

# ACSTA

## CONTRÔLE

# L'ACSTA A UN NOUVEAU PRÉSIDENT

Le 3 janvier, l'ACSTA a dit au revoir à Angus Watt et a souhaité la bienvenue à Mike Saunders, son remplaçant. Avant d'être nommé à titre intérimaire par le conseil d'administration, M. Saunders a été vice-président et chef de la technologie de l'ACSTA pendant huit ans.

Angus Watt a souvent fait allusion à l'importance de nous concentrer sur notre tâche principale, qui consiste à contrôler environ 160 000 passagers par jour. La vision de M. Saunders cadre étroitement avec cette approche. « Nous devons mettre l'accent sur les passagers, a-t-il indiqué. Chaque jour, les agents de contrôle dans tout le

Canada assurent le contrôle d'une manière professionnelle et courtoise. L'équipe de l'ACSTA doit être à leurs côtés et les soutenir, de façon à ce que tous les Canadiens continuent de nous faire confiance. »

Dans le cadre de ses fonctions précédentes à l'ACSTA, M. Saunders était responsable d'ACSTA Plus. Il s'agit d'une initiative qui lui tient à cœur, et qu'il va continuer à promouvoir et à soutenir. « Elle a suscité énormément d'intérêt de la part des autorités aéroportuaires, a-t-il affirmé. Selon la rétroaction initiale de Calgary et de Montréal, où la technologie ACSTA Plus a été déployée, les agents de contrôle aiment travailler avec ce nouvel outil. » Des voies ACSTA Plus seront aménagées dans d'autres aéroports du pays au cours des prochains

mois. En outre, l'ACSTA va continuer à faire l'essai de nouveaux processus et de nouvelles technologies afin de faciliter le travail des agents de contrôle, d'accroître la sûreté et d'améliorer l'expérience des passagers.



# L'ACSTA ET SECURITAS, LES GRANDS GAGNANTS DU GALA DE RECONNAISSANCE DE YUL

Le 30 novembre 2016, l'ACSTA et Securitas ont remporté quatre premiers prix et deux mentions spéciales lors du Gala de reconnaissance de l'aéroport Montréal-Trudeau (YUL).

Il s'agit d'un programme lancé en 2011 par Aéroports de Montréal (ADM) afin de souligner l'excellent travail accompli par des personnes et des entreprises à l'aéroport. Les candidatures sont présentées par tous les membres de la communauté aéroportuaire.

## **PREMIER PRIX :** *Excellence en situation irrégulière*

À la suite d'une panne de courant, Martin Campbell est aussitôt passé à l'action et a redémarré l'équipement de contrôle, ce qui a permis d'éviter d'importantes répercussions négatives sur le contrôle et les opérations aéroportuaires.



Karl Borchu, Aéroports de Montréal;  
Martin Campbell, agent de contrôle, Securitas.

## **PREMIER PRIX :** *Sûreté et sécurité*

Malgré des résultats initiaux négatifs, Griselda Garcia Gusman savait que la statuette qu'elle contrôlait était suspecte. Elle a persévéré et a réussi, grâce à sa diligence, à découvrir des substances illicites cachées à l'intérieur.

## **MENTIONS SPÉCIALES**



Anne Marcotte, Aéroports de Montréal;  
Cinzia Trevisan, agente de contrôle, Securitas;  
Ribal Obeid, agente de contrôle, Securitas.

- Cinzia Trevisan et Ribal Obeid ont sauvé la vie d'une passagère trouvée inconsciente à l'aéroport, en exécutant sur elle les manœuvres de réanimation cardiorespiratoire.
- Carline Zamy est intervenue promptement pour récupérer une bague qu'un autre passager avait volé au point de contrôle.
- Stéphanie Paquette a découvert des stupéfiants à l'intérieur d'un véhicule qui essayait d'entrer dans une zone réglementée.



Pierre Gagnon, Aéroports de Montréal;  
Carline Zamy, agente de contrôle, Securitas;  
Stéphanie Paquette, gestionnaire, prestation de service, Securitas.



1<sup>ère</sup> rangée : Philippe Rainville, Aéroports de Montréal;  
Nicola Di Rienzo, Nancy Gagné et Laszlo Ambrus (ACSTA).  
2<sup>e</sup> rangée : Jorge Calderon, Mario Lambert et Dennis Lazaris (ACSTA).

L'ACSTA a également remporté deux premiers prix. Le premier était dans la catégorie *Innovation et amélioration des processus* pour le déploiement de la voie ACSTA Plus. Le deuxième prix lui a été décerné pour la *Meilleure collaboration entre partenaires* pour le projet « One-Stop Security ». L'ACSTA a collaboré étroitement avec Air Canada, l'ASFC et une société privée afin d'établir des procédures et de concevoir une voie destinée à simplifier le contrôle des passagers arrivant de l'étranger.

Ces deux marques de reconnaissance n'auraient pu être obtenues sans le travail acharné des agents de contrôle. La réussite d'un projet déployé en première ligne est jugée d'après les résultats obtenus une fois qu'il est opérationnel. Autrement dit, elle repose en grande partie sur ceux qui assurent les services de contrôle jour après jour. Ces récompenses reflètent la qualité du travail accompli par les agents de contrôle à YUL.

# CHANGEMENTS APPORTÉS AU PROGRAMME DES UNIFORMES : CE QU'IL FAUT SAVOIR

Le programme des uniformes est presque aussi vieux que l'ACSTA. Il a été mis en place en décembre 2004 et n'a pour ainsi dire pas changé depuis. Toutefois, l'ajout de nouveaux vêtements et accessoires destinés aux agents affectés au CNP-V a donné à l'ACSTA l'occasion de mettre à jour le programme.

Depuis le 6 mars dernier, des modifications ont été apportées dans trois domaines :

1. Uniformes de CNP-V
2. Valeur en points des vêtements
3. Attribution de points pour les vêtements portés au CPE/CBE.

## CNP-V

Il n'est plus nécessaire de commander manuellement les articles d'uniforme du CNP-V par l'intermédiaire de l'ACSTA. Les représentants d'uniformes peuvent à présent passer des commandes pour les agents de contrôle qui travaillent au CNP-V en utilisant le catalogue en ligne, comme c'est le cas pour les autres articles du CPE/CBE. Les agents de contrôle travaillant au CNP-V :

- reçoivent une trousse de CNP-V (casque de sécurité, protecteurs d'oreilles, lunettes de sécurité, combinaisons de travail (2), gants de protection et veste rétroréfléchissante). Ces articles font obligatoirement partie de la première commande. Les articles inclus dans la trousse ne coûtent pas de point;
- peuvent commander une parka, une salopette de travail, des bottes et des vêtements de pluie. La première commande ne coûte pas de point;

- reçoivent 445 points afin d'acheter d'autres articles de CNP-V, au besoin. Il est également possible de commander des articles supplémentaires, comme des mitaines, tuques et sacs de transport. Vous trouverez une liste complète dans le catalogue.

## VALEUR EN POINTS

Quand le système de points a été créé, le nombre de points attribué à un article était calculé en fonction du prix. Les fournisseurs et les prix ont changé depuis. Des mises à jour ont été apportées afin que la valeur en points de chaque article d'uniforme corresponde à son prix actuel. À présent, il faut moins de points pour acheter de nombreux articles.

Il est à noter que certains articles ne figurent plus dans la même catégorie de points. Par exemple, les chandails et les vestes étaient classés dans la même catégorie et coûtaient le même nombre de points. Ils ont été dissociés et ont chacun leur propre valeur, ce qui signifie qu'une veste coûte à présent moins de points qu'un chandail.

## POINTS ATTRIBUÉS

- Un plafond a été établi pour le nombre de points. Cela signifie que vous ne pouvez avoir plus de 1 500 points (incluant les 450 points pour les agents de contrôle qui travaillent au CNP-V).
- Vous recevrez des points aux mêmes intervalles : à votre date d'embauche, à l'intervalle de trois mois et une fois par année à votre anniversaire d'embauche.
- Vous recevrez davantage de points au départ (1 025, au lieu de 925), mais moins à l'intervalle de trois mois (225, au lieu de 550) et à votre anniversaire d'embauche (750, au lieu de 850).

Ces changements au programme de points d'uniformes ont été apportés à la suite de discussions tenues avec les représentants des uniformes et les fournisseurs de services de contrôle, et d'une étude sur les habitudes des agents de contrôle. C'est pourquoi l'ACSTA est d'avis que ces changements vont continuer de vous permettre d'acheter les nouveaux articles d'uniforme dont vous avez besoin.



# CONSEILS POUR CONTRÔLER LES PASSAGERS EN FAUTEUIL ROULANT

Les passagers qui ont des besoins spéciaux, surtout les passagers en fauteuil roulant, peuvent être confrontés à de nombreux défis lorsqu'ils voyagent en avion. Il nous incombe de faire en sorte que cet important groupe de voyageurs se sente à l'aise pendant le contrôle de sûreté.

Comme cela peut être une source de stress pour vous et le passager, voici quelques rappels simples qui devraient vous aider à offrir un excellent service de contrôle et à la clientèle.

## LA CLÉ : UNE BONNE COMMUNICATION

Comme c'est le cas pour toutes les étapes du processus de contrôle, une expérience positive réside avant tout dans une bonne communication. Lorsque vous communiquez avec un passager en fauteuil roulant, n'oubliez pas de :

- vous placer, si possible, à la hauteur de ses yeux lorsque vous lui parlez;
- vous adresser directement au passager, plutôt qu'à son accompagnateur ou compagnon de voyage;

- poser des questions et d'écouter attentivement les réponses;
- donner au passager l'occasion de poser des questions;
- laisser le passager finir de parler avant de lui répondre;
- faire preuve de compréhension, de discrétion et de courtoisie, et d'être détendu.

## AU PORTIQUE DE DÉTECTION DE MÉTAL

Les passagers peuvent choisir de rester dans leur fauteuil roulant pour passer le contrôle, ou se lever et franchir à pied le détecteur de métal. S'ils décident de marcher, n'oubliez pas de leur proposer une canne non métallique. Il est important de rappeler que même si certains de ces passagers peuvent marcher sur de courtes distances, il se pourrait qu'ils ne puissent pas revenir en arrière pour déposer leurs effets personnels et franchir de nouveau à pied le détecteur de métal (si nécessaire) ou rester debout pour un contrôle supplémentaire. Soyez attentif aux capacités du passager. Si vous constatez que le passager est mal à l'aise ou qu'il a de la difficulté à se tenir debout ou à marcher, dites-lui qu'il peut se rasseoir dans son fauteuil n'importe quand pendant le processus de contrôle.

## EFFECTUER DES FOUILLES MANUELLES AVEC ASSURANCE

La fouille manuelle d'un passager en fauteuil roulant peut constituer un défi. Mais grâce à votre formation – et aux étapes prévues dans les PNE – vous pourrez offrir des services de contrôle d'une façon professionnelle, en faisant preuve de compassion et de respect envers les passagers :

- au moment de commencer la fouille manuelle, il est important de garder une attitude cordiale, professionnelle et détendue;
- concentrez-vous sur la personne, et non sur le fauteuil roulant;
- demandez toujours à la personne si elle préfère que la fouille se déroule dans une salle privée;
- demandez la permission avant de toucher le corps ou le fauteuil du passager, car les personnes en fauteuil roulant considèrent souvent le fauteuil comme une prolongation de leur espace personnel;
- indiquez-lui ce que vous faites tout au long de la fouille;
- n'oubliez pas de demander à la personne si elle a :
  - des régions du corps qui sont sensibles,
  - des articles pointus,
  - des dispositifs médicaux implantés.

## LE SAVIEZ-VOUS?

Les passagers qui voyagent avec ou sans leur enfant peuvent transporter des quantités de lait maternel dépassant 100 ml. Les contenants doivent être contrôlés. Des pochettes réfrigérantes pour garder le lait froid sont également permises.

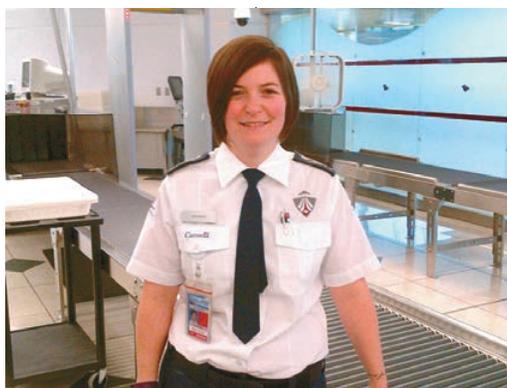


# UNE AGENTE DE YYT FAIT PREUVE D'UN LEADERSHIP EXCEPTIONNEL

En juin dernier, un sac a causé un blocage dans le système de bagages à l'aéroport international de St. John's (YYT). La situation, qui n'est pas inhabituelle pour un aéroport international, peut toutefois empirer rapidement, et occasionner des retards et des frustrations si elle n'est pas gérée promptement et avec efficacité. C'est alors que Jennifer Tulk, coordonnatrice, points de contrôle de sûreté, est intervenue.

Le problème est survenu entre le VIS et l'appareil de CTX. Les bagagistes ont dû retirer les bagages que les opérateurs de VIS avaient envoyés à l'appareil de CTX.

Jennifer était sur place lorsqu'elle a remarqué que les bagages n'arrivaient pas à l'appareil de CTX pour être contrôlés. Elle a aussitôt commencé à enquêter et a informé son superviseur. Les procédures d'urgence ont été déclenchées.



Jennifer Tulk, coordonnatrice de point de contrôle de sûreté, Securitas.

Pendant ce temps-là, Jennifer a pris en charge la situation avec assurance, et elle a donné des instructions claires à ses collègues et aux bagagistes, notamment pour récupérer et contrôler à nouveau tous les bagages, en procédant le plus vite possible pour réduire au minimum les retards et les répercussions. Elle s'est assurée que chaque bagage avait été compté et contrôlé de nouveau.

Mario Carboneau, gestionnaire, prestation de services de l'ACSTA pour YYT, a déclaré qu'il était impressionné par la façon dont Jennifer avait géré la situation : « Cela fait presque sept ans que je travaille à l'ACSTA et c'est la première fois que j'ai l'occasion d'observer un tel leadership et tel un esprit d'initiative. » Securitas, son employeur, s'est fait l'écho des commentaires de l'ACSTA : « La coordonnatrice Tulk est fière de son travail. Elle est très respectée par le personnel de YYT et entretient des relations de travail efficaces avec les intervenants », a déclaré Stephen Murray, directeur, prestation de services.

Nous tenons à remercier et à féliciter Jennifer! Son excellent travail est un exemple parfait du dévouement du personnel de contrôle partout au Canada.

## LE SAVIEZ-VOUS?

Les voyageurs dignes de confiance qui utilisent des aides à la mobilité ou qui ont un enfant dans une poussette ne doivent pas être envoyés vers la voie pour les familles et les passagers ayant des besoins spéciaux, sauf si l'aide à la mobilité ou la poussette ne peut pas être contrôlée à cet endroit.



# 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 :

## Michelle (Toronto-Pearson)

J'ai pris deux fois l'avion tôt le matin à partir de l'aérogare 1 de l'aéroport Pearson en octobre. Ce fut un plaisir de tomber sur « Michelle » dans la zone de contrôle de préembarquement. Sa façon positive et cordiale d'aborder la longue file d'attente était FANTASTIQUE et UNIQUE! Je le lui ai dit et j'ai aussi demandé son nom. Les voyages en avion ne sont plus amusants, et cette femme a changé la dynamique pour des centaines, voire des milliers de voyageurs ce matin-là. Un vrai bonheur! Trois semaines plus tard, je reprenais l'avion et j'ai eu le plaisir de la retrouver! Elle a amélioré la situation chaque fois. Je me suis approché et je lui ai dit combien j'étais ravi de la revoir et à quel point elle faisait un travail extraordinaire. Les gens étaient souriants et heureux, et tout le monde lui répondait quand elle disait « Bonjour ». Chapeau!

## Cesar, Tim, Matthew et Josh (Toronto-Pearson)

J'ai pris l'avion pour Toronto le samedi 12 novembre avec ma fille. Le service a été tellement exceptionnel que je me devais d'en parler. Je ne voyage pas beaucoup. Ma fille avait mis des articles de plus de 100 ml dans son sac. Elle était disposée à s'en départir jusqu'au moment où les agents ont trouvé son nettoyeur pour le visage Chanel. J'avais aussi un canif dans mon sac, que j'avais complètement oublié. Je vous écris parce que les agents de contrôle ont très bien traité la situation; ils ont été aimables et patients, et ont pris la peine de nous indiquer où se trouvait le bureau de poste. J'ai vraiment apprécié cela. J'ai été de bonne humeur toute la journée. Ils ont fait un excellent travail. Ça doit être difficile de dire aux gens qu'ils ne peuvent pas apporter des choses, mais ils l'ont fait avec professionnalisme et même avec compassion.

## Suzanne et Antonio (Toronto-Pearson)

Je tenais à envoyer un petit mot de remerciement à l'équipe de la sûreté qui s'occupait des départs internationaux le samedi 19 novembre à l'aérogare 1 de l'aéroport Pearson. Pendant le contrôle, j'ai égaré mes documents de voyage et mon passeport. Je m'en suis aperçu après avoir quitté la zone de contrôle de sûreté et j'y suis retourné pour voir si mes documents s'y trouvaient. Les agents de contrôle ont fait preuve d'un grand professionnalisme pour essayer de retrouver mes documents et ils m'ont aidé à bien inspecter mes bagages. Comme mon vol partait peu de temps après, ils ont rapidement vérifié les caméras de sécurité pour comprendre où j'avais mis mon passeport après le contrôle de sûreté, ce qui s'est

avéré concluant et m'a permis d'aller prendre mon vol. Je tiens à remercier tout particulièrement Suzanne et Antonio qui ont été au-delà de mes attentes pour m'aider à régler ce problème. Je voyage souvent et je sais combien il est difficile de veiller à ma sécurité et à celle des autres Canadiens et des visiteurs qui viennent au Canada. J'ai énormément apprécié la compassion dont ils ont fait preuve et je tiens à remercier toute l'équipe pour son excellent travail. Merci.

## Sylvina (Toronto-Pearson)

Le 12 janvier, j'étais à l'aéroport pour prendre un vol à destination de Dublin. Je m'étais malheureusement brûlé la main avec un fer à friser et c'était douloureux. Au contrôle de sûreté, j'ai été choisie pour une fouille aléatoire. Je ne sais pas si l'agente m'a vue toucher ma brûlure ou si elle l'a remarquée par hasard, mais elle m'a donné plein de conseils sur la façon de la soigner tout en procédant à la fouille. J'ai suivi ses conseils. J'ai appliqué de l'huile d'olive sur la blessure et moins de 24 heures plus tard, la douleur avait disparu et la brûlure avait guéri. Je veux simplement remercier cette femme et lui dire combien ce qu'elle a fait est apprécié. Je suis une jeune femme qui voyage seule et son service personnalisé m'a mise à l'aise. En Irlande (et ailleurs dans le monde, j'en suis persuadée), on dit toujours que les Canadiens sont les gens les plus aimables du monde. C'est grâce à des gens comme elle. Les petites attentions comptent beaucoup. Encore une fois, un grand merci.

## Agent de contrôle (Edmonton)

Le 6 novembre vers 13 h 20, j'ai égaré mon foulard et je suis retourné au contrôle de sûreté pour signaler la perte. Je me suis dirigé vers la porte d'embarquement (vol 523 de WestJet à destination d'Edmonton via Winnipeg), et un des agents de contrôle m'a rattrapé avec mon foulard! C'est ce qu'on appelle un service à la clientèle exceptionnel. MERCI!

## Trevor (Calgary)

Après avoir passé un moment difficile avec un agent du service à la clientèle d'un transporteur à YYC, Trevor et ses collègues ont fait preuve d'une patience et d'une serviabilité exemplaires et ont tenté de nous faire passer le contrôle de sûreté à temps pour prendre notre vol. Nous n'y sommes malheureusement pas arrivés, mais ce fut une expérience utile et positive des plus rafraîchissantes après une telle épreuve. Merci à Trevor pour son aide et son professionnalisme.

## Stephen (Prince George)

Je tenais à vous écrire à propos d'une expérience exceptionnelle que mes parents et moi avons eue à l'aéroport de Prince George. Mes parents ont 86 et 94 ans. Nous voyagions pour Noël et, le jour du départ, nous avons eu une expérience tellement bonne à l'aéroport que j'ai trouvé important d'exprimer mes remerciements. Les gens se contentent trop souvent de se plaindre. Nous sommes arrivés tôt pour que mes parents ne soient pas bousculés. Nous avons été immédiatement accueillis par un monsieur à l'accent australien qui s'est ensuite présenté en disant qu'il s'appelait Stephen. Je me suis aussitôt rappelé que le Noël d'avant, ce même monsieur nous avait aidés, et nous avions été très impressionnés par son attitude agréable et professionnelle. Mon père a des

prothèses auditives : l'une d'elles s'était cassée pendant les Fêtes, et l'autre ne fonctionnait pas bien. Mes parents sont à mobilité réduite et marchent avec des cannes. Tout le monde, surtout Stephen, a été extrêmement patient et aimable. Je pense qu'un excellent service mérite plus que des remerciements sur le coup. Le recrutement et la formation à l'aéroport de Prince George sont manifestement d'un grand niveau, et je pense, en tant que personne qui voyage plusieurs fois par année au Canada et à l'étranger, que cela devrait servir à montrer comment les agents de contrôle devraient se comporter. Je sais qu'ils doivent être très alertes et sérieux; c'est une affaire grave de nos jours, et tout le monde veut « se sentir » et « être » en sécurité. Mais il y a toujours de la place pour la compassion, la gentillesse et un peu de cordialité. C'est ce à quoi nous avons eu droit à Prince George et cela a été apprécié.



# 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 :

## Victoria

- **#sûreté aéroportuaire de yyj**. Toujours aussi aimables et formidables. Merci d'avoir tenu compte de mon retard et de ma situation générale.

## Edmonton

- Chapeau au personnel de la sûreté et au sol **@FlyEIA**. Mon voyage avec un bébé et un enfant a été facile! **#flyEIA**

## Ottawa

- **@FlyYOW @catsa\_gc** Bravo à votre personnel de sûreté en service ce soir – franchement sympathique! :)

## Toronto

- **@TorontoPearson** merci pour l'excellent service aujourd'hui! Pas de précipitation ni de retard.

## Winnipeg

- Chapeau à **@YWGairport** pour le spectacle de musique et à **#CATSA** à YWG pour le service chaleureux. Une agréable surprise.

## Calgary

- Des agents de sûreté parmi les plus aimables que j'aie jamais rencontrés **@FlyYYC** aujourd'hui. **@catsa\_gc**
- **@acsta\_gc** Il faut le dire quand ça va bien. Ce matin, je n'ai eu qu'à dire « bonjour » pour obtenir un service en français à YYC!

## Halifax

- **@acsta\_gc** Même chose hier à Halifax. Je n'ai jamais eu un aussi bon service qu'hier! **@CLOduCanada**

## Hamilton

- Merci à notre partenaire **@catsa\_gc** d'avoir permis aux voyageurs d'avancer **@flyyhm** ce matin **#Sanstracas #Continuez #HamOnt #BurlON #StCatharines**

## Vancouver

- Expérience agréable **@yvrairport** ce matin grâce aux employés courtois et aimables **@AirCanada @catsa\_gc @Douanes**

## 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, 495 objets oubliés représentant une valeur de près de 233 695 \$ ont été rendus à leur propriétaire entre novembre 2016 et janvier 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.



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 évité bien des frustrations. Merci à tous de vous soucier de nos clients.



# PROFIL D'AÉROPORT : YTS

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

**AÉROPORT :** YTS

**ENDROIT :** Timmins, Ontario

**AGENTS DE CONTRÔLE :** 14

**TRANSPORTEUR AÉRIEN :** Air Creebec, Air Canada Jazz, Bearskin, Porter, Thunder Air

**TRAFFIC :** 230 000 passagers par année

**CE QUI REND YTS UNIQUE :** Les mines d'or sont les principaux employeurs de Timmins. C'est pourquoi l'endroit s'appelle la « ville au cœur d'or ». De Beers Canada, le géant du diamant, génère énormément de trafic à YTS, car il y a beaucoup de gens qui travaillent dans la mine Victor, à 90 minutes en avion de Timmins. YTS est aussi la principale plaque tournante pour plusieurs localités éloignées du Nord, le long de la baie James. L'aéroport a souvent accueilli Shania Twain, une des chanteuses de musique country les plus populaires de tous les temps, originaire de Timmins.

**PRINCIPAUX ÉVÉNEMENTS :** YTS s'anime tous les ans avec la tenue de sa Foire minière, qui attire de grandes sociétés minières du monde entier. La ville va aussi célébrer le 150<sup>e</sup> anniversaire du Canada en été 2017. L'événement devrait attirer Keith Urban, célèbre chanteur country, et plusieurs autres grandes vedettes.

**CITATION :** « Au fil des ans, la main-d'œuvre de YTS s'est énormément diversifiée, et c'est une chose à laquelle les employés se sont adaptés. Nos employés sont toujours prêts à répondre aux questions et à aider de toutes les façons possibles. L'équipe d'ici est honnête, intègre et fournit toujours un sourire aimable. »

– Gordon Zivny, gestionnaire de points de contrôle, GardaWorld



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

Si vous désirez proposer des idées de reportage pour les numéros à venir d'*ACSTA Contrôle*, écrivez-nous à [acstacontrôle@acsta.gc.ca](mailto:acstacontrôle@acsta.gc.ca).