

ACSTA

CONTRÔLE

AUTRE ESSAI DU SCANNER CORPOREL



Un autre essai du scanner corporel (SC) est prévu. En effet, on déplacera le SC à l'avant d'un autre point de contrôle et procédera à une nouvelle étape de la mise à l'essai.

Vous vous souvenez peut-être que le SC a été mis à l'essai comme outil de contrôle primaire : d'abord au point de contrôle des vols intérieurs de l'aéroport Billy Bishop de Toronto (YTZ), puis dans une zone plus passante, au point de contrôle des vols

transfrontaliers de l'aérogare 3 de l'aéroport Pearson de Toronto (YYZ).

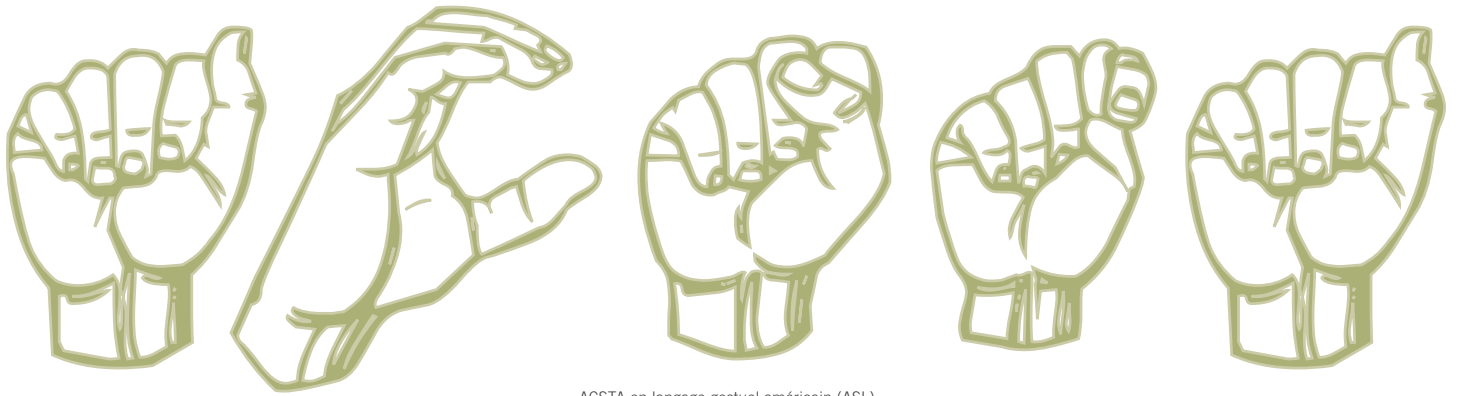
Cette fois, en plus d'utiliser le SC comme outil de contrôle primaire, un nouvel essai permettra d'évaluer de nouvelles stations de résolution.

La première étape de cet essai consistera à déplacer le SC à l'avant du point de contrôle des vols transfrontaliers de l'aérogare 1 de l'aéroport YYZ. Il sera ainsi utilisé pour la première fois comme contrôle primaire dans une voie ACSTA Plus. Les nouvelles stations de résolution seront mises à l'essai à cet endroit ainsi qu'à l'aérogare 3, qui a été aménagée en conséquence aux fins du dernier essai.

Les stations de résolution indépendantes sont situées un peu à l'écart du SC. De cette façon, lorsqu'un passager déclenche une alarme, on peut l'amener à l'une de ces stations en vue de la résoudre. Les autres passagers peuvent ainsi continuer de franchir le SC.

On prévoit que l'essai se poursuivra jusqu'au début de l'été. L'ACSTA évaluera alors si les stations de résolution permettent une meilleure circulation des passagers et s'il faut y apporter des modifications.

Grâce à cet essai, l'ACSTA continue d'innover pour améliorer l'efficacité du contrôle et l'expérience des clients.



ACSTA en langage gestuel américain (ASL)

UN SIGNE D'ENGAGEMENT À L'ÉGARD DU SERVICE À LA CLIENTÈLE

Une agente de contrôle d'Edmonton a fait preuve de vivacité d'esprit et a récemment aidé un passager malentendant.

Tasha Platzke avait remarqué qu'un passager dans la file d'attente utilisait le langage des signes avec son compagnon de voyage. Elle s'est donc approchée et a utilisé ses propres connaissances pour les guider tout au long du processus.

« Nous sommes véritablement reconnaissants de ce geste, qui nous a montré que l'équipe tenait à nous faire sentir à l'aise, inclus et respectés, a affirmé le passager. Il est évident que la communication est favorisée et qu'il y a moins de risques de malentendus lorsque les passagers peuvent utiliser leur langue première lorsqu'ils se déplacent dans un contexte aussi délicat. »

Grâce au service à la clientèle attentionné de l'agente de contrôle, ce passager s'est retrouvé entre bonnes mains. Félicitations Tasha!

RESTES INCINÉRÉS :

VOUS POUVEZ RENDRE UN VOYAGE ÉPROUVANT PLUS AGRÉABLE

Comme vous le savez, de nouvelles règles sur les poudres inorganiques et les matières granulaires sont entrées en vigueur l'année dernière. Les passagers peuvent transporter un volume total d'un maximum de 350 ml dans leur bagage de cabine.

Les restes incinérés sont l'exception à la règle. En effet, ils sont permis, quelle que soit la quantité.

Lorsqu'un passager franchit le point de contrôle avec des restes incinérés, vous devez vous assurer que le contenant est contrôlé et libéré, et vous devez effectuer une DTE sur l'extérieur du contenant.

Lorsque toutes les alarmes sont résolues, le cas échéant, le contenant est autorisé.

Voyager avec les restes d'un être cher est éprouvant. En portant une attention spéciale au passager et en lui offrant un service à la clientèle courtois et adapté, vous pourrez rendre son voyage un peu plus agréable.



UN MESSAGE QUI FAIT CHAUD AU COEUR PENDANT LES FÊTES

Une famille transitant par l'aéroport international d'Edmonton la veille de Noël a pris un moment pour mettre les choses en perspective pour les agents de contrôle et le personnel de l'ACSTA qui travaillaient en cette journée très occupée.

Alors qu'elle passait par le point de CPE dans le hall central, une femme s'est éloignée de sa famille un instant pour remettre deux cartes de Noël – une aux agents de contrôle de GardaWorld en service et l'autre au personnel de l'ACSTA – pour les remercier de travailler un 24 décembre.

Dans ces cartes, la passagère décrivait de façon touchante ce que vous faites lorsque vous travaillez pendant les Fêtes : « Vous réunissez les familles ».



CONTRÔLE ET COUVRE-CHEFS

Examinons maintenant la question des couvre-chefs. Comme vous le savez, de nouvelles procédures sont entrées en vigueur l'an dernier relativement au contrôle des couvre-chefs dans les voies réservées aux voyageurs dignes de confiance (VDC). Grâce à ce changement, nos processus correspondent à ceux des États-Unis.

Le processus révisé est simple : les voyageurs des voies réservées aux VDC peuvent garder leur couvre-chef tout au long du processus de contrôle et aucun contrôle supplémentaire n'est exigé (contrairement au point de contrôle régulier des vols transfrontaliers vers les États-Unis).

La simplification du processus et son harmonisation avec celui des États-Unis facilitent le contrôle des voyageurs dignes de confiance, qui font l'objet d'un processus d'approbation préalable rigoureux.

Le type de couvre-chef n'importe pas, et ce principe s'applique également aux couvre-chefs religieux. C'est pourquoi il ne faut pas poser de questions aux passagers sur leur couvre-chef ni leur demander la raison pour laquelle ils le portent.

C'est une question de respect, mais il s'agit également d'offrir un bon service à la clientèle et une expérience de contrôle agréable pour tout le monde.

EXPRIMER NOTRE DÉVOUEMENT SUR LES MÉDIAS SOCIAUX

L'ACSTA est présente sur de nombreux médias sociaux, notamment Twitter et Facebook. En effet, les comptes combinés de l'ACSTA sur ces deux plateformes regroupent près de 10 000 abonnés. Les passagers peuvent visiter les comptes de médias sociaux de l'ACSTA pour obtenir des conseils sur le contrôle, poser des questions et faire part de leurs commentaires.

Nous recevons environ 200 demandes tous les mois sur Facebook et Twitter.

Le grand intérêt des médias sociaux réside dans le fait qu'ils permettent à l'ACSTA de communiquer directement avec les passagers. De plus, nous invitons et encourageons les agents de contrôle et les employés de l'ACSTA à partager notre contenu, à y apposer la mention « J'aime » et à y ajouter des commentaires.

Si vous envisagez d'entamer une conversation sur un compte de média social de l'ACSTA ou de participer à une conversation, n'oubliez pas que les PNE et autres renseignements de nature délicate ne doivent pas être communiqués au public. L'ACSTA dispose d'un porte-parole qui gère toutes les interactions publiques officielles.

Vous pouvez nous trouver sur Twitter grâce aux pseudonymes @catsa_gc et @acsta_gc. Voici les adresses de nos pages Facebook : [facebook.com/CATSAGC](https://www.facebook.com/CATSAGC) et [facebook.com/ACSTAGC](https://www.facebook.com/ACSTAGC).



RAPPEL DE L'ÉQUIPE DE LA SATISFACTION DE LA CLIENTÈLE DE L'ACSTA

Chaque passager a droit d'avoir en sa possession un sac de plastique d'un litre pour les liquides, aérosols et gels. Il ne s'agit pas d'un sac par bagage de cabine ou par bac. Par exemple, un couple qui partage un bagage de cabine pourrait transporter deux de ces sacs, qui devraient être retirés des bagages et déposés dans un bac.

CONTRÔLE DES CPAP : POUR AIDER LES PASSAGERS À MIEUX RESPIRER

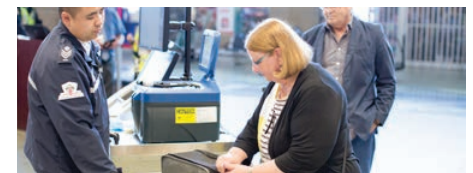
Si vous avez remarqué une hausse du nombre de passagers voyageant avec leur appareil de ventilation spontanée en pression positive continue, ou CPAP, la raison est simple. De plus en plus de gens reçoivent un diagnostic d'apnée du sommeil, et les CPAP sont conçus pour traiter les symptômes de cette condition (selon les statistiques les plus récentes, 3 % des Canadiens en sont atteints). Il s'agit d'une affection grave, et ceux qui en souffrent prennent leur appareil très au sérieux.

C'est pourquoi il est bon de prendre un moment pour passer en revue les procédures

de contrôle des CPAP (et d'autres appareils respiratoires similaires, comme les appareils de ventilation spontanée en pression positive automatique [APAP] et de pression positive continue à deux niveaux [BiPAP]).

Tout d'abord, il est important de distinguer l'appareil de ses accessoires. L'appareil fonctionne avec des tubes et des masques, dans lesquels les utilisateurs respirent. En général, toutes les pièces sont rassemblées dans un étui de transport.

Les passagers doivent retirer l'appareil (l'unité électronique) de l'étui et le déposer séparément dans le bac. Les passagers qui s'inquiètent de l'aspect hygiénique de la procédure peuvent apporter un sac de plastique transparent dans lequel glisser l'appareil, s'ils le souhaitent. Les accessoires



peuvent rester dans l'étui. Si vous devez effectuer une DTE sur l'unité principale (et que vous devez ouvrir le sac), expliquez au passager ce que vous faites et utilisez de nouveaux gants et un nouveau tampon.

Ne faites jamais de DTE sur les accessoires (tubes et masques) ou la partie de l'unité électronique où l'on insère le tube.

Les appareils respiratoires dotés de réservoirs d'eau et les contenants d'eau distillée nécessaires pour faire fonctionner ces appareils sont exemptés de la limite de 100 ml pour les liquides.

Les passagers seront rassurés de vous voir manipuler leur appareil avec grand soin. Ainsi, vous pourrez tous respirer un peu mieux.



L'ESPRIT DES FÊTES À LA SASKATCHEWANAISE

(De gauche à droite) Un représentant de la Fondation du cancer de Regina en compagnie de Kristina Zee, gestionnaire des opérations, de Cindy Hovind, gestionnaire de point de contrôle, de Jackie Crawford, spécialiste en formation et d'Amanpreet Mann, spécialiste en formation, chez Garda World.

Dernièrement, une rivalité a éclaté entre Regina et Saskatoon : les équipes de contrôle à YQR et YXE ayant ouvertement affiché leur esprit des Fêtes. Le duel a donné lieu au choix du plus beau sapin et à un don très généreux à la Fondation du cancer de Regina.

Pensez à votre emploi. Maintenant, tentez de le représenter dans un sapin de Noël. Est-ce difficile à visualiser? N'ayez crainte, les agents de contrôle de GardaWorld à Saskatoon ont fait le travail pour vous. Et ils ont même gagné un prix.

L'aéroport international de Saskatoon a tenu son premier concours annuel de décoration de sapin de Noël; onze intervenants

travaillant dans l'aéroport y ont participé. Les agentes de contrôle Justine Haughian, Anne Isla, Leslie Magno, Joy Ordonez et Stephanie Schrutek ont accepté le défi... et ont remporté le premier prix!

Leur œuvre, intitulée « Les anges du ciel », se voulait une représentation de ce que les agents de contrôle font tous les jours. N'ayant presque aucun budget, elles ont transformé ce qu'elles avaient sous la main en décorations, comme une vieille valise abîmée et une poupée de porcelaine transformée en ange grâce à des épaulettes rigides.

Refusant de se faire battre par ses rivaux provinciaux, l'équipe de GardaWorld de YQR a montré son propre esprit de Noël en faisant don de la monnaie récupérée aux points de contrôle, soit 414,75 \$, à la Fondation du cancer de Regina.

En effet, ils retrouvent de la monnaie laissée à leur point de CPE et chaque année, l'équipe en fait don à un organisme de bienfaisance. Cette année, ce montant servira à soutenir la recherche sur le cancer du sein.



(De gauche à droite) Les agentes de contrôle Anne Isla, Leslie Magno, Stephanie Schrutek, Joy Ordonez et Justine Haughian posent avec leur beau sapin et leur trophée.

SOYEZ À L'AFFÛT DES AIDE-MÉMOIRE PARFOIS, UN AIDE-MÉMOIRE VAUT MILLE MOTS!

Comme vous l'avez probablement remarqué récemment, plusieurs Bulletins des opérations de contrôle contiennent un petit extra. En effet, l'ACSTA publie des aide-mémoire avec certains des textes habituels sur les changements apportés aux procédures.

Auparavant, ces outils que nous connaissons bien étaient uniquement offerts pendant les séances de formation. Ils fournissent pourtant

des précisions étant donné qu'ils comportent un volet visuel. Certains concepts sont décrits plus facilement à l'aide d'images. Prenez note que les aide-mémoire ne remplacent pas les bulletins; ils servent seulement de compléments.

Les aide-mémoire sont conçus pour simplifier des renseignements complexes ou expliquer des processus à plusieurs étapes. Ils seront inclus dans les bulletins lorsqu'un

changement apporté à une PNE exigera une formation ou la modification d'un aide-mémoire existant. (Prenez note que les aide-mémoire ne seront pas stockés de manière permanente avec les Bulletins des opérations de contrôle, mais ils devraient demeurer accessibles sur InfoNet.)

Soyez donc à l'affût de ces excellents outils d'apprentissage qui, nous l'espérons, faciliteront votre travail.

ALLER AU-DELÀ DES ATTENTES

Nous recevons continuellement des commentaires positifs de la part de voyageurs à propos de votre travail et de l'excellent service à la clientèle que vous leur offrez. En voici quelques exemples :

L'appel du devoir

Un couple albertain en vacances à Orlando avait abandonné l'idée de retrouver son sac à dos, qu'il avait perdu à Toronto. Malgré tout, grâce à la rapidité d'esprit et à l'ingéniosité de William, agent de contrôle à YYZ, il a pu en reprendre possession. Les deux voyageurs s'étaient rendu compte qu'ils avaient égaré leur sac avant de quitter l'aéroport Pearson de Toronto, mais ils n'avaient pas pu le retrouver avant le décollage. « Il était tard quand nous sommes arrivés à l'hôtel à Orlando et comme nous étions épuisés, nous avons décidé de remettre notre recherche du sac au lendemain. Quelle surprise nous attendait à notre réveil! Plusieurs personnes tentaient de nous joindre, car William était allé au-delà des attentes de son poste et avait utilisé quelques numéros de téléphone que nous gardions dans notre sac pour nous aider à retrouver notre sac perdu. »

Détresse numérique

Tous ceux qui possèdent un téléphone intelligent savent à quel point on peut en devenir dépendant. Lorsqu'une passagère a perdu son téléphone à un point de contrôle de l'aéroport Pearson de Toronto, elle s'est sentie paralysée. Mais pas pour longtemps, grâce à Maria, agente de contrôle, et à Wahab, gestionnaire de point de contrôle, qui sont venus à sa rescousse.

D'abord, Maria « a tout fait pour m'aider dans la situation où j'étais coincée : je n'avais plus de carte d'embarquement et je ne pouvais donc pas passer dans la zone Global Entry, me rendre à la porte de mon vol de retour, communiquer avec United Airlines pour l'informer que j'avais manqué mon vol ou en réserver un autre, ni même appeler mon mari aux États-Unis pour lui dire que j'allais manquer mon vol », a raconté la passagère. Maria lui a prêté son propre cellulaire afin qu'elle puisse appeler son mari, puis l'a aidée à obtenir une nouvelle carte d'embarquement et à s'occuper des autres aspects administratifs. Entre-temps, Wahab a collaboré avec la police pour retrouver le téléphone disparu, puis il l'a remis en mains propres à la cliente, à sa porte d'embarquement.

Pour reprendre les termes utilisés par la passagère, Maria et Wahab ont été « attentionnés » et « minutieux » tout au long de cette expérience de détresse numérique.

C'est l'intention (et l'offre) qui compte

Une situation survenue dernièrement à YVR est la preuve que les clients sont reconnaissants lorsque nous déployons des efforts supplémentaires, et ce, même s'ils refusent la main tendue. Nous avons demandé à un passager de retirer sa ceinture pour passer dans le portique de détection de métal, une procédure tout à fait habituelle, comme vous le savez. Mais Goran, l'agent de contrôle, a remarqué que le passager semblait avoir des besoins particuliers et lui a donc offert de l'aide. « Il a remarqué que j'avais une incapacité physique et m'a demandé si j'avais besoin d'aide pour remettre ma ceinture. Je n'avais pas besoin de son aide, mais j'ai apprécié son excellent service à la clientèle. » Le passager renchérit en disant que « ce petit geste a fait une grande différence ».

La fin d'un long voyage

Nombre de passagers qui passent au point de contrôle sont épuisés, mais une passagère transitant par YVR l'était particulièrement. L'interaction qu'elle a eue avec l'agent de contrôle Amir lui a rendu l'expérience un peu plus facile. « Après avoir pris neuf avions en quatre semaines, j'étais rendue à mon dernier vol avant d'arriver à la maison, à Comox, a-t-elle raconté. Tous les employés à tous les autres contrôles de sûreté étaient professionnels et courtois, mais Amir s'est montré extrêmement patient. » Sa « gentillesse » et son « empathie » à l'endroit d'une voyageuse exténuée ont suffi pour que cette dernière affirme qu'elle a pu « relaxer un peu ».

Meilleur service au monde

Ayant voyagé aux quatre coins de la planète, un couple passant par le contrôle à Victoria n'a pas manqué d'enthousiasme pour décrire son expérience. « Nous avons la chance de voyager partout dans le monde, et nous n'avions jamais rencontré des membres du personnel de la sûreté aéroportuaire aussi attentifs et gentils. » Les voyageurs ont fait l'éloge de deux agents de contrôle en particulier, David et Craig, mais ont tout de même affirmé que globalement, ils étaient « fort impressionnés du service » et qu'ils souhaitaient que « les autres aéroports suivent leur exemple en ce qui concerne l'attitude et l'amabilité ».

LE SAVIEZ-VOUS...

... les mères qui allaitent peuvent apporter des pochettes réfrigérantes de plus de 100 ml même si elles ne transportent pas de lait maternel lors du contrôle. Les pochettes leur permettront de garder au frais le lait tiré pendant leur voyage.



Superhéroïne du contrôle

Un passager à Calgary a décrit les services de Colleen, agente de contrôle, d'une manière presque digne des superhéros; elle courait littéralement d'un passager à l'autre dans la file d'attente pour offrir son aide. « Elle a vraiment surpassé mes attentes pour aider les passagers avec des nourrissons; elle expliquait aux passagers ce qu'ils devaient faire pour se préparer au contrôle et courait vers les passagers qui avaient besoin d'aide. » Ce voyageur fréquent a précisé : « Je n'ai jamais rencontré une agente de l'ACSTA aussi professionnelle et dévouée ».

Un travail difficile, mais bien accompli

Un excellent service ne se résume pas toujours à faire preuve de courtoisie; il faut parfois bien accomplir une tâche difficile. Les passagers remarquent le bon travail. Andrew et Alan, respectivement agent de contrôle et gestionnaire de la prestation des services, se sont retrouvés dans une situation difficile lorsqu'ils ont été

confrontés à « un des passagers les plus impolis que j'ai vus dans ma vie », selon les dires d'un autre passager qui a été témoin de la situation. Ce dernier a été particulièrement impressionné par la façon dont Alan a géré le problème : « il a gardé son calme mieux que quiconque n'aurait pu le faire. Je l'applaudis d'avoir si bien géré le tout ».

Un ordinateur portable égaré provoque un sentiment de désarroi

Darlene, agente de contrôle à Montréal, a fait un excellent travail d'enquête pour retrouver un ordinateur portable égaré. À la zone de remise en place, un passager avait pris par erreur le mauvais ordinateur, laissant le sien à un autre passager, qui s'est retrouvé un peu paniqué. Darlene « a déployé tous les efforts possibles pour retrouver l'autre passager, récupérer mon ordinateur et lui rendre le sien. J'ai également apprécié le fait qu'elle a pris le temps d'écouter et de rassurer un passager en détresse. En effet, mon ordinateur portable contenait beaucoup de données ».



GAZOUILLIS *ENCOURAGEANTS*



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 :

Vancouver

- @yvrairport Toujours un plaisir de commencer mon voyage avec vous. Sans blague, votre équipe @acsta_gc est la plus gentille au Canada! #bestinNA #weloveyvr #yvr #voyage #canada

Toronto

- Paule est l'agente de l'@acsta_gc la plus gentille et professionnelle que j'aie rencontrée de toute ma vie. Voie 1, aéroport 3 de YYZ @0630, départs internationaux. Elle a accueilli tous les passagers avec le sourire, nous expliquait clairement et brièvement ce qui était requis, et ce, sans crier comme plusieurs ont l'habitude de le faire. #bravopaule

- Wow, l'humanité est en feu aujourd'hui. Le point de contrôle de sûreté de l'aéroport 3 de @torontopearson est génial. Merci! Et les employés sont si aimables!
- Un énorme merci aux employés attentionnés de @acsta_gc qui travaillaient dans les voies 3 et 4 ce soir à l'aéroport 1, aux départs des vols vers les États-Unis de @torontopearson. Ils ont pris le temps de chercher la mitaine que j'avais perdue. Une simple mitaine! Et ils tous été très patients.

Calgary

- L'enregistrement et le contrôle de sûreté les plus rapides de ma vie! Et les employés sont gentils! Bravo, @FlyYYC! #tokyobound #turningjapanesa

Aéroports non révélés

- Des agents de @acsta_gc ont inspecté un colis que j'avais enregistré. Ils l'ont ouvert et ont méticuleusement tout remis en place, plaçant chaque boîte (avec son ruban spécial) exactement comme je l'avais fait. Je n'aurais probablement pas réussi à refaire un aussi bon travail moi-même. Je suis impressionné.
- Bonjour, je sais que vous êtes très occupés, surtout à ce temps-ci de l'année. Je vais prendre l'avion demain matin et je voulais vous rappeler, à vous et à vos collègues, que vous faites un excellent travail à longueur d'année. Je vous souhaite de joyeuses fêtes et beaucoup de succès pour la nouvelle année, à vous et à vos familles.

OBJETS PERDUS ET RETROUVÉS

Grâce à l'excellent travail des agents de contrôle et des opérateurs du Centre des opérations de sûreté de l'ACSTA, 600 objets oubliés, représentant une valeur de près de 421 590 \$, ont été rendus à leur propriétaire entre novembre 2017 et janvier 2018.

Les agents de contrôle vont souvent au-delà des attentes en rendant aux voyageurs toutes sortes d'objets, depuis des montres et des clés jusqu'à des articles d'une grande valeur sentimentale.



329 ordinateurs portables



58 bagages de cabine



32 téléphones



26 portefeuilles



28 passeports



37 tablettes



13 montres

Dans bien des cas, ces articles ont été remis aux voyageurs avant leur départ, ce qui leur a évité des pertes de temps et d'argent, et épargné bien des frustrations. Merci à tous de vous soucier de nos clients.



PROFIL D'AÉROPORT : YXS

Voici le dernier de nos articles de la série *ACSTA Contrôle*, laquelle vise à broser un portrait de nos plus petits aéroports.

AÉROPORT : YXS

EMPLACEMENT : Prince George, Colombie-Britannique

AGENTS DE CONTRÔLE : 34

TRANSPORTEURS AÉRIENS : Air Canada Express, Central Mountain Air, Guardian Aerospace, Northern Thunderbird Air, Pacific Coastal Airlines, WestJet

TRAFFIC : 490 000 passagers par année

PARTICULARITÉS DE YXS : Détenant la quatrième piste la plus longue du Canada, YXS est le premier aéroport au monde à obtenir l'agrément en tant qu'organisme WorldHost (excellence en matière de service à la clientèle).

ÉVÉNEMENTS INTÉRESSANTS : Tous les étés, YXS organise un tournoi de golf, auquel les intervenants, les partenaires, les associés et les amis peuvent s'inscrire. En plus du tournoi, de nombreuses autres activités sont proposées, comme des tirages de prix. Tous les profits réalisés dans le cadre du tournoi et des activités de la journée sont remis à des organismes de bienfaisance.

CITATION : La vision globale de YXS consiste à devenir le « meilleur aéroport de sa catégorie ». Il s'agit d'une initiative collective des 15 agences, comptant plus de 100 employés à temps plein, qui sont installées à l'aérogare principale de YXS. Nous sommes fiers de pouvoir dire qu'un de nos agents de contrôle a reçu quatre notes d'éloge pour son service à la clientèle exceptionnel.



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.