

ACSTA

CONTRÔLE

CONTRÔLE ACCRU

DES APPAREILS ÉLECTRONIQUES

Au début de l'été, on a apporté un changement important à la manière dont vous effectuez le contrôle des appareils électroniques de certains passagers.

Des témoignages d'un peu partout au pays ont révélé que la transition vers ce nouveau processus s'est effectuée pratiquement sans faille; d'une part, ce changement était fondé sur des procédures que vous appliquiez déjà, et d'autre part, grâce à votre professionnalisme et votre capacité à vous adapter rapidement à des situations changeantes. Ces qualités font en sorte que l'ACSTA est une organisation apte à s'adapter et à réagir efficacement aux nouveaux défis.

Afin d'appuyer vos activités de première ligne, l'ACSTA a largement diffusé des conseils pour aider les passagers à se préparer aux nouvelles mesures. Des avis et des renseignements à cet effet ont été publiés sur les comptes Twitter et Facebook de l'ACSTA, et le porte-parole de l'Administration a parlé aux médias de l'importance de veiller à ce que les appareils électroniques se retirent facilement de leur étui et qu'ils soient chargés.

Chapeau à tous les agents de contrôle d'un océan à l'autre!



SERVICE D'ASSISTANCE EN MATIÈRE DE SÉCURITÉ NOUVEAU FOURNISSEUR, MÊME SERVICE

L'ACSTA a embauché Clearview Connects afin qu'il lui fournisse son service d'assistance en matière de sécurité confidentiel, qui continue de vous offrir un moyen de signaler tout écart de conduite présentant un risque pour la sûreté aérienne ou pour les opérations de l'ACSTA.

Ce changement de fournisseur signifie un nouveau numéro de téléphone **(1-855-925-1913)** et un nouveau site Web (www.connexionsclearview-acsta.com), bien que le service fourni demeure le même. Le service est confidentiel et anonyme, et Clearview n'utilise pas de système pour recueillir ou fournir des renseignements sur les utilisateurs. Veuillez noter que le service doit seulement être utilisé si le signalement à

l'interne n'a pas permis de résoudre le problème ou si vous n'êtes pas à l'aise d'en discuter avec la direction. Le service n'est pas destiné au signalement de questions relatives aux ressources humaines ou au harcèlement en milieu de travail, mais plutôt, comme on l'a mentionné plus haut, afin de signaler les écarts de conduite qui présentent un risque pour la sûreté aérienne ou les opérations de l'ACSTA.

DES AGENTS DE CONTRÔLE AIDENT LES ENFANTS AYANT DES BESOINS SPÉCIAUX

Au printemps 2017, les aéroports de Calgary, Halifax, Vancouver et Montréal ont organisé des activités pour les enfants atteints du trouble du spectre de l'autisme (TSA).

Ces activités annuelles permettent à ces enfants et à leur famille de se familiariser avec l'expérience de l'aéroport – de l'enregistrement au contrôle préembarquement, pour finalement monter à bord de l'avion. Plusieurs enfants atteints du TSA, ainsi que leur famille, peuvent ressentir de l'anxiété lorsqu'ils doivent suivre les processus aéroportuaires. Ces programmes visent à atténuer leurs préoccupations.

Ces activités sont non seulement utiles aux enfants ayant des besoins spéciaux et à leur famille, mais aussi aux agents de contrôle, car elles vous aident à mieux comprendre comment répondre aux besoins et aux attentes de ces passagers.

Merci à tous ceux et celles qui ont pris part à ces formidables initiatives.



LE SAVIEZ-VOUS?

Les piles de recharge pour les aides à la mobilité, comme les fauteuils roulants électriques, sont permises dans les bagages de cabine si le passager en a reçu la permission du transporteur aérien.



Vous l'avez peut-être vu dans les médias : le premier point de contrôle intégral ACSTA Plus à Toronto est maintenant ouvert.

La transition complète du point de contrôle transfrontalier à l'aérogare 1 de Toronto-Pearson (YYZ) au concept ACSTA Plus

YYZ OBTIENT UN POINT DE CONTRÔLE INTÉGRAL ACSTA PLUS

est terminée. L'annonce de la mise en service du point de contrôle intégral a fait l'objet d'une importante couverture médiatique. Par exemple, CTV News de Toronto a écrit : « Juste à temps pour la période de voyage estivale, l'aéroport Pearson simplifie et accélère son processus de contrôle de sûreté. Les nouvelles voies de contrôle devraient faciliter le processus et en améliorer la sûreté. »

Le prochain point de contrôle qui fera l'objet d'une conversion à YYZ est celui des passagers en transit à l'aérogare 1, qui compte actuellement une voie ACSTA Plus. Trois autres voies y seront installées, et les travaux effectués sont prévus pour l'automne. Parallèlement, l'installation de cinq voies est prévue au point de contrôle central de l'aérogare 3.

On procède également à l'installation de voies de ce type dans d'autres aéroports au pays. L'aéroport international de Vancouver (YVR) a obtenu ses premières voies ACSTA Plus en juin et en attend d'autres cet automne, et une septième voie vient tout juste d'être installée à Calgary. Montréal-Trudeau, qui a accueilli la toute première voie d'essai d'ACSTA Plus en 2016, prévoit effectuer la conversion de son point de contrôle intérieur/international entier plus tard cette année.

Alors que le déploiement d'ACSTA Plus se poursuit, nous nous attendons à recevoir d'autres commentaires positifs des passagers, des agents de contrôle, des partenaires de l'industrie et des médias. Restez à l'écoute!

BONJOUR-HELLO

MIEUX VAUT TROP QUE *NOT ENOUGH*



Une simple règle doit être appliquée en ce qui concerne l'offre active de services dans les deux

langues officielles : mieux vaut trop que pas assez.

Si vous travaillez à un aéroport désigné bilingue et que vous êtes le premier point de contact des passagers, vous devez les accueillir au moyen de l'offre active (Bonjour, *hello*). Si vous n'êtes pas certain que vous êtes le premier point de contact, présumez que c'est le cas.

Cela s'applique même si vous croyez que le passager s'est présenté devant un autre agent de contrôle avant de se présenter devant vous. À moins de savoir que l'agent s'est adressé au

passager (par exemple pour balayer sa carte d'embarquement), vous devriez tout de même supposer que vous êtes le premier point de contact et veiller à le saluer dans les deux langues. Il n'y a jamais de mal à se montrer particulièrement courtois!

Lorsqu'un passager répond à votre offre active en disant *hello*, indiquez rapidement que vous avez compris qu'il souhaite être servi en anglais et demandez au superviseur de prendre des dispositions pour qu'un service bilingue lui soit offert si vous ne parlez pas la langue choisie. N'oubliez pas que le passager a le droit d'être servi dans la langue officielle de son choix; par conséquent, on doit toujours accéder à sa demande de manière discrète et professionnelle.

Proposer une offre active et offrir des services de qualité dans les deux langues officielles constituent une part importante des obligations

de l'ACSTA en vertu de la *Loi sur les langues officielles* et son engagement continu à fournir un excellent service à la clientèle.



LE SAVIEZ-VOUS?

Vous avez le dernier mot en ce qui concerne les articles permis au-delà du point de contrôle. Notre site Web public (acsta.gc.ca) et d'autres sources offrent aux passagers beaucoup de renseignements sur les articles qu'ils peuvent apporter dans leurs bagages de cabine, mais ils savent aussi que la décision finale vous revient.

UNE CÉRÉMONIE DE MARIAGE QUI ATTEINT DE NOUVEAUX SOMMETS À YYC



Quelle est la première chose que font les nouveaux mariés? Dans le cas d'un couple de Calgary, c'était de passer au contrôle de sûreté à l'aéroport.

Le mercredi 3 mai, Fareed et Jeanine Rawji étaient le premier couple à se marier dans la nouvelle aérogare internationale de l'aéroport international de Calgary.

Grâce à l'aide du personnel de l'aéroport et de Sun Wing Airlines, la cérémonie a eu lieu en compagnie de la famille et des amis du couple dans l'aire publique de la nouvelle aérogare. Tout de suite après avoir échangé leurs vœux, les nouveaux mariés sont passés au contrôle afin de prendre leur vol à destination de Cancún, au Mexique, pour leur lune de miel.

LE TRAVAIL D'ÉQUIPE EN VEDETTE À YEG

Le 25 avril 2017, à l'aéroport international d'Edmonton (YEG), une famille de trois – deux parents aînés et leur fille ayant des besoins spéciaux – s'est présentée au point de contrôle avant d'entamer leur voyage de rêve à Amsterdam.

Alors que la famille passait au contrôle, l'agent de contrôle Driteo (Tony) Ajdini s'est assuré de remettre la ceinture porte-monnaie de la fille à sa mère pour qu'elle la garde en sûreté. Une fois la famille contrôlée, elle s'est arrêtée dans un endroit tranquille pour y rassembler ses effets avant de se diriger vers la porte d'embarquement. C'est à ce moment précis qu'ils ont constaté qu'il manquait la ceinture porte-monnaie.

La famille est donc retournée au point de contrôle pour obtenir de l'aide et l'agent de contrôle Ajdini est intervenu. Il était calme, rassurant et sympathique, ce qui a aidé à atténuer les inquiétudes de la famille.

Aidé du gestionnaire des opérations, Amanda Boychuk, l'agent a communiqué avec Joëlle Larabie du Centre des opérations de sûreté (COS) à Ottawa. Joëlle a repéré la séquence vidéo du processus de contrôle et l'a visionnée dans l'espoir de trouver la ceinture.

En quelques minutes, la ceinture a été retrouvée – elle avait été rangée dans l'un des bagages. Le COS a communiqué cette découverte au



personnel de contrôle, qui a pu en informer les passagers. Soulagée, la famille a pu voyager en toute quiétude.

Merci Tony, Amanda et Joëlle d'avoir fait preuve d'un grand esprit d'équipe et de dévouement à l'égard du service à la clientèle.

CERTAINS HÉROS NE PORTENT PAS DE CAPE

Le 22 mai 2017, peu après avoir retiré son manteau au point de contrôle transfrontalier de l'aéroport Toronto-Pearson (aérogare 1), un passager victime d'une crise cardiaque s'est soudainement affaissé.



Matthew White, gestionnaire de point de contrôle et Adeel Qamar, gestionnaire des opérations, GardaWorld.

Le gestionnaire de point de contrôle, Matthew White, se trouvait alors sur les lieux et a démontré d'exceptionnelles aptitudes en leadership, en allant chercher le défibrillateur, en vérifiant le pouls du passager et en effectuant la réanimation cardio-respiratoire. Les collègues de Matthew se sont empressés d'appeler les ambulanciers

et de diriger les passagers vers les autres voies. Leurs promptes interventions ont permis de sauver la vie du passager. Il s'agit là d'un autre exemple de la volonté du personnel de contrôle à dépasser le cadre de ses fonctions et de la preuve irréfutable que ce ne sont pas tous les héros qui portent une cape.



Lukwago Sentogo, agent de contrôle, GardaWorld; Krista Kealy, Vice-présidente, Communications et affaires publiques, Administration de l'aéroport international d'Ottawa; John Kazareczjky, agent de contrôle, GardaWorld.

LES ÉTOILES D'OTTAWA BRILLEN DE PLEINS FEUX!

Deux agents de contrôle de l'aéroport d'Ottawa, John Kazareczjky et Lukwago Sentogo, ont reçu le prix « Vedette de la ville » de Tourisme Ottawa en raison de leur service à la clientèle exemplaire. Ce prix est remis à des professionnels d'Ottawa qui vont au-delà des attentes pour rendre l'expérience des visiteurs mémorable et positive.

JOHN KAZARECZJKY

Le 18 avril, une passagère quittait Ottawa pour retourner chez elle à la suite du décès de son père. Elle a déclaré que John avait une excellente attitude qui lui a redonné le sourire pour ce qui allait être un voyage de retour difficile. John l'a fait rire plusieurs fois. À la fin du contrôle de sûreté, elle a appris que l'agent de contrôle s'appelait John – comme son père. La passagère a donc posé la candidature de John, car il avait rendu l'expérience de contrôle de sûreté très spéciale pour elle et sa famille en deuil.

LUKWAGO SENTOGO

Quelques semaines plus tard, le 4 mai, un passager d'Ottawa s'est rendu compte que son couteau Swiss Army, qui lui est précieux, était joint à ses clés de voiture plutôt qu'à son bagage enregistré, comme il avait prévu au départ. Lukwago lui a aimablement suggéré d'expédier l'article par la poste, mais le passager était déjà en retard. Lukwago a alors offert au passager d'expédier le couteau par la poste à sa place, ce qui dépassait les attentes du passager. Lorsqu'il a reçu le couteau, il a posé la candidature de Lukwago, déclarant que sa gentillesse avait transformé une situation potentiellement problématique en une expérience très positive.

Félicitations, John et Lukwago! Merci de votre travail exemplaire qui fait de notre capitale nationale un endroit magnifique à visiter!

COMPLIMENTS

Nous recevons constamment des commentaires positifs de la part des passagers au sujet de votre travail et de l'excellent service à la clientèle que vous offrez. En voici quelques-uns :

Darlene (Montréal)

Nous souhaitons remercier Darlene de l'équipe de YUL d'avoir fait des pieds et des mains en nous aidant à récupérer un sac que nous avions oublié au point de contrôle. Elle a su trouver le nom du propriétaire (ma fille) et nous a apporté le sac à notre siège au moment où nous étions rendus compte que nous ne l'avions pas. Son sourire et son attitude calme et bienveillante ont été très appréciés!

Christopher et Jean (Montréal)

À l'aéroport Trudeau de Montréal, le 1^{er} juillet, j'ai reçu un excellent service bilingue de la part de Christopher et de Jean pour mon bagage surdimensionné. Ces deux agents ont démontré une ouverture et un respect qui représentent l'ACSTA de façon très positive. Leur attitude bienveillante et complaisante a aidé à réduire le stress lié au voyage. C'est pourquoi ils sont des atouts indispensables pour l'ACSTA. De plus, ils ont fait beaucoup plus que leur devoir en m'offrant des conseils et de l'aide pour faire mes bagages et le sécuriser. D'excellents agents

Melissa et Christopher (Grande Prairie)

Mon vol de retour vers Bâton Rouge en partance de Grande Prairie a été retardé plusieurs fois avant d'être annulé. Je n'avais pas d'argent canadien et je ne voulais pas quitter la zone stérile pour aller manger, pour ensuite repasser au contrôle de sûreté. Melissa et Christopher étaient postés au point de contrôle et se sont cotisés pour me permettre d'acheter un sandwich et une boisson. Je veux sincèrement remercier ces deux jeunes personnes pour leur gentillesse. Le monde a besoin de plus de gens comme eux!

Steve (Ottawa)

Steve, à l'aéroport d'Ottawa, a fait des pieds et des mains pour aider mon épouse, âgée de 79 ans, qui souffre de démence et est très fragile. Il l'a aidée tout au long du contrôle de sûreté et l'a mise très à l'aise. Elle a apprécié sa galanterie et son respect. Nous souhaitons qu'il y ait plus d'employés aussi attentifs et aimables qu'il l'a été envers mon épouse. Elle a suggéré de féliciter cet agent de contrôle pour son dévouement envers son travail et sa courtoisie envers les clients âgés comme elle.

Christopher (Ottawa)

Je passe par l'aéroport d'Ottawa au moins une fois par semaine. J'ai énormément de respect envers le professionnalisme dont font preuve tous les employés et fournisseurs de services de l'ACSTA au contrôle de sûreté. J'ai toujours eu une expérience positive, mais, le dimanche 2 avril 2017, j'ai été particulièrement impressionné. J'ai vu un agent aller au-delà de ses fonctions pour aider un passager. À l'étage d'enregistrement de l'aéroport, j'ai vu Christopher (un de vos agents de contrôle), apparemment de retour d'une pause ou en pleine pause, s'arrêter pour discuter avec un passager âgé. Il a ensuite pris le bagage de l'homme, lui a offert son bras pour l'escorter personnellement à l'escalier roulant puis jusqu'à la zone d'inspection interne, à l'étage des départs. Qu'il ait été en fonction ou non, Christopher a pris le temps de faire une bonne action. L'homme a beaucoup apprécié sa conversation avec Christopher et était content de son aide. Veuillez dire à Christopher que sa bonne action n'est pas passée inaperçue. Elle fait honneur à vos services, ainsi qu'à lui, en tant que personne.

Nabil, Samir et Joseph (Vancouver)

Mon mari et moi passons assez fréquemment par YVR et d'autres aéroports internationaux. Notre expérience de ce soir pour notre vol de YVR à YUL était la MEILLEURE que nous ayons eue au Canada – vraiment! Nabil était extraordinaire et très attachant (vous devriez le cloner!) et l'expérience s'est poursuivie avec Samir et Joseph. Si vous pouviez avoir des employés comme eux, tous les jours, à YVR et dans tous les aéroports, ce serait fantastique!

Agents de contrôle (Vancouver)

Je suis passé au contrôle préembarquement de YVR avant de me rendre compte que j'avais oublié une partie importante de mon bagage de cabine à la foire alimentaire, située à l'extérieure de la zone internationale. Plusieurs agents de contrôle m'ont aidé à récupérer rapidement mon bagage.

Malally (Toronto)

L'agent Malally a fait preuve d'une grande courtoisie et d'amabilité lors du contrôle de mon bagage surdimensionné. Le tout s'est déroulé rapidement, efficacement et en toute sécurité tout en gardant tous les règlements en tête. Excellente attitude et service à la clientèle! Continuez votre bon travail!

Lynn (Hamilton)

Je voyageais en compagnie de mon mari et il avait oublié sa canne à la maison. Lynn lui a offert un fauteuil roulant, mais il a refusé. Elle a ensuite offert de lui prêter la canne de sa mère, qu'elle avait dans sa voiture, pour nos déplacements durant la fin de semaine. Nous la lui avons rendue à notre retour et nous sommes très heureux de la façon dont elle nous a traités, mon mari et moi.

Marie (Winnipeg)

J'aimerais souligner que Marie, au contrôle préembarquement de l'aéroport de Winnipeg, a été très compatissante, amicale et aimable aujourd'hui. Ma conjointe voyageait avec nos deux enfants (âgés de 3 ans et de 5 mois) et Marie l'a beaucoup aidée et m'a également permis de les accompagner et de les aider jusqu'au point de contrôle. C'est une personne très amicale et charmante, merci beaucoup!

Adam (Calgary)

Je viens de m'enregistrer à l'aérogare des vols nationaux d'Air Canada à YYC. Adam, l'agent de contrôle des bagages surdimensionnés, est allé au-delà de ses fonctions. Il a été extrêmement poli et patient et m'a beaucoup aidé avec la boîte de mon vélo, puisqu'elle n'entrait pas dans l'appareil de radioscopie.

Michael (Cranbrook)

Je viens de reconduire ma belle-mère à YXC. Michael était posté à l'appareil de radioscopie et a remarqué un contenant de liquide surdimensionné. Il m'a demandé d'attendre la fin du contrôle. Grâce à lui, j'ai pu le garder jusqu'au retour de ma belle-mère. Michael était doux, ce qui a beaucoup aidé ma belle-mère, qui souffre d'un handicap. Merci, Michael, de votre excellent service à la clientèle.



GAZOUILLIS POSITIFS



Nous utilisons Twitter pour interagir avec les passagers. Nous recevons chaque jour des questions, des commentaires et des compliments. Voici des éloges de voyageurs à propos de votre travail :

Toronto-Pearson

- Nouveau contrôle très efficace à **@TorontoPearson**
- Merci, Bradley de **@acsta_gc** à **@TorontoPearson** de nous avoir aidés ce soir.
- Très impressionné du nouveau système de sûreté à **@TorontoPearson**

Winnipeg

- Bien, nous n'avons jamais passé AUSSI VITE au contrôle et aux douanes à **@YWGairport**. Ça nous a pris 5 minutes de l'entrée de l'ACSTA à l'aérogare des É.-U.
- Ce matin, **@acsta_gc @YWGairport** ont été les meilleurs. Je ne sais pas ce que vous avez fait, mais continuez!

Halifax

- Félicitations à **@acsta_gc** et **@HfxRegPolice** pour leur super service à la clientèle à l'aéroport aujourd'hui. Merci!

Calgary

- Félicitations au personnel de **@acsta_gc** à **#yyc** pour avoir fait preuve de respect lors de la fouille hier. Très professionnels.
- Félicitations aux super employés de l'ACSTA et du transporteur aérien **@FlyYYC** qui ont fait de leur mieux pour que le contrôle se passe rapidement pour tout le monde. **#yyc**

Edmonton

- La file avance rapidement à **@FlyEIA** la machine est bien rodée. Beaucoup de personnes prennent l'avion aujourd'hui. **@GlobalEdmonton #yeg**

Ottawa

- Félicitations aux vedettes de la ville de YOW, John et Lukwago **@GardaWorld @acsta_gc** pour avoir offert une superbe expérience de contrôle de sûreté! **@Ottawa_Tourism**

Thunder Bay

- Le personnel de l'ACSTA à l'aéroport de Thunder Bay était très amical et faisait des blagues. C'est rafraîchissant à chaque fois **#YQT**

OBJETS PERDUS PUIS TROUVÉS

Grâce à l'excellent travail des agents de contrôle et des opérateurs du Centre des opérations de sûreté de l'ACSTA, 388 objets oubliés représentant une valeur de près de 228 430 \$ ont été rendus à leur propriétaire entre mai et juillet 2017.

Les agents de contrôle de sûreté vont souvent au-delà des attentes en remettant aux voyageurs toutes sortes d'objets, depuis des montres et des clés jusqu'à des articles ayant une grande valeur sentimentale. Exemples d'objets ayant été retournés à leurs propriétaires :



195
ordinateurs portables



55
bagages de cabine



44
téléphones cellulaires



17
portefeuilles



20
passeports



20
tablettes



7
montres

Dans bien des cas, ces articles ont été remis aux voyageurs avant le départ de leur vol, ce qui leur a évité de perdre du temps et de l'argent, et bien des frustrations. Bravo!



PROFIL D'AÉROPORT: **YQT**

Voici le dernier article que nous avons rédigé dans le cadre de la série ACSTA Contrôle, laquelle vise à brosser un portrait de nos plus petits aéroports

AÉROPORT : YQT

EMPLACEMENT : Thunder Bay, Ontario

AGENTS DE CONTRÔLE : 34 employés à temps plein

TRANSPORTEURS AÉRIENS : Air Canada, Bearskin Airlines, Canada North, Niigaani Air, Porter Airlines, Thunder Airlines Ltd, Wasaya, WestJet

NOMBRE DE PASSAGERS : 800 000

CE QUI REND YQT UNIQUE : L'aéroport international de Thunder Bay se distingue des autres aéroports puisque, bien qu'il soit petit et de classe 2, il traite assez de passagers pour faire concurrence aux aéroports de classe 1. Les transporteurs aériens, l'administration aéroportuaire et le personnel de contrôle se connaissent tous très bien et les relations sont solides entre les employés.

ÉVÉNEMENTS SPÉCIAUX : Cette année, l'aéroport international de Thunder Bay apportera des changements importants à son point de contrôle préembarquement. Ce dernier sera agrandi afin d'accueillir des voies de contrôle personnalisées ACSTA Plus. Tout le personnel a très hâte de voir ces améliorations.

CITATION : « Ici, les agents de contrôle sont renommés pour leur service à la clientèle. C'est ce que disent tous ceux qui s'y trouvent, que ce soit pour une vérification ou de la formation. Le public voyageur a fait des éloges sur notre service à la clientèle, et c'est là une des choses dont je suis très fière. »

– Angie Venditti, gestionnaire, GardaWorld



L'ACSTA s'engage à fournir au public voyageur un service dans les deux langues officielles.

Si vous désirez proposer des idées de reportage pour les numéros à venir d'ACSTA Contrôle, écrivez-nous à acstacontrôle@acsta.gc.ca.