

Notes d'allocution de Deborah Flint, présidente et chef de la direction, à l'occasion de l'Assemblée annuelle publique virtuelle de l'Autorité aéroportuaire du Grand Toronto, le 6 mai 2020

Bonjour à tous et merci, Doug, pour cette présentation élogieuse. C'est un grand privilège de me joindre à l'équipe de direction de l'un des aéroports les plus admirés au monde. Et cela fait du bien d'être de retour au Canada.

Lorsque j'ai assumé mes nouvelles fonctions au début de février, j'espérais que cette assemblée annuelle constituerait l'une de mes premières occasions de discuter avec l'ensemble des intervenants de la GTAA. Et depuis, bien sûr, le monde a été transformé de façon qu'aucun d'entre nous n'aurait pu imaginer il y a à peine trois mois.

La pandémie de COVID-19 a un impact sans précédent — non seulement sur la santé publique, mais aussi sur le bien-être social et économique dans le monde entier. Nous en apprenons davantage sur les incidences de cette situation chaque jour, parfois heure après heure. Mais l'ampleur de la crise et ses conséquences à long terme restent nébuleuses.

Si nous pouvions ramener cette réunion à *la veille* de l'épidémie mondiale, je passerais bien sûr en revue les réalisations de la GTAA du dernier exercice... en mettant en lumière des réussites incroyables et des mesures de progrès... et je décrirais les prévisions pour l'aéroport Pearson de Toronto alors que nous poursuivons nos objectifs stratégiques

Mais bien sûr, la pandémie a tout changé. La forte réduction du transport aérien a eu des répercussions importantes sur les

compagnies aériennes et sur l'ensemble de l'industrie de l'aviation. La perturbation de la desserte constitue un défi supplémentaire pour une économie mondiale déjà durement touchée. Et ici, dans notre région, cela signifie des pertes d'emplois, une baisse de productivité et des occasions manquées ou reportées.

Pour l'aéroport Pearson de Toronto, la forte baisse du trafic de passagers — nous en sommes actuellement à environ 4 % de notre volume habituel — se traduit par une baisse des recettes aéronautiques et commerciales, ainsi que par une baisse des droits d'améliorations aéroportuaires. Nous avons pris des mesures pour atténuer ces répercussions financières, en réduisant nos coûts d'exploitation et nos dépenses en immobilisations prévus pour 2020, et même en fermant certaines parties de nos installations. En même temps, les mesures que nous avons prises pour protéger la santé de nos passagers et de nos employés contribueront également à rétablir la confiance dans le transport aérien à mesure que les vols reprendront.

Les indicateurs suggèrent que le secteur des voyages et du tourisme sera l'un des plus lents à se rétablir. C'est là que notre dialogue continu avec le gouvernement du Canada est essentiel. Je tiens à faire écho à la gratitude de Doug à l'égard du gouvernement, car la réduction des paiements du bail foncier de 2020 de l'aéroport Pearson est très importante pour nous. Et nous espérons voir — nous avons besoin de voir — des résultats semblables pour les autres mesures d'aide à court terme que nous avons proposées.

Dans l'ensemble de l'industrie, des initiatives sont en cours, qui accéléreront la reprise d'un secteur qui soutient des centaines de milliers d'emplois et qui contribue à hauteur de plusieurs milliards de dollars au PIB du Canada.

Nos propositions visent à stabiliser et à reconstruire l'ensemble de l'écosystème de l'aviation, des voyages et du tourisme. Et en particulier, nous avons insisté sur la nécessité d'investir dans des installations aéroportuaires améliorées — à la fois pendant la pandémie et dans un environnement post-COVID.

Ce moment est particulièrement bien choisi pour investir dans la modernisation des frontières du Canada — pour refléter une nouvelle réalité en matière de santé publique, et aussi pour adopter des technologies qui rendront les voyages internationaux plus sécuritaires et plus attrayants à mesure que les gens repartiront à l'aventure et retourneront explorer le monde.

À l'aéroport Pearson en particulier, nous devons accélérer le déploiement de la biométrie, des portes électroniques, des tomodensitomètres et d'autres solutions éprouvées qui amélioreront la sécurité ainsi que la circulation des passagers. Comme avantage supplémentaire, ces investissements maximiseront la valeur de nos actifs existants.

Cela dit, nous demandons également l'appui du gouvernement fédéral pour des projets d'infrastructure « prêts à démarrer » – et qui en valent la peine — conçus pour s'adapter aux nouvelles réalités de l'éloignement physique et répondre aux préoccupations des passagers concernant les zones de congestion dans nos terminaux.

Et alors que nous cherchons des moyens d'offrir davantage à nos passagers, nous avons proposé que le Canada se joigne à plus de 60 autres pays qui permettent le magasinage hors taxes dans les zones d'arrivée. C'est une source éprouvée d'emplois et de revenus pour les aéroports et les gouvernements de ces pays.

Le moment est venu d'aller de l'avant avec un sentiment d'urgence commun, alors que nous commençons aujourd'hui le travail qui recréera notre avenir.

Lorsque les restrictions de vol commenceront à être levées, nous savons que les passagers ne reviendront pas du jour au lendemain. À mesure que les voyageurs reprennent leurs voyages d'affaires, leurs vacances et leurs visites chez leur famille ou leurs amis, ils voudront se sentir rassurés par la présence des normes les plus avancées pour protéger leur santé et leur sécurité.

En effet, l'aéroport Pearson de Toronto sera parmi les chefs de file dans l'établissement de normes et de pratiques mondiales. En fait, nous sommes déjà en train de déployer des solutions, de tester et de modéliser, de préparer et de mener ce monde en évolution.

Alors que l'écllosion de la COVID-19 s'est propagée et a été déclarée pandémie, nous étions déjà en train d'agir rapidement, en tant qu'organisme engagé envers nos passagers et nos employés. Avec l'aide de professionnels, nous avons mis en œuvre et préconisé des mesures de sécurité et des protocoles de santé publique améliorés.

Nous nous sommes adaptés rapidement aux changements réglementaires dans des domaines comme la sécurité et le contrôle des frontières, en modifiant radicalement nos procédures tout en assurant un fonctionnement harmonieux de nos compagnies aériennes et d'autres partenaires – et, plus important encore, en maintenant la meilleure expérience possible pour nos passagers dans ces circonstances.

Notre agilité contribuera à alimenter la reprise économique

générale dans le sud de l'Ontario et partout au Canada. Nous savons que le rétablissement de la desserte signifie qu'un plus grand nombre de personnes retourne au travail... plus de biens et de services sont fournis... plus de marchés conclus et d'alliances établies... et, en fin de compte, davantage d'investissements dans les bureaux, les usines de fabrication, les centres logistiques et les centres d'innovation.

Ce qui nous donne confiance dans nos capacités, alors que nous nous adaptons à ce nouveau monde, c'est l'héritage de planification rigoureuse et de vigilance de Pearson – et notre capacité d'exécution. Des exercices d'urgence fréquents à la modélisation pluriannuelle des risques, nous avons toujours été et demeurons passionnés par la sécurité et la préparation.

Notre société est axée sur l'amélioration continue. Ayant beaucoup appris au cours des épidémies de SRAS et de H1N1, nous disposons déjà d'un plan d'intervention robuste en cas de pandémie lorsque la pandémie de la COVID-19 a été déclarée. Et comme mesure du sérieux de notre engagement et de nos attentes élevées, l'Organisation mondiale de la Santé, dans son examen des plans d'intervention en cas de pandémie, a reconnu notre norme d'excellence en matière de préparation.

La résilience éprouvée et la souplesse nécessaire pour s'adapter aux imprévus — voilà ce qui renforce la capacité de Pearson à fonctionner dans des conditions météorologiques hivernales extrêmes... en cas d'évènement traumatisant comme le 11 septembre 2001... et lors de crises économiques comme la grande récession de 2008. Et tout ceci nous donne l'assurance que nous nous adapterons et que nous prospérerons une fois de plus après ces évènements — surtout avec tant de monde qui travaille à nos côtés.

Le rapport annuel que nous venons de publier en ligne s'intitule *Pearson Partners*. Il met en valeur les nombreuses collaborations qui font de notre aéroport un chef de file mondial en matière d'expérience des passagers et d'excellence opérationnelle. Et bien que ce thème du partenariat ait été choisi il y a des mois, il est encore plus approprié aujourd'hui.

Les partenariats qui sont à la base de notre succès seront essentiels pour relever le défi immédiat de la pandémie et recentrer nos efforts sur l'objectif plus vaste de Pearson : répondre aux besoins de notre région, du Canada et du monde.

Avant d'examiner plus en détail certaines de ces collaborations, j'aimerais vous faire part de quelques points de vue de partenaires clés de Pearson, que nous avons saisis dans une série de vidéos intégrées à notre rapport en ligne.

Naturellement, les espoirs et les aspirations véhiculés dans ces messages ont été saisis avant que l'impact de la COVID-19 ne se fasse sentir à l'échelle mondiale. Pourtant, tous les partenaires de Pearson partagent notre désir de collaborer et de relever les défis de front. Ensemble, nous sommes vraiment plus forts. Voici une vidéo présentant leurs différents points de vue.

[VIDÉO]

Avec des partenaires comme ceux-ci, même en période de crise — en fait, *surtout* en période de crise — nous pouvons compter sur le soutien mutuel et la force commune qui permettront à l'aéroport Pearson de Toronto de continuer à aller de l'avant.

Nos partenariats d'affaires les plus importants sont ceux que nous avons avec les dizaines de compagnies aériennes qui desservent l'aéroport Pearson, en commençant, bien sûr, par nos plus grands transporteurs, Air Canada et WestJet.

Nous collaborons dans tous les domaines, de l'élaboration de nouveaux itinéraires à l'amélioration des systèmes de traitement des bagages. Ensemble, nous organisons la correspondance des passagers partout au Canada et dans le monde. L'aéroport Pearson est de plus en plus considéré comme une porte d'entrée idéale vers l'Amérique du Nord. C'est pourquoi, en 2019, nous nous sommes de nouveau classés au deuxième rang sur le continent en matière de correspondances internationales.

Nos deux principaux partenaires aériens travaillent depuis longtemps avec nous à l'amélioration de nos aérobares... sur de nouvelles offres de services... sur tout ce qui nous permettra d'offrir une meilleure expérience aéroportuaire.

Et tandis que nous rétablissons la confiance dans le transport aérien, nous collaborons et réinventons chaque étape du voyage pour les passagers et les employés de l'aéroport. Les nombreuses solutions que nous avons mises en œuvre comprennent :

- Un nettoyage et un assainissement accrus de nos aérobares, en particulier dans les toilettes et d'autres zones à forte circulation.
- La désinfection des chariots à bagages, des rampes des escaliers mécaniques, des panneaux des ascenseurs, des fauteuils roulants et des points de contrôle de la sécurité et des douanes.
- Des panneaux et des marquages de plancher de

- distanciation physique pour favoriser la prévention de la promiscuité.
- Le retrait ou le blocage de certains sièges dans les salons et les restaurants.
 - L'ouverture d'un comptoir d'enregistrement, d'un kiosque et d'un point de dépôt des bagages sur deux — encore une fois, pour éviter toute congestion.
 - Le comptage des passagers entrants pour faciliter la circulation dans les salles des douanes.
 - La mise à jour des procédures et processus de mise en file d'attente pour le transport au sol.
 - L'encouragement des passagers à utiliser les applications d'enregistrement en ligne et de déclaration électronique dans la mesure du possible,
 - Et grâce à toutes ces initiatives – et à tant d'autres à venir – le maintien d'un flux constant de communications pour mobiliser, éduquer et tenir les passagers informés.

Comme Doug l'a mentionné, nous explorons de nouveaux processus et de nouvelles solutions technologiques avec nos agences. En collaboration avec les équipes de gestion de l'Agence des services frontaliers du Canada et du Bureau des douanes et de la protection des frontières des États-Unis, nous recherchons des idées et des innovations pour assurer une expérience de voyage qui soutient les passagers pendant la pandémie et qui continuera de répondre à leurs besoins et à leurs attentes par la suite.

Nous analysons et prévoyons également l'évolution des trajets entre l'aéroport Pearson et les centaines d'aéroports avec lesquels nous offrons des correspondances dans le monde. Nous nous attendons d'abord à une reprise du trafic intérieur, suivie d'une reprise graduelle des vols internationaux. Les paires de villes et les couloirs s'ouvriront

dans le cadre de stratégies hautement coordonnées. De plus, nous nous attendons à ce que les expéditions de fret continuent de croître, car notre centre est au service d'un marché mondial en évolution.

Tout cela dépend de l'expansion des partenariats. Nous avons travaillé avec Air Canada, WestJet, NAV Canada et d'autres compagnies aériennes et intervenants sur un outil appelé prise de décisions collaborative (*collaborative decision making*). En communiquant les données en temps réel, nous sommes en mesure de mieux intégrer et d'ajuster rapidement nos activités. Cela se traduit par des déplacements plus harmonieux et plus efficaces à l'aéroport, sur les réseaux nationaux et mondiaux et dans le ciel.

Grâce à une meilleure intégration des données et des processus, nous soutenons la capacité des transporteurs à offrir le service uniforme et fiable sur lequel comptent les passagers. Et comme les avions passent moins de temps à tourner dans l'air ou au ralenti au sol, nous réduisons également la consommation de carburant et les émissions de carbone.

Il s'agit là d'un autre avantage et d'une autre exigence au cœur des partenariats : ensemble, nous faisons progresser toutes les dimensions de la durabilité : environnementale, sociale et économique.

Depuis plusieurs années, la GTAA explore des solutions pour étendre la desserte à l'ensemble de notre région grâce à des réseaux de transport au sol améliorés. Nous avons travaillé en étroite collaboration avec les gouvernements fédéral, provinciaux et municipaux, ainsi qu'avec Metrolinx et d'autres organismes de transport et divers groupes d'intervenants.

Bien que les répercussions économiques de la COVID-19 nous obligent tous à revoir les montants que nous pouvons investir dans ce domaine et le rythme des investissements, la création d'un réseau de transport en commun régional plus efficace et durable demeure l'une de nos priorités stratégiques à long terme. Non seulement pour assurer un meilleur accès à l'aéroport Pearson de Toronto, mais aussi pour désengorger les routes et permettre à un plus grand nombre de personnes d'avoir accès à plus de possibilités, en particulier dans la zone d'emploi de l'aéroport, qui soutient plus de 300 000 emplois.

Au cours de la dernière année, nous avons examiné de plus près l'emploi *au sein de* la communauté de Pearson en réalisant la toute première étude sur la main-d'œuvre commandée par un aéroport canadien. Nous avons acquis de nouvelles connaissances sur les milliers de personnes qui travaillent ici, en commençant par leur grande diversité en matière d'âge, de sexe, d'éducation et d'autres facteurs.

Bien que les travailleurs de l'aéroport Pearson aient fait part de certaines de leurs frustrations — comme la nécessité de meilleures offres de transport en commun — ils étaient généralement optimistes à l'égard du travail dans un environnement qu'ils considèrent comme stimulant et rempli de possibilités.

Mais on sait encore une fois qu'aujourd'hui, la COVID-19 et ses retombées ont tout changé.

Depuis le début de la pandémie, nous consultons régulièrement les groupes d'employés et les employeurs de l'ensemble de l'aéroport Pearson. La semaine dernière, nous avons rencontré le Conseil des travailleurs de l'aéroport de Toronto, notre partenaire dans le cadre de l'étude sur la main-d'œuvre — l'une des nombreuses initiatives

conjointes des huit dernières années. Nous avons réaffirmé notre engagement à travailler ensemble pour assurer la santé et la sécurité de ceux qui travaillent encore à l'aéroport Pearson et pour nous attaquer aux défis de rétablissement à long terme auxquels sont confrontés les travailleurs et les employeurs.

En coordonnant nos efforts dans le cadre de l'actuel Forum sur la sécurité des travailleurs de l'aéroport Pearson de Toronto, nous envisageons d'autres mesures de santé et de sécurité qui s'appuient sur les pratiques robustes déjà en place. Par exemple, nous mettons à l'essai l'utilisation de barrières en plexiglas aux comptoirs et aux postes de travail où les employés de l'aéroport interagissent entre eux et avec le public.

Nous travaillons également avec des employeurs, des partenaires des aéroports et des organismes de santé pour présenter un rapport régulier et volontaire sur l'incidence de la COVID-19 à l'aéroport Pearson de Toronto.

Nous élaborons conjointement un centre de ressources en ligne où tous les travailleurs touchés par la pandémie trouveront du soutien en matière de recherche d'emploi et de perfectionnement des compétences, ainsi qu'un portail où les employeurs et les chercheurs d'emploi peuvent communiquer entre eux lorsque les besoins en main-d'œuvre de l'aéroport Pearson recommenceront à croître.

Nous poursuivons nos efforts pour promouvoir de meilleures liaisons de transport en commun vers l'aéroport, en encourageant tous les travailleurs à utiliser ce mode de transport dans la mesure du possible.

À la base de tout cela, nous maintenons des communications claires

et ouvertes, notamment par des réunions régulières entre la GTAA et le Conseil des travailleurs de l'aéroport. Pendant que nous examinons le tout, des modifications aux aéroports aux nouvelles possibilités commerciales, les groupes syndicaux de l'aéroport Pearson de Toronto participent à la conversation. Ensemble, nous sommes déterminés à faire en sorte que notre aéroport, notre main-d'œuvre et toute notre industrie se rétablissent le plus rapidement possible et sortent de cette crise plus forts que jamais.

À l'heure actuelle, notre priorité absolue est de permettre à tous ceux qui ont été mis de côté par la pandémie de retourner au travail ainsi que de subvenir à leurs besoins et à ceux des personnes dépendant d'eux. Mais à mesure que nous reprendrons notre élan, l'étude sur la main-d'œuvre nous permettra d'aider tous les employés à réaliser leur plein potentiel, grâce aux partenariats que nous avons établis avec nos syndicats et nos employeurs.

Et alors que nous cherchons des moyens de réactiver et de mieux déployer la richesse des talents à Pearson, cela fait partie d'un engagement plus vaste visant à aider les personnes sous-employées — des personnes dont la formation ou les compétences dépassent les exigences de leur emploi actuel — ce qui est un problème qui s'étend au-delà de notre aéroport jusqu'aux collectivités voisines.

C'est pourquoi, en 2019, nous avons consacré 1 % des revenus nets à notre programme d'investissement communautaire, le *Propeller Project*. À la fin de l'exercice, nous avons engagé 1 million de dollars en financement pour les organismes sans but lucratif de Toronto, de Mississauga et de Brampton qui aident les personnes sous-employées à poursuivre une carrière enrichissante et à contribuer à la vitalité économique globale.

Voilà ce qu'un aéroport robuste et de calibre mondial peut accomplir. Nous sommes en affaires non seulement pour connecter le Canada au monde, mais aussi pour créer des liens ici même qui alimentent la prospérité, la résilience et la croissance durable. Et dans les mois et les années à venir, cela aura plus d'importance que jamais.

Les aéroports sont uniques. Nous nous adaptons et nous exécutons nos tâches chaque jour, tout en planifiant pour les années et les décennies à venir et en gérant prudemment un large éventail de risques complexes.

Dans le cas de l'aéroport Pearson de Toronto, cet accent sur le long terme s'est traduit par un solide bilan d'excellence opérationnelle et de service exceptionnel. Nous nous sommes classés au premier rang dans le dernier sondage annuel sur la qualité des services aéroportuaires — pour la troisième année consécutive — parmi les aéroports nord-américains desservant plus de 40 millions de passagers.

Cinquante millions de passagers sont passés par l'aéroport Pearson en 2019, et nous atteindrons cet objectif encore une fois. Même si, l'an dernier, la croissance du trafic a été modérée, soit environ 2 %, comparativement à une moyenne de 6 % au cours des six années précédentes qui faisaient partie d'une période de prospérité économique.

À l'heure actuelle, la pandémie a éclipsé beaucoup de choses, des tensions géopolitiques et des négociations commerciales imprévisibles aux défis particuliers dans le secteur de l'aviation. Mais ces facteurs modérateurs ne font que souligner un point crucial de la croissance, à savoir que la valeur que nous offrons aux voyageurs qui

transitent par nos terminaux est beaucoup plus importante que le nombre total de passagers.

Comme Pearson a accueilli près d'un million de passagers supplémentaires l'an dernier, nous avons également créé une expérience aéroportuaire plus attrayante pour tous en élargissant et en améliorant nos services de vente au détail, de restauration et autres.

Il faudra du temps — des années, et non des mois — pour assurer une reprise complète. Et pendant que nous allons de l'avant sur tous les fronts, il subsiste de nombreux problèmes inconnus auxquels nous pouvons tous faire face en ce qui concerne les pratiques de santé publique, les mesures économiques, les changements réglementaires, les contrôles frontaliers et de sécurité, l'adoption de nouvelles technologies – et les attentes des voyageurs aériens.

Nous serons des chefs de file, nous apprendrons et nous adapterons au cours des prochains jours. C'est cependant ce que nous avons toujours fait dans notre industrie, et surtout à cet aéroport. Élément essentiel de l'infrastructure du Canada, l'aéroport Pearson de Toronto est construit dans une optique d'endurance et de longévité. Nos stratégies sont conçues pour nous garder agiles et réactifs tout en respectant les normes de sécurité les plus élevées.

À l'avenir, nous nous engageons à maintenir une expérience passagers de premier ordre en trouvant le juste équilibre entre les mesures de santé, l'utilisation intelligente de la technologie et un soutien solide de nos transporteurs qui reconstruisent leur capacité et renouent avec le monde. Parce que nous savons que le monde, aussi transformé soit-il, attend de se connecter à nous. Et la reprise du transport aérien à l'échelle mondiale stimulera la reprise locale de l'emploi, la prospérité et la croissance économique.

Pour finir, j'aimerais réitérer mes remerciements à Doug Allingham et à l'ensemble du Conseil d'administration, qui ont fait preuve d'excellence en matière de gouvernance, tout en offrant de précieux conseils et perspectives, au cours de ces premiers mois importants. Je les remercie et je sais que je peux compter sur leur soutien continu et leurs conseils stratégiques.

Je tiens également à remercier chaleureusement mon prédécesseur, Howard Eng, dont l'héritage de huit années de bons et loyaux services a permis de jeter des bases solides pour l'avenir. Je remercie Howard pour ses conseils au fil des ans dans notre industrie et tout au long de la transition. Je sais que nos réalisations futures s'appuieront sur tout ce qu'il a fait pour rehausser l'aéroport Pearson de Toronto sur la scène mondiale.

Je remercie également notre équipe de direction, qui met à profit une mine de talents et d'expérience pour réaliser les priorités stratégiques de Pearson.

Merci aux employés de la GTAA — les gens qui mettent en œuvre ces priorités, jour après jour — et aussi à toute la communauté des employés de l'aire de Pearson, dont les compétences, l'énergie et l'engagement sont ce qui fait de cet aéroport l'un des meilleurs au monde. Ils démontrent chaque jour que nous sommes forts à l'aéroport Pearson et que notre avenir brillera de nouveau.

Je remercie sincèrement tous nos intervenants — membres de la collectivité, gens d'affaires, dirigeants d'organismes à but non lucratif, représentants de l'ensemble du gouvernement — qui nous aident et nous motivent dans la poursuite d'une vision audacieuse pour l'aéroport Pearson de Toronto, guidée par des valeurs

communes et un objectif commun.

C'est dans cet esprit de partenariat que nous nous attaquerons aux conséquences de cette crise pareille à nulle autre, tout en restant concentrés sur le maintien du service et la production de valeur.

Nous resterons inspirés et engagés... nous persévérons... nous résoudrons des problèmes complexes... nous nous occuperons de ceux qui dépendent de nous... et nous en sortirons plus forts pour créer le prochain grand chapitre de l'histoire de l'aéroport Pearson de Toronto.

Merci!