



De gauche à droite: Ken Mansfield, Directeur des Affaires stratégiques et planification d'entreprise de l'ACSTA; Anthony Fredericks, membre de l'équipe de l'OACI de Trinidad et Tobago; Nelson Perez Meneses, membre de l'équipe de l'OACI du Costa Rica; Armando Cordoba, membre de l'équipe de l'OACI des États-Unis et Ian MacKay, Vice-président, Stratégie et affaires juridiques de l'ACSTA.

Mai 2005

CETTE ÉDITION

L'ACSTA se félicite de l'audit national de l'OACI

Les vérificateurs de l'Organisation de l'aviation civile internationale (OACI) ont procédé à un audit détaillé de la sûreté aérienne canadienne au mois de mai dans le cadre du Programme universel d'audits de sûreté.

L'ACSTA a apporté une précieuse contribution en prévision de cet audit du système global de sûreté aérienne du Canada et a organisé des séances d'information directement pour l'équipe d'audit de l'OACI à l'occasion de sa visite du 13 mai à l'AC de l'ACSTA et au Centre des communications de sûreté. L'ACSTA s'assurera que les recommandations soient suivies dans les meilleurs délais.

L'OACI, une institution spécialisée des Nations Unies, a lancé son programme d'audits en juin 2002 pour renforcer la sûreté aérienne dans le monde entier. Les 188 États membres ont accepté de bon cœur les audits obligatoires. Le Canada a contribué à la mise sur pied du

programme, en offrant des directives, des crédits, des effectifs et une aide technique. Mais cela ne confère pas au Canada un statut privilégié. Les vérificateurs traitent le Canada comme n'importe quel autre pays. L'équipe d'audit de l'OACI compte des membres originaires des États-Unis, du Costa Rica et de Trinité-et-Tobago.

Le coordonnateur de l'ACSTA pour l'audit de l'OACI est Ken Mansfield, directeur des Affaires stratégiques et de la Planification d'entreprise. C'est un homme de conviction. Le Canada a accepté que l'audit ait lieu avec une année d'avance, car, affirme-t-il : « Nous avons le sentiment d'avoir un

suite à la page 8

Message du
Président et Chef de la direction 2

La sûreté aérienne canadienne
a-t-elle « l'audit rapide »? 3

Un nouvel instrument de percée fait
de l'ACSTA un organisme fondé sur
le rendement 4

Ensemble, nous réussissons 5

De nouveaux visages au sein de
l'équipe des gestionnaires régionaux
de l'ACSTA 6

Des gens pour qui les gens passent
avant tout 7

Contactez INFO ACSTA 8





Message du Président et Chef de la direction

À moins que vous n'essayiez de faire quelque chose de plus que ce que vous avez déjà maîtrisé, vous ne vous améliorerez jamais.

~Ronald E. Osborn

Dans un monde de menaces changeantes et nouvelles, et d'autres défis et risques, l'ACSTA doit continuer de tout faire pour résister.

La difficulté qu'il y a à répondre aux demandes opérationnelles d'un organisme résistant consiste à prévoir l'imprévu, étant donné que l'échec n'est tout bonnement pas une option.

Pour pouvoir résister, il faut bâtir un organisme qui a la souplesse de s'adapter rapidement à l'évolution des circonstances et qui est capable de détecter et de pallier les menaces avant qu'elles ne deviennent des dangers imminents. C'est en sélectionnant des effectifs qualifiés et professionnels qui ont à cœur la qualité, l'honneur, l'intégrité, la responsabilité, la

responsabilisation et le respect que l'ACSTA pourra s'assurer que la sûreté demeure sa priorité absolue.

En phase avec nos partenaires, notre objectif est de déceler les menaces terroristes, d'y parer, de réagir aux incidents avec efficacité et de se rétablir pour que tout revienne à la normale. Tout au long de ce processus, nous ne cessons d'apprendre. La sûreté est toujours un travail inachevé. Notre but est d'avoir un système de sûreté aérienne qui protège le public et qui mérite sa confiance.

L'ACSTA est un organisme jeune, qui vient tout juste de célébrer son troisième anniversaire. Je crois que nous avons accompli beaucoup de choses, mais nous ne devons pas nous reposer sur nos lauriers. Nous devons constamment nous efforcer de combler les maillons manquants. Nous devons devenir des chefs en matière d'exécution. Qu'entends-je par exécution? L'exécution est un processus d'analyse rigoureuse de la façon d'agir, en faisant preuve d'une ténacité à toute épreuve pour assurer la responsabilisation. Où pouvons-nous nous améliorer? Comment pouvons-nous améliorer la sûreté de nos aéroports? Comment pouvons-nous améliorer notre organisation et nos effectifs? Nous devons constamment nous poser ces questions. Comme Brian Flemming l'a dit à sa dernière réunion du conseil d'administration : « À l'instar de tous les bons organismes, l'ACSTA doit continuer de se réinventer et de se revigorer constamment à mesure qu'elle avance. »

Le 8 avril 2005, des délégués de 12 ministères et organismes fédéraux ont assisté au premier forum interorganismes sur la sûreté, organisé par l'ACSTA avec le concours de la Commission canadienne de sûreté nucléaire et de la Chambre des communes. Cette réunion a été un premier jalon

important dans la constitution de réseaux entre divers ministères et organismes gouvernementaux. En échangeant des expériences, des informations et des pratiques exemplaires avec d'autres organismes de sûreté, nous pouvons apprendre de précieuses leçons.

Lorsqu'on parle des contrôles de sûreté, tout le monde s'accorde à penser que les équipements ne sont qu'un instrument. Le véritable travail est accompli par des êtres humains. Il n'y a pas de meilleur processeur au monde que le cerveau humain. Nous avons beau avoir les équipements les plus coûteux et les plus perfectionnés du monde, rien ne saurait remplacer la personne qui se trouve derrière la machine pour savoir comment l'utiliser, qui a suivi une formation poussée et qui sait exactement ce qu'il faut rechercher. Nous devons être conscients de ce qui se passe autour de nous et ne jamais relâcher notre vigilance. Nous devons toujours rester sur le pied de guerre, voir comment les gens réagissent et écouter les réponses qu'ils donnent à nos questions. Compte tenu de ce que nous savons, les terroristes tenteront toujours de contourner le système que nous avons mis en place. Nous ne devons jamais oublier que les terroristes sont extrêmement débrouillards et qu'ils font preuve d'un esprit d'innovation sans bornes! Nous devons continuer d'être vigilants en appliquant des mesures de sûreté qui permettent de faire face aux défis d'aujourd'hui. Nous ne pouvons pas nous permettre de laisser les terroristes avoir le dessus : nous devons montrer l'exemple et constamment garder une longueur d'avance sur eux. ■

Jacques Duchesneau, C.M.
Président et Chef de la Direction

La sûreté aérienne canadienne a-t-elle « l'audit rapide »?



Michael McLaughlin, Vice-président et Chef de la direction financière

Avec trois grands audits en 2005 et un plus grand nombre qui pointent à l'horizon, quantité d'intervenants se demandent avec quel degré de rigueur il faut inspecter l'ACSTA. Lorsque INFO ACSTA a eu une rencontre avec le Vice-président et Chef de la direction financière, Michael McLaughlin, celui-ci a déclaré que ce niveau d'attention publique aide en fait l'ACSTA à remplir sa mission.

INFO ACSTA : *Pourquoi y a-t-il eu trois audits en un an?*

McLaughlin : La vérificatrice générale procède régulièrement à des vérifications des états financiers des sociétés d'État et ce, pour optimiser les ressources. Le gouvernement avait annoncé une importante initiative de

7,7 milliards \$ pour traiter de la sûreté, dont près de 2 milliards \$ étaient destinés à l'ACSTA. Il est donc tout à fait naturel que la vérificatrice générale cherche à optimiser les ressources de l'État. Ultérieurement cette année, il y aura une autre phase élargie de l'audit national de sûreté.

La vérification des uniformes est le fruit d'une demande d'accès à l'information qui a révélé que de nombreux uniformes avaient disparu. Nous y avons vu un problème de gestion plutôt qu'un problème de sûreté, étant donné qu'un uniforme de l'ACSTA n'est pas une carte d'accès aux zones réglementées. Toutefois, pour ne pas porter atteinte à la crédibilité de l'ACSTA, nous nous sommes soumis de bonne grâce à cette vérification.

Par ailleurs, la *Loi sur la gestion des finances publiques* dispose que la vérificatrice générale doit procéder à un examen spécial des sociétés d'État tous les cinq ans. Cette vérification portera essentiellement sur la façon dont l'ACSTA atteint ses objectifs.

INFO ACSTA : *Le volume de temps consacré à ces vérifications en vaut-il la peine?*

McLaughlin : C'est incontestable. Par exemple, nous avons appris dans le dernier rapport de la vérificatrice générale que nous devons resserrer nos rapports avec Transports Canada, surtout avec les

inspecteurs de Transports Canada. Par ailleurs, la vérificatrice générale a demandé à Transports Canada d'établir des mesures du rendement de l'ACSTA, ce qui a ouvert un autre circuit de discussion avec le Ministère et nous a permis de formuler nos propres suggestions.

INFO ACSTA : *De quelle façon cela soutient-il la comparaison avec d'autres pays?*

McLaughlin : Notre régime d'audits est l'un des plus stricts et l'un des plus autonomes. C'est cette indépendance (du Parlement et des lobbyistes) qui explique pourquoi la vérificatrice générale réussit à publier des rapports aussi équilibrés. Et il y a aussi une corrélation globale entre la qualité de vie d'un pays donné et la transparence et la responsabilisation de son gouvernement.

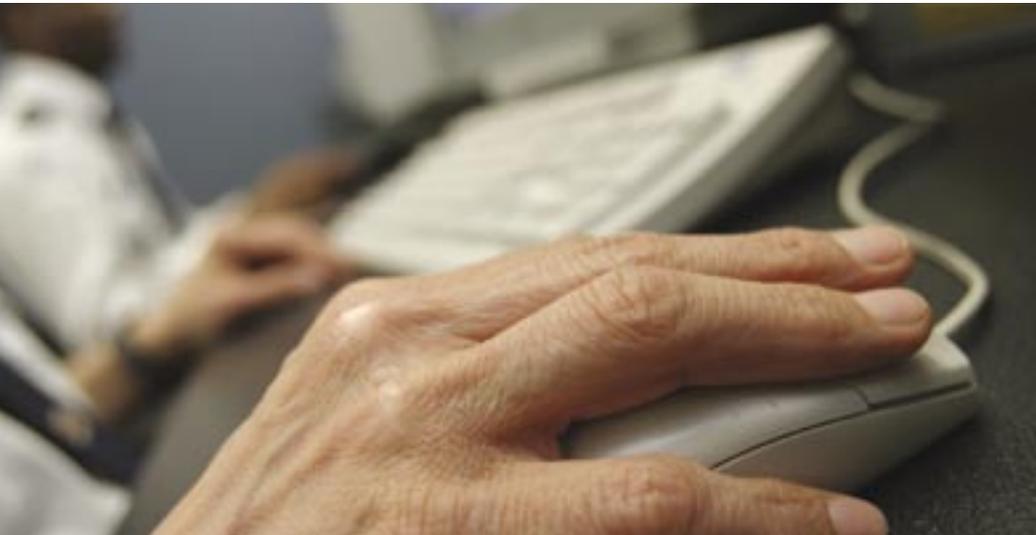
INFO ACSTA : *Dans quelle optique conseillez-vous aux employés du secteur du transport aérien de considérer ces vérifications?*

McLaughlin : Nous devons tous nous préoccuper de la crédibilité de notre organisation. Dans l'optique de l'ACSTA, les

... il y a aussi une corrélation globale entre la qualité de vie d'un pays donné et la transparence et la responsabilisation de son gouvernement.

audits sont une occasion rêvée de démontrer la transparence et la responsabilisation, un environnement où les gens peuvent faire part de leurs préoccupations et accomplir leur travail en toute franchise et mériter le respect des autres à ce titre. ■

Un nouvel instrument de percée fait de l'ACSTA un organisme fondé sur le rendement



Les fournisseurs de services de contrôle du Canada doivent recueillir une foule de données pour bien faire leur travail.

La fourniture de ces données à l'ACSTA s'inscrit dans leur engagement de fournir un niveau de sûreté uniforme à travers tout le pays. Un nouvel instrument de renseignements d'affaires (RA) de l'ACSTA permet de regrouper toutes ces données d'une manière qui réduit les délais d'intervention, simplifie la budgétisation et repère la dynamique des éventuelles menaces.

Le Vice-président exécutif et Chef des opérations de l'ACSTA, Mark Duncan, est chargé de remettre des rapports de rendement trimestriels au Conseil d'administration de l'ACSTA. Ces rapports reposent sur des données qui doivent être ponctuelles, exactes et polyvalentes. Ces données proviennent de sources

qui vont d'agendas téléphoniques à des rapports financiers, et elles exigent un instrument commun de gestion des données et d'établissement des rapports. C'est Karen Kastner, gestionnaire des affaires stratégiques à l'ACSTA, qui a lancé un appel d'offres pour sélectionner un instrument de RA capable d'établir ces rapports à partir de tous les secteurs de l'organisation. Le soumissionnaire retenu, Cognos, est une entreprise qui a son siège à Ottawa.

Grâce à l'intégration de ces sources de données, l'instrument s'est révélé étonnamment polyvalent. Chaque donnée qui figure dans le système, depuis les rapports d'incidents jusqu'aux heures approuvées et aux niveaux d'agrément, peut être ventilée selon l'aéroport, la tâche ou la période de temps et renvoyer à d'autres données, comme par exemple la cartographie des passagers par heure de contrôle.

Mais cet instrument de RA autorise-t-il quelque chose dont l'ACSTA était tout bonnement incapable auparavant? Administrateur du marché et « superutilisateur » du RA, Shawn O'Reilly fait observer qu'« il s'agit en fait de regrouper des données provenant de systèmes radicalement différents et de fournir des données utiles à partir du système de facturation en temps réel : ainsi, en liant les heures approuvées aux données de facturation, les administrateurs des contrats peuvent établir un lien entre les niveaux d'approbation à chaque aéroport et le montant facturé en temps réel ». En plus d'une meilleure comptabilisation, qui est indispensable pour gagner la confiance du gouvernement et, en définitive, du public, l'instrument a également aidé l'ACSTA à rehausser la précision de sa budgétisation.

Au niveau maximum, le RA permettra à l'ACSTA de repérer les tendances qui sont difficiles à dégager à partir de données brutes. Suite à l'augmentation du nombre de cartouches à fusil qui sont interceptées durant la saison de la chasse, par exemple, l'ACSTA pourra faire paraître des annonces dans les journaux régionaux pour aviser les gens qu'ils doivent enregistrer leurs munitions en plus de leurs fusils. L'analyse des tendances permettra également de déceler les lacunes dans la formation, d'affecter des fonds aux zones où l'on prévoit une forte densité du trafic et d'alerter les fournisseurs de services de contrôle de menaces bien précises, avant qu'elles ne se matérialisent. « Nous disposons de données sur un peu plus d'un an, affirme Duncan, et, tandis que nous suivons les tendances, nous voulons devenir plus prévoyants. »

suite à la page 8

Ensemble, nous réussirons



Dans un effort de mettre en commun leurs ressources et leurs connaissances sur les risques et les contrôles de sûreté, l'ACSTA, la Chambre des communes et la Commission canadienne de sûreté nucléaire ont récemment organisé le premier forum sur les contrôles de sûreté auquel ont participé 12 ministères et organismes du gouvernement fédéral.

Les participants (au nombre desquels il y avait la GRC, le ministère de la Défense nationale, la Monnaie royale du Canada et l'Agence des services frontaliers du Canada, Transports Canada, BCP et Sécurité publique et Protection civile Canada) ont échangé des informations sur les contrôles et se sont instruits sur les nouvelles technologies de sûreté.

Tous les participants s'intéressaient manifestement à des sujets comme les contrôles, la détection des explosifs et la maîtrise des risques de sûreté, des vols ou des criminels. Ils sont tous confrontés aux

mêmes défis, la découverte des menaces qui planent sur la sûreté et la façon d'y réagir.

Tel que démontré par M. Adrian Schwaninger dans une présentation, une chose est certaine à leurs yeux, la technologie est loin d'être à toute épreuve, elle nécessite de multiples niveaux de sûreté et l'œil acéré d'un être humain derrière. C'est pourquoi bon nombre des délibérations se sont cristallisées sur les exploitants et les agents de contrôle de sûreté qui, moyennant une bonne formation, peuvent être le maillon le plus solide de tout système de sûreté.

Parmi les autres sujets brûlants, les participants ont discuté de l'échange d'informations et de l'établissement de partenariats et de réseaux de communication qui permettront de déceler les éventuelles menaces avant qu'elles ne se matérialisent.

Cette réunion a été un jalon important en vue d'une collaboration plus étroite entre les ministères/organismes qui finira par devenir une stratégie plus intégrée de sûreté.

Une autre réunion est prévue cet automne. ■

Il est rare que des agents de contrôle soient sans voix!

Les voyageurs qui ne parlent ni l'anglais ni le français ont toutes les chances d'obtenir des services dans la langue qu'ils connaissent lorsqu'ils s'approchent d'un agent de contrôle dans les grands aéroports canadiens.

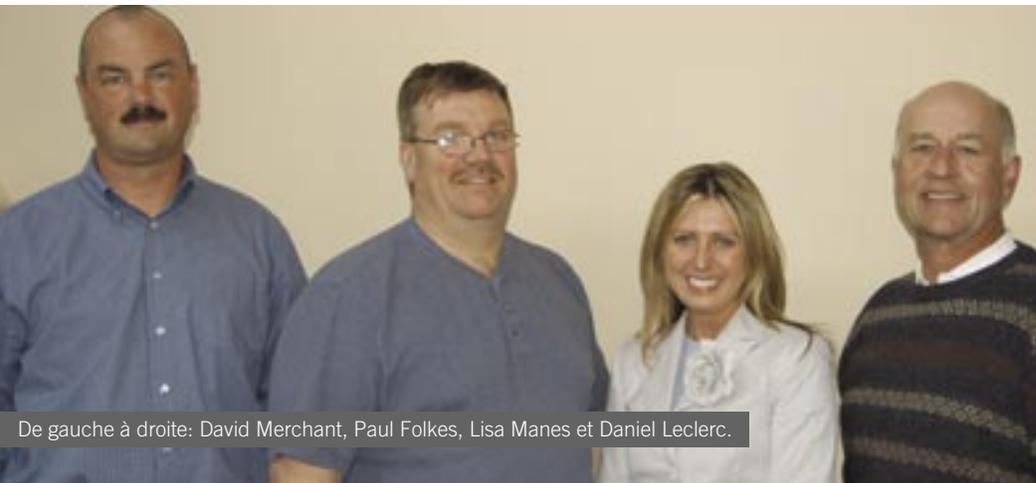
Nulle part la diversité du Canada n'est plus perceptible que dans ces milieux internationaux. Ensemble, les agents de sûreté parlent un éventail incroyable de langues, depuis l'afrikaans jusqu'à l'islandais, en passant par le japonais et le turc et 95 autres langues entre les deux.

Les modalités de sûreté peuvent être déroutantes, surtout pour des passagers qui prennent l'avion pour la première fois et qui ne savent pas à quoi s'attendre. Les agents de contrôle peuvent être un visage amical dans une situation parfois tendue. Le fait d'abattre les barrières linguistiques, de rassurer les passagers et de leur transmettre des directives claires permet de minimiser les retards et de faire des voyages et des contrôles de sûreté une expérience plus agréable pour tout le monde.

Ihounng lo binh an! Schastlivogo puti!
Kalo taxidi! Itterasshai! Guten Flug!



De nouveaux visages au sein de l'équipe des gestionnaires régionaux de l'ACSTA



De gauche à droite: David Merchant, Paul Folkes, Lisa Manes et Daniel Leclerc.

L'ACSTA a le plaisir d'annoncer que Paul Folkes, Lisa Manes et David Merchant se sont joints à son équipe à titre de gestionnaires régionaux de l'ACSTA à Toronto.

Ces trois personnes aguerries entrent à l'ACSTA après de carrières brillantes comme inspecteurs et agents d'application des règlements à Transports Canada.

Dave Merchant et Paul Folkes ont tous les deux assumé pendant plus de 20 ans diverses missions d'enquête et de gestion au sein de la GRC, sans oublier leurs rôles plus récents d'inspecteurs de TC. Lisa Manes a passé environ un an comme inspectrice de TC et, avant cela, elle a travaillé pendant près de 11 ans pour Douanes Canada, où elle a assumé divers rôles d'enquêtrice et de gestionnaire.

Ces trois personnes comprennent parfaitement la nature du milieu

aéroportuaire et elles renforceront très nettement la capacité et l'efficacité avec lesquelles l'ACSTA gère les opérations de contrôle dans le plus grand aéroport du Canada.

Un autre visage au sein de l'équipe des gestionnaires régionaux de l'ACSTA est celui de Daniel Leclerc à l'aéroport d'Ottawa. Dan a travaillé pendant 14 mois à la Direction des opérations de contrôle en tant que gestionnaire de la Coordination des opérations de contrôle. L'expérience qu'il a acquise des opérations de contrôle sera incontestablement un atout pour l'équipe régionale d'Ottawa. Avant d'entrer à l'ACSTA, Dan a travaillé comme inspecteur de TC à l'aéroport d'Ottawa et pour la GRC pendant 26 ans.

L'ACSTA souhaite la bienvenue à ces nouveaux membres de son équipe! ■

Sondage auprès des lecteurs d'INFO ACSTA

Restez aux aguets car l'ACSTA sollicitera votre réaction dans son prochain bulletin. Prenez le temps de répondre à ce sondage. Votre réaction et vos observations revêtent une grande importance pour nous assurer qu'INFO ACSTA contient des renseignements susceptibles d'intéresser ses lecteurs!



Correction

Nous vous signalons que, dans notre dernière livraison d'INFO ACSTA, nous avons oublié de mentionner que Mme Gauthier est une employée de Sécurité Kolossal à l'aéroport de Baie-Comeau.

Nous nous excusons de cet oubli.

Des gens pour qui les gens passent avant tout



Cassie Benoit, Chef d'escal à l'aéroport de Deer Lake et l'équipe de contrôle.

L'aéroport de Deer Lake est situé à trois heures à l'ouest de Gander (Terre-Neuve). Il accueille un amalgame de trafic qui se compose moitié-moitié de gens d'affaires, de passagers transatlantiques et de vacanciers nord-américains.

Même s'il sert à alléger le trop-plein de Gander, Deer Lake dessert des destinations différentes. Cassie Benoit y occupe le poste de chef d'escala depuis décembre 2004. Elle travaille pour Shannahan's Investigation and Security Ltd., l'entreprise de services de contrôle à cet aéroport.

« J'adore le public, déclare-t-elle. J'avais occupé différents postes à l'aéroport de Stephenville (Terre-Neuve) au fil des ans lorsque le superviseur de la Sûreté m'a conseillé de postuler un poste de sûreté qui était à pourvoir. Je n'ai pas cessé d'aller de l'avant depuis. »

En tant que chef d'escala, Cassie surveille les vols, patrouille l'aéroport pour s'assurer que les agents de contrôle font bien leur travail et s'occupe des problèmes qui surviennent, notamment des dignitaires.

« Effectivement, nous accueillons quelques dignitaires ici, dit-elle avec fierté. Nous accueillons des politiciens, des dignitaires étrangers et des artistes du spectacle. » Récemment, les Trailer Park Boys (de l'émission du même nom diffusée sur le canal Showcase et qui a obtenu un prix Gémeaux) sont passés par chez-nous en route pour un spectacle qu'ils ont donné à la station de ski de Marble Mountain.

Le savoir-être de Cassie a été de nouveau mis à contribution au début mai. Une mère et son jeune fils partaient en vacances vers l'Ontario. Les équipements de contrôle ont révélé une arme à feu

dans son bagage de cabine, si bien que les agents ont confisqué leurs cartes d'embarquement et lui ont demandé de prendre place avec son fils au poste de contrôle. Aussitôt qu'ils détectent une arme à feu, les agents de sûreté doivent prévenir la police et isoler le propriétaire et le bagage suspect des autres passagers.

« Je me suis assise à côté d'elle jusqu'à l'arrivée de la GRC, poursuit Cassie. Elle n'arrêtait pas de répéter qu'il n'y avait rien d'autre dans son sac qu'une trousse de maquillage. Elle était très très agitée. J'ai essayé de lui expliquer qu'il y avait un petit problème. »

En fait, son fils avait réussi à fourrer une arme-jouet dans son sac à son insu. Elle l'a reconnue dès que l'agent de la GRC l'a sortie de son sac et s'est immédiatement calmée. L'arme en question a été remise à la police.

« J'ai éprouvé beaucoup de sympathie pour elle, poursuit Cassie. Je ne pouvais pas lui dire grand-chose avant l'arrivée de la GRC, mais elle avait très peur. Je crois vraiment que l'élément le plus important de mon travail est d'essayer de mettre les gens à l'aise lorsqu'ils ne comprennent pas ce qui se passe. » ■



L'ACSTA se félicite de l'audit national de l'OACI

suite de la page 1

excellent produit à montrer. En tant que pays, nous tenons à pouvoir dire que l'OACI nous a rendu visite. »

L'audit porte sur la politique et les règlements de sûreté du Canada. Il comporte également une inspection approfondie de l'aéroport international Pearson de Toronto. Entre autres choses, les vérificateurs ont analysé les modalités de contrôle des passagers et de leurs bagages à main et enregistrés, le programme de formation et de certification des agents de contrôle, les équipements et les systèmes de détection d'explosifs que nous déployons en ce moment de même que l'accès aux zones réglementées d'aéroport, notamment le Programme des cartes d'identité de zones réglementées.

L'ACSTA a réuni une équipe comptant des membres des Opérations, des Affaires réglementaires et de la Qualité afin d'aider les vérificateurs à comprendre rapidement le système canadien. La principale personne-ressource opérationnelle de l'équipe, le gestionnaire régional en chef de Toronto, Grant Quinlan, est un vérificateur de sûreté agréé par l'OACI.

Le Canada se réjouit à la perspective de recevoir dès cet été le rapport confidentiel de l'OACI. Il y réagira par un plan d'action afin de résoudre les questions soulevées dans le rapport. Très optimiste, Ken Mansfield tient ces propos : « L'ACSTA a été éminemment proactive et le Canada est fin prêt pour ce qui est de la conformité avec l'annexe 17. La sûreté du transport aérien de notre pays est très avancée et nous sommes sûrs de notre affaire. » ■

Un nouvel instrument de percée fait de l'ACSTA un organisme fondé sur le rendement

suite de la page 4

Le RA permettra également à l'ACSTA de réaliser des économies de temps. Avant que l'instrument ne soit mis en ligne, le Centre des communications de sûreté suivait les incidents au moyen d'un système MS Outlook. Depuis lors, l'opératrice Nadia Papiccio a constaté un changement spectaculaire dans les délais d'intervention. « Le système était le même, mais nous devons établir toutes les statistiques à la main, ce qui prenait beaucoup de temps », affirme-t-elle, en fouillant dans une pile de classeurs. « Maintenant que les statistiques sont toutes traitées dans le système, il suffit d'introduire un mot clé, ce qui fait apparaître tous les cas qui s'y rattachent. »

Le RA a déjà affiché un bon rendement de l'investissement des heures de facturation dans toute l'entreprise. Mais les avantages continueront de s'accumuler à mesure que le système dispose d'un plus gros volume de données à utiliser et qu'il y aura de nouvelles occasions d'en élargir la portée, par des scénarios de prévisions budgétaires, par l'alerte donnée aux autres intervenants sur les tendances et les éventuelles menaces et par la production de cartes de pointage au sujet des opérations. En définitive, le RA est un vecteur destiné au mandat d'amélioration constante de l'ACSTA – offrir un meilleur rendement à la fois sur le plan de la sûreté et des services. ■

CONTACTEZ INFO ACSTA

Médias

Si vous recevez une demande de renseignements des médias portant sur l'ACSTA ou sur des aspects de la sûreté, veuillez l'adresser au **1-888-294-2202**.

Commentaires

Veuillez adresser vos suggestions à propos de ce bulletin à la section : « Contactez-nous » de notre site web : www.catsa-acsta.gc.ca



L'ACSTA s'engage à offrir des services dans les deux langues officielles au public voyageur.