres de la porter ou non en tout temps, mais il semble qu'une pression entre collègues les pousse à ne pas le faire. Ils sont toutefois tenus de la porter lorsque le niveau de risque à l'aéroport augmente.

Ensuite, il est certain que le terrorisme inspire une certaine peur aux agents de sécurité de l'aéroport. Mais cette crainte est plutôt diffuse. Le discours des interviewés laisse penser qu'une peur est présente, mais qu'ils ont du mal à la définir, contrairement aux peurs reliées aux autres menaces telles les urgences en vol. Ils parlent de « quelqu'un de mauvais » avec de « mauvaises intentions » (A3, agent) ou bien ils disent que la menace est « toujours présente, qu'on ne sait jamais ce qui peut arriver » (C2, constable). Ceci est à contraster avec l'attitude fataliste décrite précédemment. On dit : « Si ça a à arriver, ça arrivera. Espérons que c'est une journée que je suis off (rires) » (A2, agent). La première partie de la citation démontre un détachement par rapport aux évènements potentiels. Or, la seconde montre qu'on ne veut absolument pas que cela se produise, surtout si l'évènement implique l'agent. Ils ont ici l'impression de ne pas avoir de contrôle sur ces évènements et s'en remettent à la chance. Il faudrait en ce sens vivre

avec et accepter ces « risques du métier ». Observons aussi ce qu'un chef de secteur (CS2) nous dit :

J : ... est-ce que c'est quelque chose qui vous fait peur ?

Cs2 : Non. Moi, je me dis si ça a à arriver, ça va arriver. Peu importe la prévention qu'on fait. Parce que t'as affaire à des fanatiques. Donc un fanatique tu ne peux pratiquement pas te protéger contre lui.

J : Donc la prévention que vous faites, est-ce que ça sert à quelque chose ?

Cs2 : Sûrement. On peut pas le quantifier...

J : Mais d'après vous.

Cs2 : Mais sûrement. Parce qu'on assure la stérilité de notre zone réglementée. Y a personne qui peut rentrer si y a pas d'affaire là. (CS2, chef de secteur)

La prévention est donc perçue comme efficace, encore une fois, dans la zone réglementée, mais elle n'empêcherait pas selon plusieurs un attentat terroriste via la zone publique. De même, ils croient ne pas avoir d'influence sur ce qui se passe à l'extérieur de l'aéroport, alors ils n'y peuvent rien faire. Ce fatalisme est donc à la fois un moyen de rationaliser une peur du terrorisme qui serait invivable et un reflet d'une réalité sur laquelle ils n'ont effectivement aucun contrôle.

Dans une section précédente, nous remarquons aussi que les agents et constables évitent de penser au terrorisme. C'est « mieux de pas y penser car on rentrerait de reculons » (A2, agent). Un autre dit qu'il ne faut pas avoir trop peur, parce que sinon ils ne feraient pas leur travail correctement (A3, agent). Ou encore :

Tout le monde ici, ils y pensent, mais ils veulent pas trop y penser. C'est possible, mais personne y pense, au cas où que... [...] mais tu y penses pas, parce que tu veux pas paranoïer. [...] ils le savent, que ça peut arriver, mais en même temps... Tu vas tu vraiment arrêter de faire ça. Des fois t'as pas le choix, t'oublies. Tu veux pas y penser. Tu continues, tsé. (C2, constable)

C'est sûr que y a plus de risque mais... Je sais pas, j'essaie de pas y penser, c'est sûr que quand je me mets à y penser... C'est sûr qu'un moment donné y va arriver quelque chose que... par rapport à ça, mais en même temps, on peut pas rien y faire. (C3, constable)

J : Mais est-ce que c'est quelque chose à quoi tu penses ? Dans ton travail ?

C6 : Non. Si tu penses toujours de même, tu vas toujours stresser avec tout ce qui pourrait t'arriver. T'es pas dans bonne branche, si tu penses toujours à ça. Quand t'appliques, dans ce genre de branche là, faut que tu t'attendes à des risques quand même. (C6, constable)

J : Est-ce que vous y pensez à ces choses là quand vous faites votre travail ?

C8 : Pas du tout, pas du tout.

J : Sinon...

C8 : Sans ça, ça serait pas vivable là. (C8, constable)

Tu y penses toujours, mais je veux dire, t'en fais pas une obsession. (CS2, chef de secteur)

Mais c'est vrai que quand tu commences à penser à tout ça... wow, tu te dis... Mais non, si j'ai à mourir, je vais mourir. (CS1, chef de secteur)

Ce fatalisme n'est pas présent pour les autres menaces identifiées par les interviewés. La menace terroriste revêt ce caractère spécial car les interviewés ne l'ont jamais expérimentée, contrairement aux autres menaces et en raison du battage médiatique effectué autour de la question du terrorisme.

En bref, l'élément de danger est très présent dans le travail d'agent et de constable à l'aéroport et ceci s'actualise avec les menaces perçues. Cet élément ne semble toutefois pas être central dans leur travail, contrairement à ce que remarquait Rigakos (2002). Ceci peut s'expliquer par la particularité du travail dans un aéroport. D'une part, il s'agit d'une clientèle plutôt aisée, qui voyage. Les risques d'actes criminels sont donc moins élevés que pour les agents étudiés par l'auteur, qui travaillent en plein centre-ville de Toronto. D'autre part, bien que les constables ne soient pas très armés, le SPVM est présent sur les lieux et peut ainsi intervenir si une situation se corse. Ensuite, le travail plutôt routinier et axé sur le service à la clientèle des constables et agents peut faire diminuer le sentiment de peur et de danger ressenti. Ils se disent que c'est en général tranquille, alors il n'arrivera rien. Nous croyons aussi que le fatalisme et les rationalisations envers un événement terroriste favorise un sentiment de sécurité, même si une certaine crainte diffuse est présente dans l'esprit des interviewés.

### **4.3 Les organismes**

Un aéroport est un lieu où gravitent plusieurs organismes différents et comme le remarquaient Dupont et Mulone (2009), un des lieux où se trouvent le plus d'organisations de sécurité. Il sera donc intéressant d'avoir un portrait des principaux organismes et d'analyser les relations qui les unissent à la Sûreté aéroportuaire pour vraiment saisir comment s'organise la sécurité dans un aéroport.

### 4.3.1 Les organismes de sécurité

Premièrement, l'organisme qui est le plus présent dans le travail quotidien des constables et agents est le Service de police de la Ville de Montréal (SPVM). Ces policiers municipaux assurent une présence constante sur le site de l'aéroport. D'après les constables, ils s'occupent principalement de répondre aux alarmes aux points de fouille, lorsque des armes sont détectées. Grosso modo, le SPVM prend en charge les événements de nature clairement criminelle, même si la Sûreté aéroportuaire doit se rendre sur les lieux et arrive bien souvent la première. En fait, ce sont les constables qui disent avoir beaucoup d'interactions avec les policiers et il existe deux points de vue concernant les relations qu'ils entretiennent. D'une part, les constables qui sont là depuis plus de 5 ans disent qu'au début il y avait beaucoup de conflits avec les policiers, qui ne connaissaient pas encore le mandat de la Sûreté. Une peur mutuelle que l'autre prenne sa place était présente. Avec le temps, ces constables croient que les relations se sont améliorées car chacun a appris à connaître l'autre et à connaître leur mandat respectif : « C'est que ça a pris 3 ans pour qu'on ait une bonne compréhension avec eux autres. Maintenant c'est correct, maintenant c'est réglé. On se parle. Tout le monde connaît maintenant ses limites » (CR1, chef de relève).

D'un autre côté, plusieurs constables avec moins d'expérience ont mentionné qu'ils n'appréciaient pas que certains policiers les regardent de haut et les traitent de « checkeurs de porte » en faisant référence à leur statut d'agent de sécurité. Certains pensent qu'il y a une lutte avec les policiers, car ces derniers voudraient obtenir la responsabilité de tous les aspects de la sécurité de l'aéroport. Les constables ressentent donc que les policiers voudraient faire leur travail et peuvent ainsi venir « jouer dans leurs plates-bandes ». Ils disent aussi qu'ils peuvent être « fraîchiers », « bêtes » et hautains. Mais ce n'est pas le cas de tous les policiers, certains sont considérés très amicaux et les constables disent qu'ils ont du plaisir à les côtoyer. En général, les interviewés trouvent tout de même que les relations sont bonnes, qu'une bonne coopération existe, à l'exception de certains qui « se prennent pour d'autres » (C7, constable). Il est toutefois certain qu'une sorte de compétition existe entre les deux organismes. Cette relation parfois difficile peut s'expliquer, comme nous l'avons vu plus tôt, par l'attitude hostile des policiers envers les agents de sécurité que Murphy et Clark

(2005) avaient identifiée. Ils avaient expliqué cette attitude avec la perte de rôles qui revenaient aux policiers aux mains de la sécurité privée. Notons également que les constables avec moins d'expérience tendent à vivre davantage de différends avec les policiers. Il s'agit peut-être d'un manque d'expérience et de connaissance du mandat de l'autre et de ses propres limites, ce que les constables avec davantage d'expérience ont compris. L'affirmation de son autorité vient peut-être aussi avec l'expérience. La formation en techniques policières des jeunes constables peut aussi expliquer cette « rivalité ». Les policiers représentent ce à quoi ils aspirent tandis que plusieurs des plus anciens ont déjà été policiers eux-mêmes et ont donc moins « à prouver » aux policiers.

Ensuite, il y a la présence de l'ACSTA à l'aéroport. Les agents de l'ACSTA proviennent d'une société privée (Garda à Montréal) et s'occupent de fouiller les passagers et leurs bagages avant l'embarquement. Ils font aussi des fouilles aléatoires des employés, rôle qui a un temps appartenu à la Sûreté aéroportuaire selon certains. Les relations sont quelques fois tendues entre la Sûreté et l'ACSTA. Plusieurs agents ont raconté en entrevue des incidents impliquant des agents de cette organisation. Certains pensent qu'ils se croient tout permis. Un chef de secteur dit qu'il y a beaucoup de roulement au sein des agents de l'ACSTA, ce qui rend l'établissement de liens durables difficile avec cet organisme. Lors de nos observations, nous avons également pu constater une lutte de pouvoir entre les deux organismes. Une entente tacite est établie à l'effet qu'ils ne fouillent pas trop souvent les constables. Mais, me disait un chef de secteur, ma présence aurait pu leur fournir une occasion de *me* fouiller s'ils l'avaient voulu et ainsi déroger à cette « règle », par ricochet. Ce pouvoir de fouille est un lieu clé des négociations de pouvoir entre les agents de la Sûreté et ceux de l'ACSTA.

Un autre organisme de sécurité présent à l'aéroport est l'ASFC, mieux connue sous l'ancienne appellation de « douanes canadiennes ». L'ASFC s'occupe des voyageurs, visiteurs et immigrants entrant au Canada et applique divers règlements à leur intention. Il arrive que des agents ou des constables leur prêtent main forte, par exemple lorsqu'une personne tente de s'enfuir. Plusieurs m'ont raconté les avoir aidé à procéder à des arrestations. Plusieurs ont aussi fait part de perceptions négatives envers les douaniers. Certains pensent qu'ils sont des « têtes enflées », qu'ils les regardent de haut, qu'ils sont zélés et qu'ils se croient tout permis. Des agents se plaignent qu'ils ne

veulent pas montrer leur laissez-passer. Lors des observations, il a été mentionné que les douaniers se prenaient pour d'autres, pour des policiers ou même pour les propriétaires de l'aéroport. Certains interviewés trouvent aussi qu'ils sont irrespectueux et impolis avec la clientèle. Nous avons eu la chance d'observer une interaction entre un chef de secteur et un douanier. Tout allait bien jusqu'à ce que le douanier se plaigne de ses conditions de travail et de la non-reconnaissance de leur statut particulier. Le chef de secteur s'est alors enflammé en disant qu'eux aussi avaient un statut particulier et un métier à risque, mais qu'ils n'étaient pas en grève pour autant. Ce même chef de secteur m'a par la suite dit plus ou moins à la blague que ça allait être dangereux s'ils devenaient armés comme ils le revendiquent. Il pense qu'un coup de feu pourrait partir accidentellement. Un autre chef de secteur pense qu'avant, ils étaient « tête enflée » et qu'ils voyaient la Sûreté aéroportuaire comme des « petits agents de sécurité », mais qu'ils ont compris qu'ils étaient plus que cela, lorsqu'ils se sont fait dire qu'ils n'entraient pas en zone réglementée sans présenter un laissez-passer. Il existe toutefois encore des tensions palpables entre les deux organismes, encore une fois médiatisées par les contrôles d'identité.

Les douaniers étatsuniens sont aussi présents à l'aéroport et s'occupent des passagers à destination des États-Unis. Tout comme les douaniers canadiens, certains interviewés trouvent qu'ils sont hautains et qu'ils se pensent en territoire étatsuniens. Des tensions existent parfois car ils sont réticents à devoir constamment montrer un laissez-passer pour entrer « chez eux ». Certains trouvent aussi qu'ils sont très froids et directifs envers les passagers. Un constable dit en riant à leur sujet : « Les douaniers américains, c'est... je les vois comme des gros bouledogues, qui checkent leur territoire pis tu sors pas de là sans leur avoir dit... Je les comprends, parce que c'est quelque chose de grave qui est arrivé. » (C4, constable). D'autres organismes liés à la sécurité sont aussi présents ponctuellement sur le site de l'aéroport : Urgences-Santé, à qui on fait appel lors d'incidents médicaux graves, ainsi que les pompiers, lors d'incendies ou d'accidents. ADM possède son propre service de protection des incendies, mais des renforts de l'extérieur sont parfois nécessaires. Rien de négatif n'a été mentionné à leur sujet. Les tensions se manifestent surtout avec les organismes qui sont présents continuellement sur le site de l'aéroport. De même, nous constatons que l'aspect service

à la clientèle ne revêt pas la même importance pour la Sûreté aéroportuaire que pour les autres. Les agents et constables peuvent trouver frustrant d'avoir à toujours être polis, respectueux et aidants envers la clientèle quand ils perçoivent que les autres n'ont pas à faire le même effort.

Transports Canada est également présent sur le site de l'aéroport. Ses employés sont chargés de s'assurer que les mesures de sécurité sont bien mises en place et que les règlements sur la sûreté aérienne sont respectés. En fait, comme le dit un chef de relève (CR1), Transports Canada est responsable de la réglementation que la Sûreté aéroportuaire doit appliquer. Transports Canada a un rôle de supervision, comme nous l'avons vu dans le chapitre précédent, et il est stressant pour les agents de penser qu'ils peuvent être testés à leur insu, mais cela les motive également à être vigilants en tout temps. Enfin, la Gendarmerie royale du Canada (GRC) et la Sûreté du Québec (SQ) sont parfois présents sur le site, bien que leur présence soit plus discrète et rarement mentionnée par les interviewés.

Nous ferons ici mention d'un dernier type d'organisme présent à l'aéroport : les compagnies aériennes. Bien qu'elles ne soient pas, à proprement parler, des organismes de sécurité, elles ont quand même un rôle à jouer. Il s'agit du premier contact avec les passagers, aux comptoirs d'enregistrement. Elles ont le droit d'exclure des passagers selon certains critères. Elles sont aussi les « yeux » des constables et les appellent pour signaler les incidents. Un constable dit que les compagnies les considèrent comme leurs alliés. Par contre, les constables trouvent aussi que certains employés de compagnies aériennes ne tolèrent pas de recevoir des constats d'infraction et qu'ils le font sentir aux employés de la Sûreté aéroportuaire.

#### *4.3.2 La coopération*

Entre les organisations citées ci-dessus et la Sûreté aéroportuaire, une coopération certaine existe. Ce qui ressort du discours des interviewés par rapport aux autres organismes présents à l'aéroport est qu'ils ont l'impression de devoir travailler ensemble. En fait, la majorité croit qu'ils sont une maille dans le grand filet de la sécurité aéroportuaire. Chacun a son rôle à jouer et tous travaillent dans le même but : assurer la sécurité à l'aéroport et faire en sorte que le séjour du passager à l'aéroport soit

sans embûche. En faisant référence aux agents de l'ACSTA, un agent dit : « On est divisé, mais on est toute dans la même direction. On regarde toute vers la... on va toutes regarder le même côté. Si on se met dos à dos, on est pas utile » (A6, agent). Il faut donc se parler et entretenir de bonnes relations afin de maintenir la sécurité maximale. Un constable dit aussi : « Chacun a son rôle pis c'est très important, tu sais, qu'on soit ensemble » (C4, constable). Un autre voit le travail des policiers combiné au travail de la Sûreté comme « la grande sûreté de l'aéroport » (C5, constable). La coopération semble à première vue être très importante dans le travail des constables et agents.

Plus spécifiquement, certains interviewés ont mentionné des situations plus concrètes dans lesquelles s'actualise cette coopération. Les constables aident parfois les policiers à procéder à des arrestations et, de même, les policiers viennent en aide aux constables qui sont aux prises avec des clients agressifs. De plus, lorsque les postes des agents de l'ACSTA et ceux de la Sûreté étaient à proximité<sup>6</sup>, ils s'entraidaient si une personne récalcitrante passait les contrôles. Il peut aussi s'agir de régler des problèmes. Un agent raconte comment il peut, si les circonstances le permettent, faire venir un douanier afin qu'un client puisse passer d'une zone à une autre sans avoir à repasser par les douanes. De même, lors d'urgences en vol, tous les organismes doivent travailler ensemble et le rôle de la Sûreté aéroportuaire est ici de coordonner le tout, notamment en escortant les diverses organisations de l'extérieur (ambulances, pompiers, etc.).

En ce qui concerne les relations de travail avec ces autres organismes, les répondants trouvent qu'en général « ça se passe bien », qu'ils « s'entendent bien », même si des petites frictions peuvent survenir à l'occasion. L'humour est bien souvent de mise, comme le mentionne un agent. Nous avons également pu le constater de visu lors des observations, des blagues ou petites remarques sont constamment échangées avec les employés des autres organismes de sécurité. Un agent nous dit aussi qu'il aimait discuter avec les agents de l'ACSTA quand leurs postes se trouvaient à proximité. Cela permettait de faire passer le temps plus vite. Du côté des employés sur la piste, les constables disent que certains coopèrent, d'autres non. Ils trouvent intéressant d'apprendre à les connaître. Un chef de secteur mentionne aussi qu'il apprend à

---

<sup>6</sup> Un agent me dit qu'ils ont changé cet emplacement car la direction n'aimait pas que les agents des deux agences discutent entre eux pendant les heures de travail.

connaître chacun et surtout à travailler avec chacun. Il sait alors comment leur demander efficacement leur coopération. Un constable va dans le même sens en disant qu'il est important d'entretenir de bonnes relations avec les autres employés car s'il s'entend bien avec une personne, celle-ci sera plus encline à lui donner des informations privilégiées. Un chef de secteur a aussi mentionné ceci lors de nos observations. Il se faisait un point d'honneur de saluer tout le monde et d'échanger quelques paroles sympathiques avec plusieurs employés dans le but avoué d'obtenir une bonne coopération de ceux-ci.

Les constables reprochent souvent aux policiers d'être réticents à leur donner les informations dont ils ont besoin. Ils perçoivent que les policiers veulent garder les informations lorsqu'il s'agit de cas qui relèvent de leur service. Mais aussi :

C7 : Mais des fois aussi y a des policiers qui... qui vont vraiment être corrects, je veux dire... y vont vraiment être corrects. Y en a un, un moment donné, j'y dis « j'ai besoin d'info. » Pis y me dit « tu le sais que je suis pas supposé te dire qui habite à tel endroit, telle place pis toute le kit, pis toute ça. » Mais y me l'a donné quand même. Faque tsé des fois...

J : Oui, c'est autant...

C7 : Oui, c'est donnant, donnant. (C7, constable)

D'une part, il y a réciprocité dans le partage d'informations, ils s'alimentent mutuellement. D'autre part, ce partage est fonction des affinités personnelles entre le policier et le constable, car ils ne sont théoriquement nullement tenus de divulguer certaines informations. Il y a aussi un partage d'informations relatif aux caméras : les policiers font appel à la Sûreté lorsqu'ils ont besoin de visionner des bandes vidéo. Des « passe-droits » sont également parfois accordés, par exemple ils peuvent être moins sévères avec des agents de l'ACSTA, en échange de quoi les agents de la Sûreté ne se font pas trop fouiller aux points de sortie par ces agents de contrôle, qui peuvent faire des fouilles aléatoires. La collaboration est donc très mutuelle et souvent informelle. Ceci fait en sorte que les différents agents rendent la pareille à ceux qui les aident, mais aussi qu'ils choisissent à qui ils donnent (ou non) de l'information. Dupont (2006) avait mentionné le partenariat dans son étude sur les réseaux de sécurité. Ce partenariat se traduisait notamment par des échanges d'informations sur les menaces et également des échanges de plans de caméras de surveillance. Des échanges de faveurs, ou de « comportements accommodants » ont également lieu entre les organismes étudiés par l'auteur. Il souligne cependant l'importance de la bidirectionnalité dans ces échanges, les

deux parties doivent procurer un bénéfice à l'autre. C'est ce qui arrive à l'aéroport. Les échanges doivent être mutuels et c'est lorsque cette mutualité est brisée que les problèmes de collaboration surviennent.

#### *4.3.3 Le partage des pouvoirs*

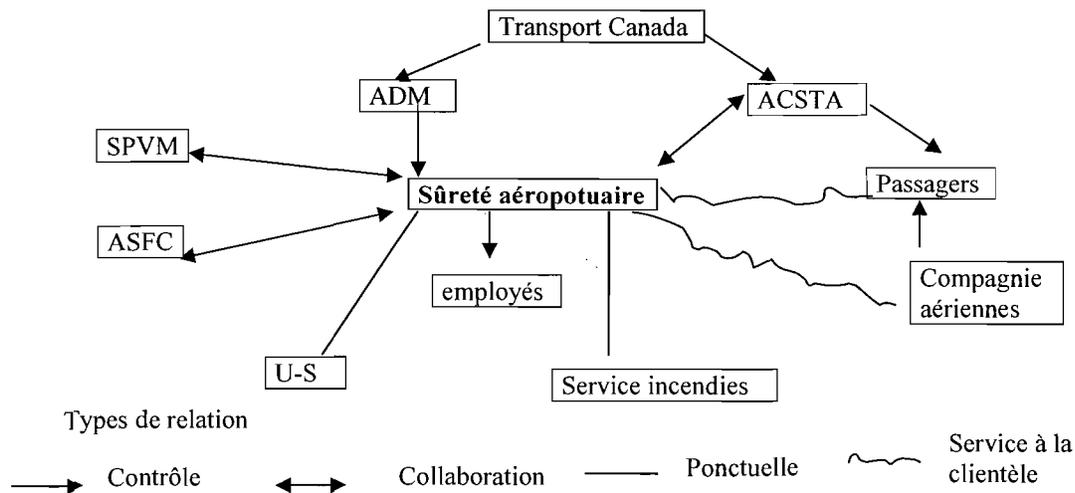
Il existe un partage des pouvoirs parmi les différents organismes de sécurité gravitant à l'aéroport et chacun détient ses propres pouvoirs. D'une part, tous sont régis par des règlements spécifiques. L'exemple le plus frappant est le Code criminel qui régit le travail des policiers à l'aéroport. Ceux-ci sont appelés à intervenir lorsqu'il s'agit d'un évènement de nature criminelle. De même, lorsqu'un agent ou constable effectue une arrestation, il doit le livrer à la police dans les plus brefs délais. Les policiers doivent également se rendre aux points de contrôle lorsqu'une arme est détectée. Un constable est aussi dépêché sur les lieux : « Exemple, une alarme au point de fouille, on arrive pour être sûr que tout le monde est correct, que y a pas de... qui se font pas attaquer ni rien, que tout est sécuritaire. Pis là eux autres [les policiers] y vont saisir l'objet pis faire qu'est-ce qu'ils ont à faire. » (C3, constable) En fait, la Sûreté aéroportuaire arrive pratiquement toujours la première sur les lieux d'incidents, constate et laisse ensuite la place aux policiers, comme un agent le dit : « Ben là, nous autres on arrive, on constate, on prend les faits. Eux autres y arrivent pour l'arrestation, pis pfiout. C'est ça » (A4, agent). Ils se partagent donc la tâche, selon la nature de l'acte en cause. Il revient à la Sûreté d'évaluer la situation. Ce sont ici les constables qui supportent le travail des policiers : « Quand eux arrivent, faut se retirer, tu sais, plus les aider. On est plus là comme soutien » (C6, constable).

Une autre façon de voir les choses est que les policiers viennent supporter les constables de la Sûreté aéroportuaire. Un constable va dans ce sens : « On est tout le temps les premiers sur les lieux. Les policiers ici dans l'aéroport, sont là justement pour répondre aux appels qu'on doit leur donner » (C3, constable). Certains pensent aussi que le SPVM et la Sûreté se complètent, que chacun a un travail à faire et qu'ils travaillent en collaboration. Ce qui distingue grandement les deux entités est que les policiers s'occupent des incidents criminels et la Sûreté de « tout le reste ». La limite est parfois difficile à tracer. Il faut toutefois la comprendre, d'après le chef de relève (CR1). Un

chef de secteur explique comment : « Là il [le nouveau] s'en vient ici pis on y dit « wo, c'est à lui ça, c'est pas à toi. » « Comment ça ? Je l'ai appris [dans sa formation en techniques policières] » C'est sa responsabilité » (CS2, chef de secteur). Les constables apprennent donc les limites des pouvoirs de chacun et leurs propres limites en commettant des erreurs sur le terrain. De même, la vision différente des choses (les policiers aident les constables versus les constables supportent les policiers) nous amènent à penser que la relation est mutuelle.

Une collaboration est ici présente. Selon Slansky (2006), la situation à l'aéroport serait une alliance, car la sécurité privée agit à titre d'ajout dans la sécurité de l'aéroport en général. Selon Brodeur (2003), il s'agirait d'une part de *compétition*, car la police et la Sûreté s'occupent de la même clientèle et de situations parfois similaires. Il y a également *complémentarité* car les deux organismes se relaient, l'un est supposé faire les tâches que l'autre ne fait pas. Il y a aussi *parallélisme* car la Sûreté aéroportuaire répond à des besoins très précis du client qu'est ADM, tel le service à la clientèle et ce qui concerne les infrastructures. Wakefield (2003) avait mentionné que les rôles de la police et des agents de sécurité étaient de plus en plus flous et qu'ils s'entremêlaient. C'est ce que nous avons pu constater, il n'est pas toujours facile pour les agents et les policiers dans l'aéroport de distinguer leurs tâches respectives. Par contre, nous croyons que la sécurité privée a un rôle central dans la sécurité aéroportuaire en général. En effet, les agents de la Sûreté sont engagés par le propriétaire par intérim de l'aéroport qu'est ADM. La Sûreté a juridiction partout sur le territoire, peut se rendre dans toutes les zones et interagit avec tous les autres organismes de sécurité présents à l'aéroport. Bien que la police soit responsable des événements criminels, la Sûreté s'y trouvera en support. Les membres de la Sûreté se rendent sur tous les appels liés à la sécurité dans l'aéroport et arrivent les premiers sur les lieux. Dans son étude sur les réseaux de la sécurité, Dupont (2006) avait trouvé que la police publique était un élément central dans son réseau de sécurité, car tout le monde s'y référait. L'élément central est ici la Sûreté aéroportuaire, car c'est à elle qu'on se réfère en premier lieu. Bien que nous ne tentons pas ici de faire une analyse de réseau, un diagramme peut ici être élaboré, avec comme élément central la Sûreté aéroportuaire :

Figure 1. Les relations entre les organisations à l'aéroport Pierre-Elliott-Trudeau



ADM et l'ACSTA sont régis par Transports Canada, qui les contrôle en émettant des lignes directrices à suivre. Ensuite, ADM contrôle les agents de la Sûreté aéroportuaire, qui elle-même contrôle les employés en zone réglementée. L'ACSTA et les compagnies aériennes contrôlent quant à eux les passagers. La Sûreté entretient des relations de collaboration avec l'ACSTA, le SPVM et l'ASFC et des relations de collaboration ponctuelle avec Urgences-Santé (U-S) et les services d'incendie. En plus d'assurer la sécurité des passagers et des diverses compagnies présentes à l'aéroport, la Sûreté aéroportuaire fournit un service à la clientèle aux passagers et au public en général ainsi qu'aux diverses compagnies. Cette position centrale de la Sûreté aéroportuaire s'explique comme nous l'avons vu par la collaboration qu'elle entretient avec la plupart des organismes. Elle a un rôle de coordination des activités quotidiennes et sécuritaires de l'aéroport. Contrairement à l'étude de Dupont, il s'agit ici d'un contexte particulier d'aéroport où de nombreux organismes spécialement dévoués à la sécurité coexistent dans un lieu à superficie restreinte. Ce n'est pas une ville, ni un large réseau sous-terrain et ADM veut prendre en charge, via la Sûreté aéroportuaire, la sécurité de sa propriété. Kempa et al. (2004) avaient énoncé quelques questions pour identifier le type de « propriété privée de masse » auquel on avait affaire, en se demandant par exemple qui avait accès à la propriété, qui en était le propriétaire, quels

contrôles étaient effectués et qui décidait des règles. La situation à l'aéroport est particulière, en raison des nombreuses zones existantes (publique versus réglementée). Des contrôles différents sont exercés selon la zone en question. De même, le propriétaire est officiellement Transports Canada, mais il délègue ses pouvoirs à ADM, qui charge ensuite la Sûreté aéroportuaire de s'occuper de la sécurité des lieux. Ceci donne donc un lieu hybride, où coexistent des organismes publics, privés et hybrides, où l'entité centrale chargée de la sécurité est plutôt privée.

#### *4.3.4 Affirmer son autorité*

Il ressort des entretiens avec les constables que ceux-ci doivent affirmer leur autorité envers les autres organismes présents à l'aéroport. Ceci ne veut pas dire qu'ils veulent les dominer ou avoir le dessus, simplement qu'ils ont l'impression de devoir prendre la place qui leur revient, ni plus, ni moins. Ceci implique de se retirer lorsque ce n'est plus à eux d'intervenir, de laisser faire les policiers lorsqu'il s'agit d'un cas criminel par exemple. Il s'agit aussi de prendre les cas qui leur reviennent, de ne pas laisser faire le travail qui est le leur par les autres et s'imposer lorsqu'ils croient qu'un cas est à eux. Un constable avec plusieurs années d'expérience dans la Sûreté aéroportuaire nous dit qu'il a « fait son chemin », qu'il a réussi à faire comprendre aux policiers qu'il avait de l'expérience et qu'il savait ce qu'il faisait. Affirmer son autorité c'est aussi se faire respecter, mais également respecter l'autre. C'est en étant respectueux et dévoué envers les autres que certains croient que la Sûreté aéroportuaire a acquis sa notoriété auprès des autres organismes. De plus, les interviewés croient que la Sûreté aéroportuaire est de plus en plus connue, ce qui aide à obtenir du respect de la part des autres organismes.

#### *4.3.5 La territorialité*

D'après les informations recueillies, la notion de territoire est très importante à l'aéroport; n'entre pas qui veut sur le territoire des autres. Plusieurs interviewés pensent que les douaniers se croient rois et maîtres partout dans l'aéroport. Des agents disent que dans la zone douanière, ils sont les chefs, mais que lorsqu'ils passent un des points de contrôle des employés (qui sont « leurs » territoires), les douaniers doivent se soumettre aux règles. Un agent s'est déjà fait dire par un douanier de sortir de sa zone, qu'il n'avait

pas d'affaire là. Il s'est retiré et a laissé son supérieur régler le conflit. De même, il faut demander la permission à un douanier pour laisser passer un passager d'une zone à une autre, sans qu'il ne repasse par les postes douaniers, pour se conformer à leur règlement sur les douanes, pour éviter qu'un passager ne sorte de la zone internationale sans être « dédouané ». Cette notion de territoire peut créer des problèmes lorsqu'on ne situe pas bien les limites de chacun. Chacun veut faire respecter son propre territoire.

Ce conflit existe aussi avec les agents de l'ACSTA. Les agents de la Sûreté ont l'impression que les points de contrôle pré-embarquement appartiennent aux agents de l'ACSTA et que c'est leur territoire. Les constables peuvent s'y rendre, mais il faut qu'ils aient une bonne raison ou presque demander la permission pour y passer. Les points de fouille appartiennent à l'ACSTA et la Sûreté doit s'y trouver en soutien : « parce que eux sont restreints dans une zone donnée de l'aéroport. Faque dans cette zone là, ça appartient à eux » (C6, constable). Un exemple de ceci est un constable qui a dit à une dame à un point de fouille de passer, qu'elle pouvait y aller. Les agents de l'ACSTA n'ont pas apprécié que le constable fasse leur travail, ils ont senti qu'on s'ingérait dans leurs affaires. Un agent, qui travaillait autrefois près d'un poste de contrôle pré-embarquement, dit qu'il ne se mêlait jamais de leur travail et vice-versa et que tout cela fonctionnait bien de cette façon, les relations étaient bonnes. Lorsque la notion de territorialité est respectée, les relations s'en portent mieux.

Mais ce qui ressort le plus concernant l'importance de respecter le territoire de l'autre, c'est ce qui concerne le travail des policiers. Les interviewés sentent qu'ils doivent à tout prix le respecter. Contrairement aux autres agences, le « territoire » du SPVM n'est pas physique. Il s'agit plutôt d'événements qui leur « appartiennent », les événements criminels, surtout les arrestations, comme le résume un constable :

Et faudrait pas essayer d'embarquer sur les territoires des autres, les juridictions des autres non plus, dont le statut d'agent de la paix. Ça fait que des fois, on marche sur des œufs, à savoir si on devrait faire cette action là. [...] Malgré qu'on a le droit de faire des arrestations, en tant que citoyen ordinaire, la même chose qu'un citoyen ordinaire. Par contre, on est toujours personne chargée de l'application de la loi, sur le territoire de l'aéroport.  
(C1, constable)

Cet extrait d'entrevue montre bien qu'il est parfois difficile de discerner ce qui est du ressort des policiers et de ne pas empiéter sur leurs tâches. Un autre constable pense

qu'ils font un travail similaire, sur un même territoire mais qu'ils n'ont pas les mêmes tâches. Celles-ci sont prédéfinies et séparées. Il ajoute toutefois :

Faut pas se mêler un des affaires de l'autre pis toute ça. C'est sûr que y en a que c'est super friendly, tu jases avec pis c'est ton ami pis tout ça, mais sur des appels, c'est comme, c'est tes affaires, c'est mes affaires, ça marche comme ça. Des fois ça va comme créer des conflits un peu. (C3, constable)

Les conflits peuvent aussi survenir lorsqu'une personne fait savoir un peu brutalement qu'il s'agit de son cas. Par exemple, un policier a déjà arraché des mains d'un constable un passeport en lui disant que c'était « des affaires de police ». Un chef de secteur dit qu'il faut être diplomate et ne pas « piler sur les pieds de personne ». Il ajoute :

Là je réalise que si y a quelque chose de criminel, police. Je me retire, c'est pas mon dossier. Mais jusqu'à mon niveau, c'est à moi le dossier. Y a pas un policier qui va dire « on va prendre le dossier. » Non, non, c'est à moi jusque là. Après ça, c'est à vous autres. Une fois que t'as compris ça, ça va bien. [...] Une fois que t'as compris leur... leur boîte, c'est très facile. En autant que tu dépasses pas leur boîte, y dépassent pas la tienne. On établit les règles du jeu. (CS2, chef de secteur)

Ainsi, l'apprentissage du « territoire » de chacun se fait par essais et erreurs. Comme le dit un constable, il est parfois difficile de distinguer ce qui est de leur ressort de ce qui ne l'est pas et de se situer dans tout cela. C'est l'expérience qui fait en sorte qu'on sait quoi faire dans telle situation et de qui elle relève (C7, constable). De même, les agents ne trouvent pas agréable de se faire dire par un policier ou par leur superviseur qu'ils outrepassent leurs limites. Cette culture de la territorialité se transmet d'une part via les policiers et autres agents qui le font savoir quand la Sûreté aéroportuaire empiète sur leur territoire, mais aussi par les collègues plus expérimentés qui disent aux constables plus nouveaux que tel cas « appartient » aux policiers.

Cette notion de territoire s'actualise aussi lorsque les interviewés parlent de la patrouille côté piste. Ils ont l'impression que c'est « leur » territoire et qu'ils sont vraiment en contrôle de ce qui s'y passe, qu'ils ont réellement l'impression d'agir en tant que policiers dans cette zone. Ceci rejoint la pensée selon laquelle le travail côté piste ressemblerait davantage à celui de policier, contrairement à la patrouille dans l'aérogare où ils sont plutôt appelés à faire du service à la clientèle. Cependant, le territoire de la Sûreté aéroportuaire est en théorie tout l'aéroport, les constables répondent aux appels partout. C'est ce qui fait qu'ils sont confrontés à tous les autres « petits territoires » des

organismes œuvrant à l'aéroport. Ils doivent donc d'une part apprendre leurs limites et les respecter et d'autre part, faire respecter leur autorité sur l'ensemble du site. C'est certainement pour cette raison que certains se sentent plus en confiance sur la piste, où cette notion de territoire est moins contestée.

En parlant des « petits territoires », on y fait référence, surtout chez les constables plus expérimentés, en parlant des « petits royaumes », sur lesquels il ne faut surtout pas empiéter. Ils disent que tout va bien lorsqu'on respecte le travail de l'autre et qu'ils ne s'en mêlent pas :

Chacun a son petit royaume, y faut pas que t'aïlles empiéter sur le petit royaume de l'autre. En autant que tu respectes les autres, les autres en général te respectent [...] Si tu vas pas dans la maison de l'autre et dans le coin de l'autre, à vouloir faire tes lois, chacun se respecte, ben ça va. (C8, constable)

Un chef de secteur va dans le même sens en disant que lorsque les règles et les territoires sont respectés, tout marche bien entre les organismes (CS2, chef de secteur). Mais ce n'est pas toujours facile. Un chef de relève en entrevue informelle le disait aussi, ce n'est pas toujours blanc ou noir, plusieurs zones grises existent en ce qui concerne le partage des tâches. Il n'est pas toujours facile de savoir qui doit faire quoi, malgré les territoires qui sont très importants aux yeux de tous.

Cette territorialité s'explique de plusieurs façons. Premièrement, nous croyons que la présence de nombreux organismes dans un lieu restreint favorise cette pensée. Chacun veut contribuer à sa manière à la sécurité générale de l'aéroport et chacun croit que sa mission est plus importante que celle des autres. Deuxièmement, il existe une compétition dans le statut de chaque organisme. Certains pensent qu'être douanier donne le droit d'outrepasser des règles, en raison de leur statut particulier. Un douanier (par exemple) peut donc se demander pourquoi un « simple » agent de sécurité lui dicte sa conduite ou vient faire sa loi dans sa zone. La Sûreté aéroportuaire gagne donc à se faire connaître, en exposant clairement aux autres organismes de sécurité son mandat et ses tâches. Bien que nous avons vu qu'une collaboration et un partage des pouvoirs existe entre les organismes, ceux-ci sont parfois contrecarrés par le réflexe territorial.

Comme nous l'avons vu plus tôt, des transformations importantes ont eu lieu dans le domaine de la sécurité en général au cours des dernières décennies. Qu'on parle de privatisation, de décentralisation, de multilatéralisation ou même de réseaux de la

sécurité, il est clair que la sécurité privée prend de plus en plus de place sur la carte de la sécurité en général. C'est aussi le cas de la sécurité privée dans un aéroport. Ceci a commencé avec la « privatisation » des aéroports canadiens en 1992 où Transports Canada a relégué les pouvoirs administratifs aux administrations aéroportuaires (ADM, 2009). Bien que ces dernières ne soient pas propriétaires officiellement, elles agissent comme tels, tout en étant étroitement contrôlées par Transports Canada en ce qui concerne la sécurité des lieux. Il s'agit, comme le mentionnait Crawford (2006) d'une régulation décentralisée où l'État s'occupe d'émettre les buts, les normes et les valeurs à suivre, tout en vérifiant et contrôlant par la suite. Ou comme le disaient Garland (2001) et Leander et van Munster (2007) en parlant de décentralisation, l'État se dégage de l'autorité administrative, en déléguant ses responsabilités. C'est ce qui nous apparaît être le cas à l'aéroport. Pour reprendre la métaphore de Braithwaite (2000), l'État dirige et le privé s'occupe de mener le bateau à destination en « ramant ». Le concept de multilatéralisation (Bayley et Shearing, 2001) s'applique aussi lorsqu'on regarde les autres organismes présents à l'aéroport : les responsabilités et l'autorité sont partagées, comme nous avons pu le voir avec le partage des pouvoirs.

L'État, via Transports Canada, s'occupe de l'aspect sécuritaire en émettant des directives et des réglementations, qui sont par la suite appliquées par ADM via la Sûreté aéroportuaire. Cependant, ADM est entièrement responsable de la partie administrative, de la gestion des opérations à l'aéroport ainsi que du service à la clientèle. La fluidité des opérations ainsi qu'un service à la clientèle impeccable sont très importants à leurs yeux et se reflètent grandement dans le travail quotidien des constables et agents. Ceux-ci ne doivent toutefois pas perdre de vue les aspects sécuritaires émis par l'État. De plus, la sécurité privée répond aux besoins d'un client en particulier (Cusson, 1998; Wakefield, 2003). C'est ce que font les agents et constables de la Sûreté aéroportuaire en appliquant sur le terrain les directives émises par Transports Canada à ADM, ainsi que celles plus particulières émises par ADM.

Finalement, Brodeur (2007) avait souligné que l'État s'était réengagé dans la sécurité reliée aux crimes tels que le terrorisme. Ceci se traduit par un contrôle accru, notamment en ce qui concerne les contrôles pré-embarquement avec la création de l'ACSTA, suite aux événements de 2001. Bien qu'une « privatisation » semble s'exercer

dans le domaine de la sécurité, une « publicisation » s'est toutefois effectuée pour le domaine aéroportuaire. Or, les administrations des aéroports ont gardé leurs pouvoirs administratifs et ont développé une expertise dans ce domaine. Bien que certains auteurs croient que l'État devrait en reprendre les pleins pouvoirs (Comité sénatorial, 2003), nous croyons que la Sûreté aéroportuaire joue un rôle central dans la sécurité générale de l'aéroport, bien que d'autres organismes soient plus spécifiquement désignés pour contrer la menace terroriste. Elle joue un rôle primordial dans le contrôle et la surveillance des infrastructures ainsi qu'un rôle de coordination très important entre les organismes de sécurité présents à l'aéroport. Elle assure également le bon déroulement des opérations tout en conciliant des intérêts de nature sécuritaires et économiques, ce que d'autres organismes seraient peu enclins à assurer dans l'immédiat. Cette dimension économique n'est pas à négliger dans un contexte aéroportuaire où plusieurs compagnies privées ayant des intérêts financiers évoluent et nous croyons que la Sûreté aéroportuaire est toute désignée pour concilier ces intérêts sécuritaires et financiers, qui peuvent à première vue paraître divergents, mais qui sont dans la pratique appliqués naturellement via un service de sécurité axée sur des principes de service à la clientèle impeccable.

## CONCLUSION

Depuis plusieurs décennies, l'État a pris du recul vis-à-vis la sécurité en général, en déléguant à différentes agences privées ou publiques ses pouvoirs, tout en gardant un certain contrôle. Or, depuis les événements du 11 septembre 2001, il semble que l'État ait voulu reprendre en main la sécurité entourant la problématique du terrorisme, avec notamment des mesures renforcées dans les aéroports. Les administrations aéroportuaires sont toutefois demeurées aux mains du privé. En effet, en 1992 Transports Canada (TC) a délégué l'administration des aéroports à des sociétés privées. C'est de cette manière qu'Aéroports de Montréal (ADM) s'est vu confier cette mission. La Sûreté aéroportuaire a été créée en 1998 pour assurer la sécurité des lieux.

Les agents et constables de la Sûreté aéroportuaire proviennent d'une compagnie de sécurité privée, le Corps canadien des commissionnaires (CCC). Pour les agents, ADM est le client du CCC. Or, nous avons constaté que les agents et constables en viennent à voir ADM comme leur patron. Ce sont eux qu'ils côtoient au quotidien sur le terrain. Ils voient le CCC seulement pour des questions plus administratives tels les horaires et les congés. En ce sens, le contrôle ne s'avère pas double comme nous le pensions initialement. Il est principalement effectué par ADM. Un contrôle vient toutefois de TC qui peut tester les agents sur le terrain et ceci peut être source de stress pour certains interviewés.

Il pouvait également apparaître difficile pour ADM et la Sûreté aéroportuaire de concilier des intérêts parfois divergents : les intérêts financiers et les intérêts de nature plus sécuritaire. Or, nous avons vu que la Sûreté aéroportuaire y arrivait très bien et ceci passe par un service à la clientèle impeccable de la part des agents et des constables envers le public, mais aussi envers les compagnies privées œuvrant à l'aéroport. Cet accent sur le service à la clientèle ne met toutefois pas en danger l'aspect sécuritaire. Celui-ci prime et nous avons pu le voir d'une part dans les tâches quotidiennes des agents et constables et d'autre part dans la perception de leurs rôles. Ils accordent autant d'importance à la sécurité des installations et des personnes qu'à l'aspect service à la clientèle. Nous croyons en ce sens 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 et les clients doivent (re)venir.

Le travail d'agent de sécurité peut être vu comme monotone et répétitif. L'ennui est une composante importante du travail d'agent de sécurité en général. Le danger était aussi identifié comme tel. À l'aéroport, ces deux composants sont également présents, bien que le danger ne soit pas perçu par les interviewés comme un élément central du travail. Or, les agents et constables sont d'accord pour dire que la vigilance est constamment de mise en raison de l'imprévisibilité des menaces qui planent sur l'aéroport, et ce, même dans les moments plus tranquilles. Les conditions de travail quant à elles sont jugées pauvres. Ils aimeraient avoir plus d'avantages sociaux et ceci serait un incitatif à faire carrière dans la Sûreté aéroportuaire. La satisfaction au travail semble tout de même être assez élevée, contrairement aux résultats de sondages concernant les agents de sécurité. Ceci peut s'expliquer par la spécificité de l'environnement de travail que constitue l'aéroport, mais aussi par les relations entre collègues qui sont en général bonnes ainsi que par la forte cohésion qui semble régner au sein des équipes de travail. Des problèmes particuliers existent toutefois, notamment la discrimination envers les nouveaux et un manque de confiance envers certains collègues. Tout compte fait, la satisfaction est au final très importante car comme le disait un constable, c'est ce qui fera qu'un agent ou constable fera bien son travail de sécurité.

La présente étude voulait dans un premier temps connaître les pratiques et le contexte de travail dans lequel œuvrent les agents de sécurité aéroportuaire. Nous avons répondu à cet objectif dans le chapitre 3 de la présente étude, en énonçant notamment que le travail des agents en était principalement un de contrôle d'accès et celui des constables était de prévenir que des incidents surviennent en patrouillant, en répondant aux divers appels et en effectuant des opérations diverses. Ils possèdent également certains pouvoirs tels l'arrestation (comme un simple citoyen), l'expulsion et le constat d'infraction. Le service à la clientèle revêt une importance toute particulière dans le travail des agents et constables. La négociation est bien souvent de mise lorsqu'ils sont aux prises avec des clients récalcitrants. En ce qui concerne les conditions de travail, il faut mentionner les perspectives d'avenir qui sont considérée faibles par les interviewés.

Il semble régner une négativité au sein des membres de la Sûreté aéroportuaire en ce qui concerne une éventuelle carrière pour les jeunes constables ou agents. Les plus anciens disent souvent aux plus jeunes qu'ils ne devraient pas rester à la Sûreté, qu'il n'y a pas d'avantages sociaux et qu'ils pourraient trouver mieux ailleurs. Cette pensée négative pourrait décourager un jeune à faire carrière dans la Sûreté aéroportuaire. Combiné à l'absence d'avantages sociaux, nous croyons que ceci peut favoriser un roulement au sein du personnel de la Sûreté aéroportuaire. Cependant, lors de discussions subséquentes, nous avons appris qu'une attestation d'études collégiales spécialisée en sécurité aéroportuaire venait d'être créée. Il sera désormais possible pour un agent de gravir les échelons pour devenir constable. Une formation en techniques policières ne sera désormais plus obligatoire et ceci favorisera certainement le maintien des jeunes constables, qui n'auront plus pour objectif d'être acceptés dans un corps de police. De plus, nous croyons que ceci pourrait favoriser des meilleures conditions de travail en raison d'un niveau d'études plus élevé.

Nous voulions également connaître les perceptions des agents envers la sécurité aéroportuaire. Il ressort de la présente étude que les agents ont confiance en leurs propres moyens et qu'ils croient que ce qu'ils font est adéquat. Ce sont les failles à l'extérieur de leur service qui leur font peur. Ils voient également une utilité dans leur travail et pensent être là pour protéger des vies, mais surtout pour aider des gens. Ils accordent une grande importance au travail d'équipe, mais se sentent parfois seuls dans l'exercice de leurs fonctions. De plus, les constables voient leur travail comme étant similaire à celui des policiers, sauf pour les aspects aviation et patrouille côté piste. Les répondants aiment l'aspect imprévisibilité de leur travail. Ils adorent quand il y a de l'action, mais s'ennuient bien souvent. L'expérience est également vue comme une compétence : plus on connaît le terrain, plus on sera outillé pour bien sécuriser un lieu et faire face à une menace éventuelle. La Sûreté aéroportuaire effectue beaucoup d'exercices d'urgence et nous croyons qu'il s'agit d'une bonne chose car ceci permet de familiariser les agents et constables avec des menaces potentielles et fait en sorte qu'ils sont en mesure d'avoir déjà effectué certains protocoles, de bien les appliquer et ne pas refaire des erreurs commises lors d'exercices dans des situations réelles.

En ce qui concerne les attaques terroristes du 11 septembre 2001, elles 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, mais il faut toutefois se demander si tout ceci peut aussi éluder la prévention envers la menace qu'est le terrorisme, si une telle menace plane effectivement sur l'aéroport. Il faudrait donc s'assurer en ce sens qu'ils sont suffisamment conscientisés sur la question et le niveau réel de la menace terroriste à l'aéroport de Montréal.

D'autres menaces amènent plus d'appréhension dans leur travail quotidien, telles les urgences en vol, les bagages sans surveillance et les clients agressifs. On connaît 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.

Nous cherchions également à comprendre la place de la sécurité privée dans un aéroport. Pour ce faire, nous avons dressé un portrait des différentes organisations de sécurité œuvrant à l'aéroport, en mettant l'accent sur les relations les liant à la Sûreté aéroportuaire. 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.), y compris la Sûreté aéroportuaire et bien que les relations sont parfois bonnes entre les organismes, des tensions certaines existent. Bien qu'un Comité ait été créé à cette intention, une clarification encore plus poussée du côté des acteurs de terrain, des rôles et mandats de tous les organismes serait bénéfique à la sécurité de l'aéroport. Bien qu'une coopération existe déjà, nous croyons que la sécurité de tous pourrait être bonifiée par une meilleure collaboration entre les divers organismes présents à l'aéroport. Cette bonification passe par une meilleure connaissance de l'autre pour atténuer cette notion de « territorialité » qui est très présente chez tous les organismes de sécurité aéroportuaire. Cette notion territoriale peut parfois contrecarrer les efforts de collaboration déjà mis en place. Or, il est important que tous travaillent ensemble dans un même but.

Il ressort également 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. Les agents et constables ne s'occupent pas directement des crimes à proprement parler, car ce qui est criminel relève des policiers, mais aussi car ils ne surviennent que ponctuellement sur le site de l'aéroport. Il s'agit plutôt pour la Sûreté aéroportuaire d'assurer la sécurité des personnes et des lieux en faisant respecter l'ordre qui y règne habituellement.

Avec ces sous-objectifs, nous avons pu comprendre les effets pratiques quotidiens de la production coopérative de la sécurité sur un site où évoluent des agences privées, publiques et hybrides. La présente étude a été effectuée à l'aéroport international Pierre-Eliot-Trudeau de Montréal, lieu où évoluent ces différentes agences. Des études d'autres aéroports pourraient permettre de mieux comprendre la sécurité aéroportuaire en général. De même, l'étude d'autres agences aéroportuaires (publiques ou hybrides) pourrait être utile à une compréhension en profondeur de l'organisation de la sécurité dans un aéroport et pourrait aussi permettre d'avoir les points de vue des autres acteurs. Cette étude amène toutefois des connaissances précieuses en ce qui concerne la sécurité privée dans un aéroport et vient contribuer au manque de documentation en ce qui concerne le travail terrain des agents de sécurité.

L'aéroport constitue un lieu unique pour l'étude des relations entre les acteurs de la sécurité privée, publique et hybride et il serait opportun de s'y attarder encore plus longuement afin de parfaire empiriquement des connaissances qui restent bien souvent théoriques. Comme le disait si bien Dupont (2006), ce type d'études empiriques « introduces a dose of reality – and messiness – which tends to be easily 'forgotten' in our attempts to put forward elegant and neat explanatory frameworks » (181). Les chercheurs ne doivent pas perdre de vue cet aspect terrain de la sécurité et garder en tête que la sécurité est le plus souvent fournie par des êtres humains qui pensent et qui agissent en fonction de leurs perceptions.

## Références

- Abrahamsen, Rita et M.C. Williams (2007). Securing the city : Private security Companies and non-state authority in global governance. *International Relations*, 21(2), 237-253.
- ACSTA-CATSA (2007). Administration canadienne de la sûreté du transport aérien. Adresse url : <http://www.catsa-acsta.gc.ca/>. Page consultée le 15 février 2007.
- ADM (2009). Aéroports de Montréal. Adresse url : <http://www.admtl.com> Page consultée le 31 janvier 2009.
- Agence France-Presse. L'aviation civile en 2008. Plus d'accidents, moins de victimes. *La Presse*, 3 janvier 2009, A19.
- Arrosmith, James et K. Sisson (2002). Decentralization in the public sector – The Case of the U.K. National Health Service. *RI/IR*, 57(2), 354-380.
- Arsenault, Carmen (1980). La libération conditionnelle : le point de vue des acteurs. *Criminologie*, 14(2), 41-60.
- Barbeau, Gérard (1979). L'agent de sécurité qualifié. Les Éditions Héritages : Saint-Lambert.
- Bayley, David H. et C.D. Shearing (2001). *The new structure of policing : description, conceptualization and research agenda*. National Institute of Justice.
- Benett, Richard R. et M. Schaefer Morabito (2006). Determinants of constables' perceptions of community support in three developing nations. *Police Quarterly*, 9(2), 234-265.
- Blanchet, Alain et A. Gotman (2001). *L'enquête et ses méthodes : l'entretien*. Nathan.
- Boutin, Gérald (1997). *L'entretien de recherche qualitatif*. Sainte-Foy : Les Presses de l'Université du Québec.
- Braithwaite, John (2000). The New Regulatory State and the Transformation of Criminology. *The British Journal of Criminology*, 40, 222-238.
- Brandl, Steven G. (2003). Back to the future : the implications of September 11, 2001 on law enforcement practice and policy. *Ohio State Journal of Criminal Law*, 1, 133-155.
- Brodeur, Jean-Paul (2003). Ordre public et ordre privé. Dans *Visages de la police*. Les Presses de l'Université de Montréal.
- Brodeur, Jean-Paul (2003). Privatisation et technologie. Dans *Visages de la police*. Les Presses de l'Université de Montréal.
- Brodeur, Jean-Paul (2007). High and low policing in post 9/11 times. *Policing*, 1, 25-37.
- Bureau du Vérificateur general du Canada (2006). *Administration canadienne de la sûreté du transport aérien. Rapport d'examen spécial présenté au Conseil d'administration*.
- Burk, Ronald J, A.M. Richardsen et M. Martinussen (2006). Gender difference in policing: reason for optimism ? *Policing: An International Journal of Police Strategies & Management*, 29(3), 513-523.
- Chan, Janet B.L. (2003). *Fair cop – Learning the art of policing*. University of Toronto Press : Toronto.
- Chappell, Allison T., J.M MacDonald et P.W. Manz (2006). The organizational

- determinants of police arrest decisions. *Crime and Delinquency*, 52(2), 287-306.
- Clarke, Ronald V. et G. R. Newman (2006). *Outsmarting the Terrorists*. Westport, Connecticut : Praeger Security International.
- Comité consultatif (2006). *Plan de vol : Gérer les risques de la sûreté du transport aérien*. Rapport du comité consultatif. Secrétariat sur l'examen de la loi sur l'ACSTA.
- Comité sénatorial permanent de la sécurité nationale et de la défense (2003). *Le mythe de la sécurité dans les aéroports canadiens*.
- Comité sénatorial permanent de la sécurité nationale et de la défense (2007). *Manuel de sécurité du Canada. Le point sur les problèmes de sécurité dans la quête de solutions. Aéroports*.
- Commission du droit du Canada (2006). *En quête de sécurité : l'avenir du maintien de l'ordre au Canada*.
- CCC (2009). Corps canadien des Commissionnaires. Adresse url : <http://www.cccque.ca> Page consultée le 31 janvier 2009.
- Crawford, Adam (2006). Networked governance and the post-regulatory state? Steering, rowing and anchoring the provision of policing and security. *Theoretical Criminology*, 10 (4), 449-479.
- Cusson, Maurice (1998). La sécurité privée. Dans *Criminologie actuelle*. Paris : Presses Universitaires de France, 206-226.
- Delone, Gregory J. (2007). Law enforcement mission statements post-September 11. *Police Quarterly*, 10(2), 218-235.
- Denis, Véronique (2003). Pour comprendre la pratique du « squeegee » à Montréal. *Criminologie*, 36 (2), 89-104.
- Deslauriers, Jean-Pierre et M. Kérisit (1997). Le devis de recherche qualitative. Dans Poupart, Deslauriers, Groulx, Laperrière, Mayer et Pires (dir.). *La recherche qualitative. Enjeux épistémologiques et méthodologiques*. Gaëtan Morin, éditeur.
- Dozois, Jean, J. Poupart et M. Lalonde (1984). Dangerosité et pratique criminologique en milieu adulte. *Criminologie*, 17(2), 25-51.
- Dupont, Benoît (2005). Les morphologies de la sécurité après le 11 septembre : hiérarchies, marchés et réseaux. *Criminologie*, 38(2), 123-155.
- Dupont, Benoît (2006). Delivering security through networks: Surveying the relational landscape of security managers in an urban setting. *Crime, Law & Social Change*, 45, 165-184.
- Dupont, Benoît et M. Mulone (2009). Airport Security: A Different Kind of Alliance. *Paper presented at the annual meeting of the AMERICAN SOCIETY OF CRIMINOLOGY, Atlanta Marriott Marquis, Atlanta, Georgia, 2009-03-06*.
- Dupuis, Lucie (2007). La sécurité dans une tour de bureau. Dans *Traité de sécurité intérieure* (dir. M. Cusson, B. Dupont et F. Lemieux), 500-513.
- Helms, Ronald et R. S. Gutierrez (2007). Federal Subsidies and Evidence of Progressive Change. *Police Quarterly*, 10(1), 87-107.
- Einat, Tomer (2005). The attitudes and practices of Israeli adult probation officers regarding the use of the criminal fine. *The prison journal*, 85(2), 204-222.
- Erickson, Bonnie H., P. Albanese et S. Drakulic (2000). Gender on a jagged edge – The security industry, its clients and the reproduction and revision of gender. *Work and Occupations*, 27(3), 294-318.

- Erickson, Richard V. (1982). *Reproducing order: A study of police patrol work*. University of Toronto Press.
- Fisher, Robert J. et G. Green (2004). *Introduction to security, seventh edition*. Elsevier.
- Garland, David (2001). *The culture of control*. The University of Chicago Press.
- Gorgeon, Catherine (1996). Socialisation professionnelle des policiers : le rôle de l'école. *Criminologie*, 29(2), 141-163.
- Groulx, Lionel-Henri (1997). Contribution de la recherche qualitative à la recherche sociale. Dans Poupart, Deslauriers, Groulx, Laperrière, Mayer et Pires (dir.). *La recherche qualitative. Enjeux épistémologiques et méthodologiques*. Gaëtan Morin, éditeur.
- Johnson, Lee et C. Shearing (2003). *Governing security: Exploration in policing and justice*. Routledge : London.
- Kempa, Michael, P. Stenning et J. Wood (2004). Policing Communal Spaces A Reconfiguration of the 'Mass Private Property' Hypothesis. *The British Journal of Criminology*, 44, 562-581.
- Laoder, Ian (2005). Police inc., une entreprise à responsabilité non limitée ? Sécurité, gouvernance civile et bien public. *Criminologie*, 38(2), 157-171.
- Leander, Anna et R. van Munster (2007). Private security contractors in the debate About Darfur : Reflecting and reinforcing neo-liberal governmentality. *International Relations*, 21(2), 201-216.
- Lewis, Jane (2003). Design Issue. Dans Ritchie, Jane et J. Lewis (dir.). *Qualitative research practice. A guide for social science students and researchers*. Sage Publications.
- Lum, Cynthia, L. W. Kennedy et A. J. Sherley (2006). *The effectiveness of counter-terrorism strategies. A Campbell systematic review*. Adresse url : [http://www.campbellcollaboration.org/CCJG/reviews/CampbellSystematicReviewOnTerrorism02062006FINAL\\_REVISED.pdf](http://www.campbellcollaboration.org/CCJG/reviews/CampbellSystematicReviewOnTerrorism02062006FINAL_REVISED.pdf) Page consultée le 12 mai 2007.
- Lyon, David (2006). Airport screening, surveillance and social sorting: Canadian Responses to 9/11 in context. *Canadian Journal of Criminology and Criminal Justice*, 48 (3), 397-411.
- Manning, Peter (1977). *Police work*. MIT Press.
- Marks, Daniel E. et I.Y. Sun (2007). The impact of 9/11 on organizational development among state and local law enforcement agencies. *Journal of Contemporary Criminal Justice*, 23(2), 159-173.
- McPhail, Beverly A. et D.M. DiNitto (2005). Prosecutorial perspectives on gender-bias hate crime. *Violence Against Women*, September 2005, 1162-1185.
- Ministère de la Justice Canada (2006). Règlement canadien sur la sûreté aérienne. Adresse url : <http://www.lois.justice.gc.ca> Page consultée le 31 janvier 2009.
- Moore, Kenneth C. (1976). *Airport, Aircraft and Airline Security*. Los Angeles : Security World Publishing.
- Mopas, Michael (2005). Policing in Vancouver's downtown Eastside : a case study. Dans *Re-imagining policing in Canada* (Dir. Denis Cooley). University of Toronto Press.
- Morash, Merry, R. Hoarr et D.H. Kwak (2006). Multilevel influence on police stress. *Journal of Contemporary Criminal Justice*, 22(1), 26-43.
- Mouhanna, Christian (2007). Négocier ou sanctionner : le travail du policier au

- quotidien. Dans *Traité de sécurité intérieure* (dir. M. Cusson, B. Dupont et F. Lemieux), 140-151.
- Mulone, Massimiliano, M. Cusson et M. Beaulac (2007). L'agent de sécurité et l'agence Securitas. Dans *Traité de sécurité intérieure* (dir. M. Cusson, B. Dupont et F. Lemieux), 461-473.
- Munar Suard, Lorenzo et G. Lebeer (2006). L'engagement subjectif dans les activités de nettoyage et de gardiennage. *Travail-Emploi-Formation*, 6, 93-111.
- Murphy, Christopher et C. Clarke (2005). Policing communities and communities of policing : a comparative study of policing and security in two Canadian communities. Dans *Re-imagining policing in Canada* (Dir. Denis Cooley). University of Toronto Press.
- Noaks, Lesley et E. Wincup (2004). *Criminological research. Understanding qualitative methods*. Sage Publications.
- Ocqueteau, Frédéric (2004). *Polices entre État et marché*. Presses de Sciences Po : Paris.
- Paoline, Eugene A., G. Lambert et N.L. Hogan (2006). A calm and happy keeper of the keys. *The Prison Journal*, 86(2), 182-205.
- Police executive research forum (1991). *The impact of shift work on police officers*.
- Poupart, Jean (1997). L'entretien de type qualitatif : considérations épistémologiques, théoriques et méthodologiques. Dans Poupart, Deslauriers, Groulx, Laperrière, Mayer et Pires (dir.). *La recherche qualitative. Enjeux épistémologiques et méthodologiques*. Gaëtan Morin, éditeur.
- Poupart, Jean (1993). Discours et débats autour de la scientificité des entretiens de recherche. *Sociologies et sociétés*, 25(2), 93-110.
- Reiner, Robert (1992). *The politics of the police*. University of Toronto Press : Toronto.
- Rigakos, George S. (2002). *The new parapolice : risk markets and commodified social control*. University of Toronto Press.
- Ritchie, Jane (2003). The application of qualitative methods to social research. Dans Ritchie, Jane et J. Lewis (dir.). *Qualitative research practice. A guide for social science students and researchers*. Sage Publications.
- Rose, Michael (2003). Good deal, bad deal ? Job satisfaction in occupations. *Work, Employment and Society*, 17(3), 503-530.
- Sanders, Bill (2005). In the club: Ecstasy use and supply in a London nightclub. *Sociology*, 39(2), 241-258.
- Schafer, Joseph A., D.L. Carter, A.J. Katz-Bamister, W.M. Wells (2006). Decision making in traffic stop encounters: a multivariate analysis of police behaviour. *Police Quarterly*, 9(2), 184-209.
- Seidenstat, Paul (2004). Terrorism, airport security and the private sector. *Review of Policy Research*, 21(3), 275-291.
- Seidman, Irving (1998). *Interviewing as qualitative research. A guide for researchers in education and the social sciences (2d ed.)*. New York : Teacher's College Press.
- Slansky, David Alan (2006). Private police and democracy. *American Criminal Law Review*, 43, 89-105.
- Stevens, Dennis J. (2004). Origins of police officer stress before and after 9/11. *The Police Journal*, 77, 145-173.

- Stoutland, Sara E. (2001). The multiple dimensions of trust in resident/police relations in Boston. *Journal of research in crime and delinquency*, 38(3), 226-256.
- Sun, Ivan Y. et D. Chu (2006). Attitudinal differences between Taiwanese and American police officers. *Policing: An International Journal of Police Strategies & Management*, 29(2), 190-210.
- Sûreté aéroportuaire (2005). *Sûreté aéroportuaire – En cas d'urgence aux aéroports...* Dépliant sûreté aéroportuaire. Adresse url : <http://www.admtl.com>  
Page consultée le 31 janvier 2009.
- Sûreté aéroportuaire (2006). *Description d'emploi, constable, premier répondant, agent.*
- Sûreté aéroportuaire (2008). *Plan d'affaires 2008-2010*. Février-mars 2008.
- Sûreté aéroportuaire (2008a). *Directives.*
- Sussex Circle (2006). *Statut organisationnel de l'Administration canadienne de la sûreté du transport aérien (ACSTA)*. Rapport présenté par Sussex Circle au Comité consultatif sur l'examen de la Loi sur l'ACSTA.
- Vacheret, Marion et M. Milton (2007). Peur en milieu carcéral : quand sentiments et expérience diffèrent. *Criminologie*, 40(1), 185-211.
- Wakefield, Alison (2003). *Selling security – The private policing of public space*. Portland : Willan Publishing.
- Wood, Jennifer (2004). Cultural change in the governance of security. *Policing And Society*, 14(1), 31-48.