



Novembre 2005

CETTE ÉDITION

Conseils pour les agents de contrôle sur les moyens de réduire le stress

Dans le cadre de l'initiative « Partageons la vision de l'ACSTA », nous vous proposons ci-après une introduction à une formation plus approfondie qui sera prochainement offerte à tous les agents de contrôle.

L'ACSTA a en effet l'intention de lancer un module d'apprentissage en ligne qui décrira plus en détail comment rendre le processus de contrôle le plus agréable possible pour vous et les milliers de personnes que vous rencontrez tous les jours.

En tant qu'agent de contrôle, vous rencontrerez toutes sortes de gens, provenant de nombreux horizons différents :

- **Passagers** – personnes âgées, diplomates, enfants, parents voyageant avec des enfants, hommes et femmes d'affaires, médecins, avocats, personnes handicapées et bien d'autres.

- **Non-passagers** – membres d'équipage, agents de service d'escala, techniciens, électriciens et bon nombre d'autres travailleurs côté piste.

La plupart des gens sont heureux et ont une attitude positive. Cependant, certaines personnes peuvent éprouver du stress, pour diverses raisons. Nous sommes tous humains. Comment pouvez-vous rendre le processus de contrôle le plus agréable possible, pour toutes les personnes avec lesquelles vous viendrez en contact? Une première règle consiste à accueillir toutes les personnes avec un sourire – même si elles ne vous le rendent pas. Qui sait, votre sourire pourrait être contagieux!

Il est facile de réagir à une situation positive, où tout le monde est aimable et heureux. Mais dans une situation difficile, votre façon de réagir et votre comportement peuvent faire toute la différence :

Écoutez – sans interrompre. Les gens veulent qu'on les écoute.

suite à la page 4

Message du Président et chef de la direction.....	2
Consultations dans le cadre du projet sur « Partageons la vision »	3
Année de l'ancien combattant	4
Un nouveau membre se joint à l'équipe de la haute direction de l'ACSTA	5
Le souci d'aller plus loin	6
Nomination en vue de la remise des prix GTEC	7
Progrès dans l'implantation du programme CIZR	7
Contactez INFO ACSTA	8



Année de l'ancien combattant - Voir page 4...



Message du Président et chef de la direction

Progrès réalisés dans le cadre de la tournée « Partageons la vision de l'ACSTA »

Nombreux sont ceux, j'en suis certain, qui ont regardé le reportage présenté le mercredi 9 novembre 2005, sur la chaîne de télévision CBC sur la sûreté aérienne. Je n'entretiens aucun doute que l'ACSTA réalise son mandat avec professionnalisme. Nous sommes une organisation nouvelle qui ne cesse de s'améliorer. Voilà pourquoi nous sommes sous la loupe et les critiques ciblent notre organisation de temps à autre. Cela dit, personne ne peut nier le travail que nous avons accompli jusqu'à maintenant, ni l'excellente qualité du service que nous assurons chaque jour. Nous continuerons de concentrer nos efforts sur ce qui est important pour l'ACSTA, la sécurité et la sûreté des voyageurs.

En août et en septembre derniers, Mark Duncan, vice-président exécutif et chef des opérations, et moi-même

avons visité plusieurs aéroports du pays dans le cadre de notre tournée « Partageons la vision de l'ACSTA ». Nous y avons rencontré plus de 900 agents de contrôle qui nous ont fait part de nombreux commentaires positifs et de leurs suggestions sur les moyens d'améliorer les opérations de contrôle quotidiennes.

Sur la base des propos recueillis, nous avons défini différentes priorités, énoncées ci-après :

Nous procédons actuellement à la distribution de fauteuils pour les préposés aux appareils de radioscopie, aux postes de contrôle préembarquement.

D'autres programmes de formation seront mis en œuvre pour favoriser la détection des nouveaux explosifs et autres menaces nouvelles.

L'ACSTA n'acceptera aucune violence verbale ou physique à l'endroit des agents de contrôle. À cet égard, l'ACSTA prépare actuellement une affiche à l'intention des passagers indisciplinés, qui sera apposée dans les zones de contrôle préembarquement de l'ensemble des 89 aéroports.

Des cours sur les services à la clientèle, portant sur les moyens de traiter avec les passagers ou les clients indisciplinés, seront également élaborés.

Un site Web sera créé à l'intention des agents de contrôle.

Un programme de consultation continue des agents de contrôle et des fournisseurs de services sera mis sur pied.

En collaboration avec les fournisseurs de services, nous sommes en train d'étudier

l'élaboration de programmes de formation en français pour les agents de contrôle.

Nous étudions la possibilité de créer un programme Fierté et reconnaissance pour les agents de contrôle.

Les commentaires et suggestions formulés par les agents de contrôle ont été très utiles et je suis heureux de rendre compte des progrès que nous avons pu réaliser jusqu'à maintenant dans la mise en œuvre de certaines de ces suggestions. Le travail n'est cependant pas terminé et je vous communiquerai plus de renseignements sur les autres priorités, dès qu'ils seront disponibles.

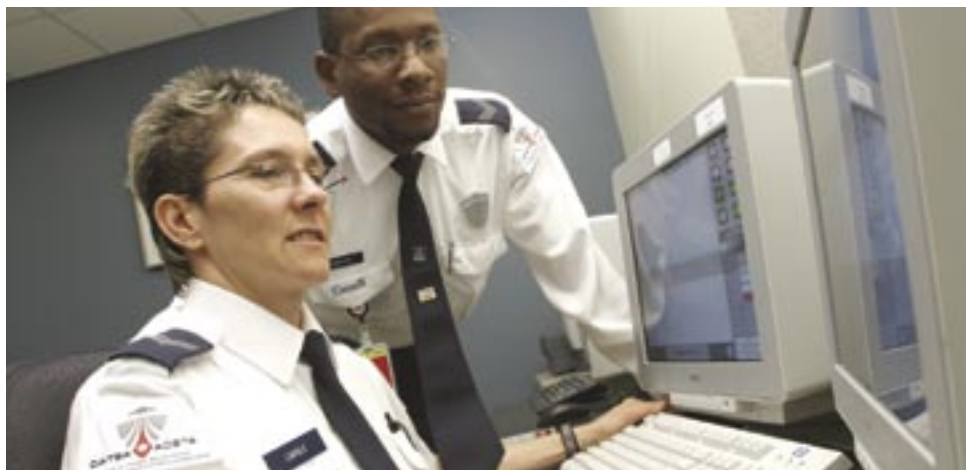
1) Programme de consultation continue

L'ACSTA a lancé un programme de consultation continue, qui vise à cerner les problèmes opérationnels par la consultation des agents de contrôle et à faire participer ces derniers à la recherche de solutions. Toutes les suggestions et solutions proposées seront compilées dans un rapport qui sera présenté à l'ACSTA. Ce programme sera mis en place dans l'ensemble des 12 aéroports qui ont été visités dans le cadre de la tournée « Partageons la vision de l'ACSTA » (Ottawa, Calgary, Toronto, Halifax, Montréal, Edmonton, Winnipeg, Regina, Vancouver, St. John's, Thunder Bay et Prince George).

Une première séance de consultation a eu lieu le mercredi 26 octobre à l'Aéroport international MacDonald-Cartier d'Ottawa (Ontario). La séance s'est très bien déroulée et les commentaires formulés étaient positifs et

suite à la page 8

Consultations dans le cadre du projet sur « Partageons la vision »



L'ACSTA procède actuellement à la mise en œuvre d'un programme de consultation continue dans chaque aéroport qui a été visité par le président et chef de la direction et le vice-président exécutif et chef des opérations, durant leur tournée « Partageons la vision de l'ACSTA » en août et septembre derniers.

Ce programme a pour but de cerner les problèmes opérationnels, de trouver des solutions et de recueillir des suggestions en vue d'améliorer nos services. L'ACSTA a choisi cette approche pour souligner l'importance de la participation et de la consultation des fournisseurs de services de contrôle et des agents de contrôle à la réalisation de sa vision. Les participants seront encouragés à s'exprimer librement et ouvertement. Au terme de chaque consultation, tous les commentaires, questions et solutions recommandés seront colligés dans un rapport qui sera remis à la haute direction de l'ACSTA.

De plus, les gestionnaires régionaux rendront compte des décisions prises et exerceront un suivi régulier afin de s'assurer de la résolution des points prioritaires.

Un gestionnaire du programme de consultation et un conseiller en programmes de l'ACSTA participeront à chaque consultation; ils se rendront dans chaque aéroport pour rencontrer le gestionnaire régional de l'ACSTA, le gestionnaire des fournisseurs de services de contrôle et de 10 à 12 agents de contrôle volontaires.

Les solutions recommandées seront examinées en regard de leur capacité d'atteindre ou d'améliorer les objectifs en matière de :

- service à la clientèle
- qualité de vie des employés
- sûreté

Toutes les questions reliées au travail seront adressées au fournisseur de services de contrôle.

suite à la page 8

Présentation de la Coupe Stanley dans la petite ville de Timmins, en Ontario

Le samedi 17 septembre 2005, Frank Mahovlich a fait un arrêt d'une journée dans sa ville natale de Timmins, pour y présenter la Coupe Stanley. Le lendemain, la Coupe et son gardien quittaient Timmins sur Air Canada Jazz, en direction de Toronto.

Lorsque M. Mahovlich s'est présenté à l'aéroport et que nous avons vu la taille de la boîte dans laquelle la Coupe avait été placée, nous savions que la boîte était trop grosse pour passer dans l'appareil de radioscopie des bagages enregistrés. Nous avons donc demandé à M. Mahovlich de sortir la Coupe de la boîte et de la déposer sur la table de fouille, ce qu'il a fait volontiers. Après avoir inspecté la boîte, nous lui avons demandé la permission de prendre des photos.

Nous avons donc pris quelque temps pour examiner la Coupe et prendre des photos. Puis, après avoir parlé avec M. Mahovlich pendant environ dix minutes et lui avoir posé quelques questions sur sa vie et les endroits qu'il avait visités avec la Coupe, nous lui avons demandé si nous pouvions tenir la Coupe au-dessus de notre tête pour prendre des photos. « Pour cela, a-t-il répondu, vous devez gagner la Coupe Stanley! »

Ça valait la peine d'essayer! La Coupe a été replacée dans sa boîte, mais elle est demeurée le sujet de conversation de toute la journée.

Mark Francis, agent de contrôle à l'aéroport de Timmins.



de gauche à droite: Rene Ricard, Mark Lauzon et Mark Francis

Année de l'ancien combattant



Montage de Vétérans à l'aéroport international de Victoria

Comme nous l'avons mentionné dans un précédent article, le gouvernement du Canada a déclaré 2005 l'Année de l'ancien combattant. Tout au long de l'année, l'ACSTA a participé à diverses activités visant à commémorer cet important événement.

À la suite de la tournée « Partageons la vision de l'ACSTA », une épinglette commémorative de l'Année de l'ancien combattant a été remise à chaque agent de contrôle et nous avons demandé à tous les agents de porter leur épinglette avec fierté sur leur uniforme. Nous leur avons aussi demandé de manifester leur gratitude aux anciens combattants passant le contrôle de sécurité et de les remercier pour leur importante contribution.

M. John Donohue, un agent de contrôle à l'Aéroport international de Victoria,

a tenu à leur rendre un hommage tout particulier, au nom de tous les employés de l'aéroport. Il a fabriqué une couronne de coquelicots et affiché le message spécial suivant à l'intention des anciens combattants : « Le personnel de l'Aéroport international de Victoria se joint au pays tout entier pour exprimer sa gratitude à nos anciens combattants. Grâce à vos efforts héroïques et aux sacrifices que vous avez faits pour nous, nous vivons aujourd'hui dans un pays libre, pacifique et merveilleux. Du fond du cœur, nous vous disons merci ».

L'ACSTA aimerait remercier M. Donohue pour sa générosité et sa compassion à l'endroit de ces personnes courageuses qui ont servi notre pays.

Il y a plusieurs façons de rendre hommage aux anciens combattants. Ce qui importe, toutefois, c'est de ne jamais oublier! ■

suite de la page 1

Conseils pour les agents de contrôle sur les moyens de réduire le stress

Manifester de l'empathie envers la personne – montrez-lui que vous comprenez qu'elle soit contrariée.

Restez maître de votre comportement. Bien que vous ne puissiez contrôler les comportements d'autrui, vous pouvez contrôler la manière dont vous réagissez à une situation.

Expliquez les exigences – soyez clair et concis sur ce qui est attendu du voyageur. Demandez-lui de vous aider à faciliter le processus de contrôle.

Évitez les affrontements – contentez-vous d'expliquer que les procédures ont été mises en place pour assurer la sécurité de tous les voyageurs.

Ne discutez pas et n'élevez pas la voix – cela ne fera qu'envenimer la situation. Gardez une attitude professionnelle qui témoigne de votre professionnalisme.

Trouvez une solution – présentez à la personne les options qui s'offrent pour faciliter le plus possible le processus de contrôle.

Restez calme et respectueux – afin que la situation connaisse un dénouement efficace.

Soyez sincère – remerciez la personne et souhaitez-lui une bonne journée. Voilà ce qu'on entend par un bon service à la clientèle!

N'oubliez pas – vous êtes un professionnel et la manière dont vous traiterez la situation peut faire, et fera, toute la différence.

La clé réside dans la communication

CE qui est dit compte pour moins de 10 p. 100

La MANIÈRE de le dire compte pour environ 35 p. 100

Le reste relève du VISUEL... tout est dans le langage corporel et le contact visuel ■

Un nouveau membre se joint à l'équipe de la haute direction de l'ACSTA



Renée Légaré, vice-présidente par intérim, Risque et stratégie, a été nommée au sein de l'équipe de la haute direction en septembre 2005.

Elle remplace ainsi Kevin McGarr, en affectation spéciale jusqu'en mars 2006, qui a été chargé d'élaborer de nouvelles initiatives de concert avec les agents de contrôle, dans la foulée de la tournée « Partageons la vision de l'ACSTA » menée cet été.

Renée a commencé sa carrière à Développement des ressources humaines Canada. Elle a ensuite travaillé à Transports Canada, puis est arrivée à l'ACSTA en juin 2002, pour élaborer et mettre en œuvre le plan de ressources humaines de l'Administration. Elle figurait alors parmi les 20 premiers employés de l'ACSTA. Un an plus tard, elle accédait au poste de directrice du Bureau du président, avec pour mandat de créer une

nouvelle direction cruciale à l'échelon supérieur de l'organisation.

Treize mois après cette affectation, Renée est passée aux Services généraux en qualité de directrice, poste qu'elle occupa pendant plus d'un an et demi avant d'être nommée au Comité de la haute direction.

Elle s'est fixée des objectifs bien précis dans l'exercice de ses nouvelles fonctions:

« Durant ma vice-présidence par intérim, j'ai l'intention de poursuivre le travail amorcé par Kevin McGarr. Il n'y aura pas de surprises. Mon principal défi sera de me familiariser avec mes nouveaux portefeuilles – Qualité et programmes policiers, Programmes techniques et Communications », précise-t-elle.

Mon rôle, en qualité de vice-présidente, consiste à donner une direction et une vision à l'organisation, et je compte sur mes directeurs pour veiller au bon fonctionnement des affaires courantes.

Bien que tous les domaines revêtent pour elle une importance égale, Renée aimerait faire naître un sentiment d'appartenance afin d'assurer la continuité du contrôle de la sécurité des passagers aériens. Il importe que nous comprenions tous qu'en travaillant ensemble nous pouvons améliorer sensiblement la sécurité de tous les Canadiens.

Quant à l'avenir de l'ACSTA, elle estime que son succès dépendra en grande partie de ses travailleurs de première ligne. « Nous devons veiller à ce que les agents de contrôle reçoivent la formation nécessaire et qu'ils aient accès aux renseignements et à l'information dont ils ont besoin pour s'acquitter de leurs importantes fonctions. »

Enfin, elle espère que, dans un avenir rapproché, l'ACSTA sera perçue par les autres organismes, non pas comme le « petit dernier, mais comme un véritable expert, un égal et un leader respecté dans le domaine de la sécurité ». ■

Préparons-nous à la saison des Fêtes!

La saison des Fêtes arrive à grands pas et sera marquée par une plus grande affluence de voyageurs dans nos aéroports. Or les voyages par avion peuvent parfois être une expérience éprouvante, et nous voulons aider les passagers à se sentir en toute sécurité durant le vol. Afin que le contrôle de préembarquement soit une expérience agréable pour tous les passagers, je vous invite à visiter notre site Web, à l'adresse <http://www.acsta-catsa.gc.ca/>, pour un rappel des articles qui sont autorisés à bord des avions et d'autres conseils de voyage utiles.

Enfin, n'hésitez pas à contacter notre Centre des communications (1 888 294-2202) pour toute question ou commentaire au sujet de la liste des articles interdits.

Le souci d'aller plus loin



Rose Bellig, chef de point de contrôle

L'Aéroport international d'Edmonton est situé à 30 kilomètres au sud de la ville, dans un paysage rural bucolique, ponctué de terres agricoles et de forêts. Cet aéroport est également une plaque tournante pour les voyageurs à destination du nord du Canada, autant des voyageurs d'affaires du secteur des ressources naturelles que des touristes.

Pendant dix-huit ans et demi, ces mouvements de voyageurs ont été sous la direction de Rose Bellig, chef de point de contrôle.

« Lorsque j'ai commencé en 1987, je travaillais comme agent de contrôle », précise-t-elle. Il n'y a avait alors qu'un seul appareil de radioscopie, qu'une zone de passage et au plus sept agents de contrôle de préembarquement. Aujourd'hui, nous avons six appareils de radioscopie, six zones de passage et 40

employés — et il arrive que cela ne suffise pas! »

Rose coordonne actuellement la formation et la certification des agents de contrôle. Ses nombreuses années de service et ses connaissances de l'organisation lui sont de précieux atouts pour répondre aux diverses questions susceptibles de surgir. En fait, elle et deux autres chefs de point de contrôle ont élaboré leur propre guide de formation, pour les aider à préparer les agents de contrôle en vue de leur certification.

« Ce projet a commencé tout simplement, par la compilation de quelques notes pour nous aider à enseigner aux agents de contrôle les techniques améliorées que nous avons apprises, pour nous rappeler certains points plus particuliers ou pour donner des conseils », ajoute Rose.

Le guide a pris forme par l'ajout de diagrammes visant à illustrer les fouilles corporelles, de jeux-questionnaires pour

aider les agents de contrôle à mémoriser le matériel, de questions sur les marches à suivre à différents niveaux, ainsi que de questions d'approfondissement pour aider les formateurs à déterminer si les agents de contrôle avaient assimilé l'information et pouvaient la mettre en pratique.

Rose ne tarit pas d'éloges à l'endroit de son équipe. « Nous mettons l'accent sur le travail d'équipe et, surtout, sur la communication. Nous devons composer avec de multiples exigences, qu'il s'agisse des nouveaux programmes de formation, des nouveaux employés ou des nouveaux appareils et, parfois, la seule chose que nous puissions faire, c'est de tenir bon! »

Phil Smithson est l'un des membres de cette équipe. Il y a près d'un an maintenant que Phil a suivi le programme de certification offert par Rose, en vue d'accéder au poste de chef de point de contrôle. Depuis, Phil a pris la direction de la formation et de la certification en tomodynamométrie (programmation du contrôle des bagages enregistrés et supervision de la formation en cours d'emploi sur la fouille intégrale des bagages); il travaille donc maintenant en parallèle avec Rose. De plus, comme l'OACI exigera désormais un contrôle intégral de tous les bagages enregistrés, Phil doit former plus d'employés sur l'utilisation du nouvel appareil de tomodynamométrie, en prévision de sa date d'entrée en vigueur, le 31 décembre.



Phil Smithson, chef de point de contrôle

Phil se souvient d'un des objets les plus inhabituels qu'il ait découverts dans les bagages enregistrés.

« Cela s'est passé il y a environ un an. L'hôpital universitaire d'Edmonton invite souvent des professeurs ou des chercheurs. Ce jour-là, un professeur stagiaire du service de radiologie est passé au contrôle avec son matériel et ses outils d'enseignement dans ses bagages enregistrés. Or l'un de ces outils était le modèle d'une main et d'un avant-bras humains. Il s'agissait bien sûr d'une réplique anatomique parfaite, car ces objets devaient servir au cours de radiologie. Nous fûmes donc totalement déconcertés lorsque nous avons vu ces objets, car il est rare que nous apercevions des parties du corps sur nos appareils de radioscopie! »

Phil est l'un des premiers agents d'Edmonton à avoir suivi la formation sur l'utilisation de la tomodensitométrie. Durant ses temps libres, il a aussi cherché à en apprendre davantage sur des systèmes connexes, comme le convoyeur et l'appareil de radioscopie VIS 108. Ses connaissances complémentaires se sont avérées utiles à plusieurs occasions, lorsqu'il a été en mesure, par exemple, de remettre le système en marche après qu'un bagage se fut coincé dans le convoyeur et de réinitialiser le système après une défaillance des capteurs.

« Ces connaissances me permettent de mieux comprendre mon milieu de travail et j'essaie de les transmettre à tous ceux à qui j'enseigne. »

Phil prend son rôle de formateur très au sérieux.

« Je ressens la fierté d'un père, chaque fois qu'un des employés que j'ai formés réussit son programme de certification, explique-t-il. Lorsque j'ai commencé, je

suite à la page 8

Nomination en vue de la remise des prix GTEC

Le programme Renseignements d'affaires de l'ACSTA figurait parmi les finalistes en vue de la remise des prix de distinction dans la catégorie des programmes fédéraux – Amélioration du fonctionnement du gouvernement, dans le cadre de la Semaine GTEC 2005.

Cette nomination vient reconnaître les efforts qui ont été faits par l'ACSTA en vue de regrouper en un même lieu toutes ses données provenant de diverses sources. La centralisation et la simplification de l'accès à l'information contribue à l'exactitude des rapports produits à tous les niveaux de l'organisation. Ce nouveau système facilite en outre la tâche des gestionnaires de l'ACSTA en ce qui a trait à la vérification de l'information et à l'établissement de renvois dans l'ensemble de l'entreprise. Il permet également de faire le suivi des incidents et des tendances précises, et d'y réagir en temps opportun. Enfin, en passant en revue et en améliorant ainsi ses processus opérationnels, l'ACSTA a rationalisé tous ses coûts.

Lancée en 1993 sous le nom d'Exposition sur la technologie dans l'administration gouvernementale, cette activité est aujourd'hui simplement désignée Semaine GTEC. Depuis quelques années, l'ACSTA est présente à la Semaine GTEC, ce qui témoigne de son savoir-faire dans le domaine de la technologie. Cette année, l'ACSTA faisait la démonstration du logiciel X-Ray Tutor.

Même si l'équipe des Renseignements d'affaires de l'ACSTA n'a pas remporté de médaille cette année, le fait d'être au nombre des 48 finalistes choisis parmi plus de 130 candidatures est une réalisation dont on peut être fier. Karen Kastner et Jo-Anne Stadnyk ont assisté au gala de remise des prix au nom de l'ACSTA. Leurs équipes sont actuellement à mettre au point un tableau de bord qui permettra de surveiller les mesures quotidiennes du rendement, d'informer les responsables de tout écart entre les résultats obtenus et les objectifs fixés et de rendre compte du tableau de bord équilibré de l'ACSTA.

Progrès dans l'implantation du programme CIZR

En novembre 2002, le ministre des Transports confiait à l'ACSTA la responsabilité de mettre en place le programme CIZR (carte d'identité de zone réglementée), pour remplacer l'actuel système de laissez-passer de zone réglementée dans les 29 aéroports de classes I et II. Le programme CIZR fait appel à la technologie d'identification biométrique et il repose sur la vérification et la validation automatisées de l'autorisation sécuritaire du titulaire de la carte.

L'équipe du programme CIZR de l'ACSTA est formée de Rob Durward, directeur des programmes techniques; Richard Jolin, gestionnaire général, Programmes techniques et CIZR; Peter Burden, analyste de projets; Carol Foy, analyste des laissez-passer; Paul Devon, spécialiste de projets et Karine Thériault, adjointe administrative.

L'implantation du CIZR va bon train dans tous les aéroports. En date du 24 octobre 2005, plus de 50 p. 100 du travail avait été fait, avec l'implantation du système dans 15 des 29 aéroports. En outre, plus de 10 000 CIZR ont été délivrées et l'équipe du projet CIZR redouble d'efforts afin que tout le matériel CIZR soit mis en place dans les 29 aéroports, d'ici le 31 décembre 2005. Les mois de novembre et décembre sont donc extrêmement occupés pour l'équipe, qui parcourt l'ensemble du Canada.

L'ACSTA tient à remercier les autorités aéroportuaires, le personnel de sécurité et les diverses équipes de projet qui participent au programme CIZR. Ensemble, nous avons fait des progrès considérables et nous nous réjouissons à la perspective du parachèvement de ce projet. ■

suite de la page 2

Message du président et chef de la direction

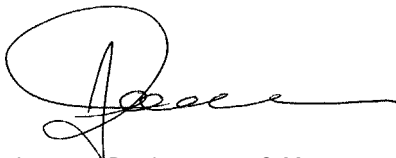
constructifs. Les prochaines séances auront lieu à Calgary, les 7 et 8 novembre, et à Halifax, les 7 et 8 décembre.

2) Fauteuils pour les agents de contrôle affectés aux appareils de radioscopie

Trente-cinq fauteuils ont été commandés et quelques-uns ont déjà été livrés dans certains aéroports (Ottawa, Montréal, Goose Bay et St. John's), pour un essai d'une semaine. Les autres aéroports devraient tous les recevoir d'ici la fin de novembre.

3) L'ACSTA n'acceptera pas la violence verbale et physique envers les agents de contrôle

Nous sommes en train de préparer une affiche de sensibilisation, qui sera mise en place dans les zones de contrôle préembarquement de chaque aéroport, pour indiquer que l'ACSTA ne tolérera aucune violence physique ou verbale à l'endroit de ses agents de contrôle. ■



Jacques Duchesneau, C.M.
Président et chef de la direction

suite de la page 3

Consultations dans le cadre du projet sur « Partageons la vision »

L'ACSTA a déjà commencé à donner suite à certaines des idées proposées durant la tournée « Partageons la vision de l'ACSTA ». Elle procède ainsi à la distribution de bancs pour les agents de contrôle qui utilisent les appareils de radioscopie. De plus, le présent numéro d'INFO ACSTA, propose quelques conseils pour aider les agents de contrôle à réduire le stress durant le processus de contrôle des voyageurs. ■

suite de la page 7

Le souci d'aller plus loin

n'avais aucun plan de cours et je ne savais pas si ma formule était bonne. Lorsque mes trois premiers stagiaires ont passé leur test de certification, je les ai attendus à la sortie du centre de formation durant ma journée de congé pour connaître le résultat. Rose m'a vu et elle s'est mise à rire, car j'étais le seul en tenue civile. Peu m'importe — mes trois stagiaires ont réussi. Alors j'imagine que ma formule est bonne. » ■

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.