

ACSTA

CONTRÔLE

AVEZ-VOUS DES QUESTIONS? ACSTA ASSISTE PEUT Y RÉPONDRE

Le contrôle de plus de 60 millions de passagers soulève forcément certaines questions, surtout lorsque ces derniers transportent des articles uniques ou rares. Si vous n'êtes pas certain si un article est permis ou non, il est maintenant plus facile de trouver la réponse grâce à ACSTA Assiste.

EN QUOI CONSISTE ACSTA ASSISTE?

ACSTA Assiste est un moteur de recherche en ligne servant à trouver rapidement si un article est permis ou non. Il suffit de taper le nom de l'article dans la barre de recherche et de sélectionner le point de contrôle concerné (CPE, CBE ou CNP). En cliquant sur le nom de l'article, une fenêtre apparaît et vous indique si l'article est permis ou non.

Pour l'instant, le personnel de l'ACSTA et les dirigeants des fournisseurs de services de contrôle peuvent consulter ACSTA Assiste sur les ordinateurs connectés au réseau de l'ACSTA. Cela dit, la prochaine étape est de rendre cet outil

accessible à partir d'un appareil mobile ou directement à votre poste de travail.

APPAREILS ACSTA ASSISTE EN COURS D'ESSAI À YOW

Les appareils ACSTA Assiste font actuellement l'objet d'un essai à l'aéroport international Macdonald-Cartier d'Ottawa (YOW). Dans le cadre de cette initiative, les agents de contrôle peuvent utiliser ce nouvel outil sur l'un de ces trois appareils :

- un appareil APK (semblable à un écran d'ordinateur de bureau) situé près de l'écran de deuxième contrôle, à l'arrière de la voie de contrôle;
- une tablette située près des moniteurs de deuxième contrôle;
- un téléphone intelligent Samsung.

Chaque appareil sera utilisé pendant six à huit semaines. Une fois tous les appareils testés, les agents de contrôle ayant participé à l'essai rempliront un questionnaire afin d'indiquer leur préférence et de



L'agente de rendement Emilie Salamanca consulte ACSTA Assiste à YOW.

formuler des commentaires sur l'utilisation d'ACSTA Assiste.

AMÉLIORER ACSTA ASSISTE

Avec vos suggestions, de nouvelles descriptions et images d'articles seront constamment ajoutées à la base de données. De plus, les recherches infructueuses (où l'article recherché n'est pas trouvé) feront l'objet d'un suivi et serviront à améliorer le nouvel outil. ACSTA Assiste vise à donner un accès amélioré et plus rapide aux renseignements qui faciliteront votre prise de décision et à assurer l'uniformité de ces dernières entre les différents aéroports.

De plus amples renseignements sur ACSTA Assiste seront communiqués dans la prochaine édition d'*ACSTA Contrôle*.

BONNE RETRAITE SUSAN!



Susan Stapleton (au centre) avec les agents et les gestionnaires de GardaWorld à YOW.

Le 15 février, à l'aéroport international Macdonald-Cartier d'Ottawa (YOW), GardaWorld a organisé une fête pour souligner le départ à la retraite de l'agente de contrôle Susan Stapleton. Surnommée affectueusement « mama Susan », elle était la deuxième agente comptant le plus d'ancienneté à YOW avec ses 18 années de service.

Le sourire de Susan a illuminé la salle, qui s'est vite remplie de rires alors que la nouvelle retraitée retenait ses larmes.

« Ce fut un long parcours, nous avons vécu de merveilleux moments ensemble, a déclaré Susan. Je chérirai tous les bons souvenirs pour le reste de ma vie. J'ai vécu une super expérience! Je tiens à remercier chacun de s'être présenté aujourd'hui, ça me touche énormément. »

La gestionnaire principale de GardaWorld, Victoria Greenslade, a souligné l'engagement de Susan et son bon travail en lui offrant plusieurs cadeaux d'adieu, dont un veston GardaWorld conçu spécialement pour elle. « C'est l'une de ces personnes sur qui l'on peut compter pour réaliser le travail, a affirmé Victoria. Susan n'occupait pas un poste de supervision ou de direction, mais était une meneuse naturelle. Le leadership dont elle faisait preuve auprès de ses pairs va grandement nous manquer. »

Victoria a aussi souligné l'importance de la présence d'agents chevronnés sur le terrain. « Lorsque l'achalandage est énorme ou que des incidents surviennent, ils apportent du calme. Ils connaissent leur travail et savent à quoi s'attendre. Ils réussissent ainsi à apaiser les agents de contrôle moins expérimentés. »

Lorsqu'on a demandé aux collègues de Susan de la décrire en un mot, voici ce qui en ressortait : attentionnée, bienveillante, généreuse, aimante, patiente, unique, dévouée, authentique, sage et puis, bien sûr, maternelle.

Susan se souvient du moment où son travail a été le plus difficile au cours de ses 18 années, soit la période suivant les attentats du 11 septembre. « Les premières semaines étaient vraiment chaotiques, puisque nous devions protéger chaque porte et chaque ascenseur en plus de surveiller les allées et venues de tout le monde, a expliqué Susan. C'était quelque peu inquiétant, mais tout s'est calmé par la suite. »

Étant une admiratrice pure et dure des Sénateurs d'Ottawa, Susan a affirmé que d'avoir contrôlé Zdeno Chara, alors qu'il faisait toujours partie de l'équipe, est l'un de ses moments préférés. Cette fête de départ à la retraite en fera aussi partie. Nous lui souhaitons la meilleure des chances dans ses projets!

REPAS PIZZA POUR LES AGENTS DE CONTRÔLE D'EDMONTON!

Des éloges fusaient dans le coin-repas de GardaWorld de l'aéroport international d'Edmonton (EIA) où étaient servies des boissons gazeuses et de la pizza à l'occasion d'un repas organisé par Jason Sangster, directeur de la sécurité et de la sûreté de l'aéroport, pour remercier tous les agents de contrôle. Ces derniers ont travaillé d'arrache-pied au cours de la période de pointe des Fêtes l'an dernier afin d'assurer la prestation constante, efficace et efficiente des services de contrôle. L'administration aéroportuaire désire donc souligner le travail accompli. Bon travail!



Les agents de GardaWorld d'Edmonton avec l'équipe régionale de l'ACSTA et des représentants de l'autorité aéroportuaire.

L'ÉQUIPE DE LA SATISFACTION DE LA CLIENTÈLE DE L'ACSTA EST À LÀ POUR VOUS

Vous êtes-vous déjà demandé ce qui se passe lorsque vous remettez la carte demandant aux passagers de communiquer avec nous ou lorsque vous remplissez un formulaire de Réclamation pour perte ou dommage de matériel ou blessure pour un passager? La plupart du temps, la réclamation ou la plainte est prise en charge par l'équipe de la Satisfaction de la clientèle de l'ACSTA.

Cela permet au passager d'entrer en contact avec quelqu'un en mesure de noter sa déclaration, de lancer une enquête (au besoin) et, le plus souvent, de prendre le temps d'expliquer la procédure de contrôle en détail.

« Beaucoup de plaintes découlent d'une mauvaise compréhension de la procédure de contrôle par le passager », souligne Sandra Alvarez, superviseuse de l'équipe de la Satisfaction de la clientèle. « Une fois qu'ils comprennent les règles et les procédures, les passagers sont bien mieux préparés pour leur prochain voyage et comprennent mieux le rôle de l'agent de contrôle. »

D'autres plaintes touchent l'uniformité des procédures de contrôle; les clients se plaignent donc des différences dans la procédure d'un aéroport à l'autre. Ce problème résulte parfois d'une interprétation différente des procédures d'une région ou d'un aéroport à l'autre. Dans un tel cas, l'équipe de la Satisfaction de la clientèle en informe l'équipe de la Prestation de services de l'ACSTA afin que la procédure soit expliquée plus clairement aux agents.

L'équipe de la Satisfaction de la clientèle gère aussi les réclamations concernant des articles perdus ou endommagés durant le contrôle. « Nous recevons beaucoup de réclamations pour des lunettes de soleil, des bijoux, des chapeaux, des vestes et des appareils électroniques tombés du bac, dans les rouleaux ou dans les appareils de radioscopie », affirme Sandra. « Nous essayons constamment de montrer aux passagers la bonne manière de placer leurs articles dans les bacs afin de prévenir les incidents. »

La majorité des appels et des courriels concernent des réclamations et des plaintes, mais nous recevons également beaucoup de questions de passagers qui s'apprentent à voyager et s'interrogent sur les règles, surtout s'ils souhaitent apporter un article inusité. Récemment, nous avons eu des questions portant sur des gyropodes, des aiguilles pour machines à coudre et des bâtons de hockey miniatures.

Même si l'on peut toujours faire mieux, la plupart des passagers apprécient le travail des agents. Outre les compliments destinés à l'ACSTA (voir p. 6), un sondage mené à l'automne 2016 indiquait que la satisfaction générale des passagers envers le contrôle de sûreté a atteint un taux record de 86 %. Félicitations!

 Administration canadienne de la sûreté du transport aérien  Canadian Air Transport Security Authority

Votre opinion compte

1-888-294-2202

acsta.gc.ca

 Canada



MISE À JOUR : VÉRIFICATION PAR LE COMMISSARIAT AUX LANGUES OFFICIELLES



Comme mentionné dans l'édition du printemps 2016 d'*ACSTA Contrôle*, la vérification des opérations de première ligne de l'ACSTA dans les aéroports menée par le Commissariat aux langues officielles (CLO) visait à évaluer si nous respectons bien nos obligations en vertu de *Loi sur les langues officielles*.

La vérification s'est déroulée de façon productive et conviviale, démontrant ainsi au CLO la force de l'engagement continu de l'ACSTA envers ses obligations en matière de langues officielles.

L'ACSTA a collaboré étroitement avec les vérificateurs du CLO afin que ces derniers reçoivent toute l'information nécessaire pour mener la vérification à bien, qui a pris la forme de visites dans six aéroports de classe 1 au pays. Le rapport de vérification souligne l'aide apportée par les fournisseurs de services de contrôle et par le personnel de l'ACSTA dans tous

les aéroports inspectés (Halifax, Montréal, Ottawa, Toronto, Edmonton et Vancouver).

La vérification a généré 15 recommandations sur la façon d'améliorer les services bilingues aux aéroports désignés et l'ACTSA les a accueillies favorablement. D'ailleurs, nous sommes heureux d'annoncer que nous avons donné suite à la majorité de ces recommandations. Le rapport met aussi en évidence les « mesures proactives » prises par l'ACSTA.

Certaines des recommandations touchaient la difficulté de recruter des agents de contrôle bilingues partout au Canada. À cet effet, le rapport mentionnait les mesures supplémentaires prises par l'ACSTA et ses fournisseurs de services de contrôle afin de résoudre ce problème. Le CLO a aussi recommandé à l'ACSTA et à ses fournisseurs de services de contrôle de communiquer avec les groupes linguistiques minoritaires pour mener leurs campagnes de recrutement, et nous avons déjà tenu une première réunion à ce sujet.

On a remarqué les nombreuses mentions selon lesquelles les agents de contrôle et le personnel de l'ACSTA sont fiers du travail qu'ils accomplissent. « Nous tenons à mentionner que nous avons observé, lors de nos visites et de nos entrevues, le dévouement et la fierté du personnel de l'ACSTA et des fournisseurs de services envers leur travail et leur engagement à offrir le meilleur service à la clientèle possible. »

Voici un point sur lequel nous sommes aussi entièrement d'accord.

Vous pouvez consulter le rapport de vérification complet au :

www.ocol-clo.gc.ca.

L'ACSTA EST DÉSORMAIS SUR FACEBOOK

Plus tôt cette année, l'ACSTA s'est inscrite au réseau social le plus populaire au monde : Facebook. Nous avons maintenant besoin de votre aide pour rejoindre le plus grand nombre de passagers possible. Nous vous invitons donc à « aimer » et à « partager » la page de l'ACSTA (facebook.com/ACSTAGC) et à inviter vos amis Facebook à faire de même.

La page Facebook de l'ACSTA servira d'outil de service à la clientèle afin de répondre aux commentaires et aux questions, mais aussi de partager des trucs visant à simplifier le contrôle des passagers. Cela les aide et vous aussi par la même occasion. Si les voyageurs sont mieux préparés au contrôle de sûreté,

chacun est gagnant. La page Facebook présentera aussi de nouveaux récits positifs concernant le personnel de contrôle, des essais technologiques et des renseignements pertinents venant des partenaires de l'ACSTA.



Plus d'un milliard de personnes ont un compte Facebook. C'est d'ailleurs le réseau social de choix des Canadiens : 71 % d'entre eux ont un profil et 55 % le consulte quotidiennement. En nous aidant à accroître notre présence sur Facebook, vous contribuez à améliorer l'expérience de contrôle pour tous.

VOICI LE VERDICT : ACSTA PLUS EST UNE RÉUSSITE

Les agents de contrôle de Calgary, de Toronto et de Montréal, soit les trois aéroports dotés de voies de contrôle ACSTA Plus, apprécient la vitesse, la variété et l'efficacité qu'apporte ce nouveau système à leur travail.

Agente de contrôle depuis six ans à Calgary, Josephine Grounder résume ainsi : « Je crois que c'est un atout de taille. Nous gagnons en efficacité sans compromettre la qualité de notre travail. »

Le système permet d'améliorer la circulation des passagers, ce qui profite à tout le monde.

« C'est efficace non seulement pour nous, mais aussi pour les passagers », affirme John Tagana, agent de contrôle de Montréal.

Une collègue de John, Caterina Macri, affirme à la blague aux passagers être le cerveau derrière ce système, afin de s'attribuer une partie du mérite et de tirer quelques rires des passagers.

D'après les deux collègues, pouvoir passer d'un poste à l'autre simplifie leur travail. Tout le monde préfère certaines tâches de



Les agents de Securitas Caterina Macri et John Tagana devant la voie ACSTA Plus à Montréal-Trudeau.

son travail en particulier. Sans surprise, Caterina préfère interagir directement avec les passagers au poste de retrait simultané des effets personnels. « J'aime toutes les tâches, mais je préfère celles où je peux parler avec les gens. Ça fait partie de ma personnalité. » Avec un rire en coin, John affirme que sa personnalité convient mieux au travail devant les écrans des appareils de contrôle radioscopique à distance.

Ayant travaillé comme agent de contrôle à l'aéroport Pearson de Toronto durant huit ans, Jason Bouwman entretient aussi une préférence pour le travail devant les écrans des appareils de contrôle à distance. « On garde ainsi notre concentration. C'est ce que je préfère personnellement. »

Il faut noter que les quatre ont affirmé que les voies de contrôle ACSTA Plus ne

profitent pas seulement aux agents, mais aussi aux passagers. Comme le mentionne Josephine : « Cela nous donne un sentiment de grande satisfaction. »

QU'EST-CE QUE L'AVENIR RÉSERVE À ACSTA PLUS?

De nouvelles voies de contrôle ACSTA Plus ont été récemment mises en place à l'aéroport Pearson de Toronto et à l'aéroport international de Vancouver, où l'on prévoit installer des voies supplémentaires à ces endroits ainsi qu'à Montréal à l'automne. Ces nouvelles installations signifient que de plus en plus d'agents de contrôle profiteront de la vitesse, de la variété et de l'efficacité des voies ACSTA Plus dans leur travail, en plus d'en faire profiter les passagers.



COMPLIMENTS

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

Agente de contrôle (Toronto-Pearson)

Ma voiture était prise dans la neige et il y avait beaucoup de circulation sur la route menant à l'aéroport. J'avais quitté une réunion en retard et je devais absolument prendre mon vol de 18 h afin de revenir à London à temps. Une employée a remarqué que j'étais en retard et que je tentais désespérément d'arriver à temps. Elle m'a donc aidé à transporter mes bagages et m'a guidé vers la porte d'embarquement. Elle était de très bonne humeur et chaleureuse, je n'aurais pu espérer mieux. J'aurais dû avoir la présence d'esprit de lui demander son nom afin de pouvoir vous le partager. Je prends un vol environ deux fois par mois, et ce, depuis 15 ans. Dans toute mon expérience à titre de voyageur, cette situation fait partie des cinq fois où l'on s'est montré le plus bienveillant à mon égard.

Marlon (Ottawa)

Je travaille comme agent de service à la clientèle pour WestJet à l'aéroport d'Ottawa. Le 30 janvier 2017, j'aidais une famille à franchir le point de contrôle afin d'arriver aux portes d'embarquement. Elle voyageait dans le cadre du programme « Fais-Un-Vœu » et revenait de son voyage spécial à Ottawa. L'enfant qui réalisait son vœu était un passager immobile qui se déplace en fauteuil roulant et Marlon, l'un de vos agents de contrôle, devait réaliser une fouille manuelle. Le passager est devenu agité puisqu'il ne semblait pas bien comprendre pourquoi il fallait le toucher et les raisons pour lesquelles Marlon devait le fouiller. Ce qui m'a marqué, c'est que durant toute la fouille, Marlon a fait preuve d'un tact remarquable. Il parlait constamment avec l'enfant, lui expliquait chaque étape de la procédure et le rassurait. Il a pris le temps nécessaire de bien faire son travail dans un contexte particulier. J'ai été très impressionné par sa prise en charge de la situation.

Powell (Winnipeg)

Le mardi 20 décembre, j'ai pris un vol de Winnipeg à Toronto et j'ai oublié un cadeau de Noël dans les toilettes des femmes. L'équipe de sûreté a communiqué directement avec le service des objets perdus et a pu récupérer le cadeau. L'embarquement débutait quelques minutes plus tard. L'équipe m'a guidé vers le kiosque d'information et puis de nouveau vers les voies de contrôle. Toute l'équipe a été d'une aide précieuse et le chef, Powell, a vraiment pris les choses en main pour m'aider et me ramener à mon vol à temps. Merci, Powell.

Sandrine (Ottawa)

Je suis médecin, et je suis passé par l'aéroport international d'Ottawa le 19 janvier 2017, en milieu de la journée. Devant moi, dans la file d'attente, se tenait un homme avec une canne qui présentait sans aucun doute une déficience visuelle. Si je devais montrer à des étudiants en médecine la meilleure façon d'interagir avec un patient qui souffre d'une déficience visuelle, nul exemple n'aurait été mieux que celui de Sandrine. Elle a rapidement compris la situation et s'est présentée au passager lorsqu'il est arrivé au bout de la file. Elle l'a guidé au moyen de directives claires pendant toute la procédure. Elle est restée calme, offrant son aide verbalement et de façon respectueuse, et ce, tout en faisant preuve de patience et d'un grand respect. Grâce à Sandrine, je me suis senti très fier d'être Canadien. Tout le monde devrait être fier d'elle!

Leanne, Tammy, Hélène et Jacques (Timmins)

J'ai fréquenté beaucoup d'aéroports au Canada, aux États-Unis et dans d'autres pays. Bon nombre de points de contrôle m'ont laissé de vifs souvenirs, qu'ils soient mauvais, bons ou excellents. Le point de contrôle à l'aéroport de Timmins est formidable. Comparativement à d'autres aéroports que j'ai connus, il est agréable de passer par ce point de contrôle. Le personnel de l'aéroport est aimable, courtois, patient et d'une grande aide pour les passagers. Même avec des gens mécontents, leurs manières et leurs interactions n'en restent pas moins d'un grand professionnalisme. Je tiens à vous remercier spécialement et à souligner le bon travail des employés suivants, qui sont de réels ambassadeurs de leur poste et de l'ACSTA : Leanne, Tammy, Hélène et Jacques. Merci pour votre excellent service à la clientèle.

Darlene (Montréal)

Le 20 février, au point de contrôle de Montréal, j'ai égaré la carte SIM de mon téléphone dans la file d'attente ou dans le bac. Je m'en suis rendu compte 10 minutes après avoir passé le point de contrôle. Je suis revenu sur mes pas et me suis adressé à Darlene. Elle a fouillé la voie que j'avais empruntée afin de retrouver la carte, mais sans succès. Environ 20 minutes plus tard, pendant que j'étais dans la zone d'embarquement de mon vol, elle s'est présentée avec l'objet perdu. Qu'elle prenne la peine de venir à ma recherche ainsi m'a vraiment impressionné. Elle est une employée remarquable!

Mindy (Grande Prairie)

À l'aéroport de Grande Prairie, mon vol a été annulé après que j'ai franchi le point de contrôle. J'ai dû retourner voir l'agent afin de réserver un autre vol. Je venais de me procurer une boisson et j'ai dû la laisser à Mindy en pensant que j'allais revenir sous peu. En fin de compte, il s'est écoulé plus d'une heure avant que j'arrive au point de contrôle. C'est alors que Mindy m'a trouvé et m'a redonné la boisson pendant que j'attendais. Quel service à la clientèle irréprochable! C'était extraordinaire de voir quelqu'un faire tout en son pouvoir pour prendre soin des clients.

Michael (Vancouver)

Je vis avec une stomie, depuis maintenant quatre ans, et je n'avais jamais voyagé en avion. Mon fiancé et moi prenions un vol de YVR vers l'Allemagne, pour ensuite nous rendre en Angleterre. Vers 13 h 30 aujourd'hui, j'ai discuté avec un agent très sympathique pendant que nous marchions dans l'aéroport. Il s'appelait Michael. Il s'est montré très rassurant et a répondu à toutes mes questions sur les voyages avec des fournitures médicales. Il a atténué mon stress et je tenais à l'en remercier.

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

- L'agent de **@acsta_gc** qui encourageait littéralement les gens utilisant ACSTA Plus à YYZ est dorénavant mon idole.
- Le personnel du contrôle de sûreté **@TorontoPearson** était incroyable. Je suis une mère voyageant avec 2 enfants de moins de 3 ans, l'agente savait que j'avais besoin d'un câlin!

St. John

- Rien de mieux que de se faire souhaiter bon retour par **@acsta_gc** à **@YourSJAirport**. Un service souriant.

Edmonton

- **@FlyEIA** Enregistrement et contrôle faciles pour notre vol vers **#Houston**, merci **#flyeia**
- **@FlyEIA** La file au point de contrôle était très longue! Merci d'avoir fait en sorte que je prenne mon vol à temps ce matin!

Ottawa

- Chapeau au personnel de **@acsta_gc** à YOW @17h aujourd'hui, qui s'est montré gentil envers une passagère avec un bébé naissant et l'a aidée. Elle se rendait en Afrique (29 h)!

Calgary

- Nous sommes reconnaissants envers le personnel de sécurité sympathique et souriant **@FlyYYC**. Merci!

Vancouver

- Bravo aux professionnels de **@acsta_gc** à **@yvrairport** le dimanche soir. Un grand merci à **@WestJet** pour son aide précieuse!

OBJETS PERDUS

Grâce à l'excellent travail des agents de contrôle et des opérateurs du Centre des opérations de sûreté de l'ACSTA, 421 objets oubliés représentant une valeur de près de 273 135 \$ ont été rendus à leur propriétaire entre février et avril 2017.

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. Exemples d'objets ayant été rendus à leur propriétaire :

 163 ordinateurs portables	 65 bagages de cabine	 38 cellulaires	 14 portefeuilles	 22 passeports	 32 tablettes	 14 montres
---	--	--	--	---	--	--

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



PROFIL D'AÉROPORT: **YZF**

Voici le plus récent article de la série *ACSTA Contrôle* visant à dresser le portrait de certains de nos petits aéroports.

AÉROPORT : YZF

ENDROIT : Yellowknife,
Territoires du Nord-Ouest

AGENTS DE CONTRÔLE : 18

NOMBRE DE PASSAGERS : 500 000

TRANSPORTEURS AÉRIENS :

Air Canada Jazz, Air North, Canadian North, Deton Cho, First Air, Northwestern Air Lease, WestJet

CE QUI REND YZF UNIQUE : Tous les hivers, environ 500 touristes japonais atterrissent à l'aéroport de Yellowknife. Dans la plupart des cas, une barrière linguistique se dresse puisque peu de ces visiteurs parlent anglais. Les agents de contrôle font preuve de patience et travaillent sans relâche pour faciliter la procédure de contrôle et faire en sorte que ces touristes vivent une expérience positive dans le Grand Nord.

ÉVÉNEMENTS SPÉCIAUX : L'aéroport de Yellowknife accueillera le spectacle aérien international de Yellowknife qui a lieu tous les deux ans. Les Snowbirds des Forces canadiennes y seront, et l'édition de 2017 débutera le 9 juillet.

CITATION : « Ce qui distingue notre équipe, c'est notre multiculturalisme dans un endroit fort éloigné des grandes zones urbaines. Nous sommes dynamiques et faisons preuve d'un grand esprit d'équipe. Nous communiquons bien et nous nous soutenons constamment les uns les autres »

– Nathalie Sirois, gestionnaire de GardaWorld à l'aéroport de Yellowknife.



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.