

*Notes d’allocution de Doug Allingham, président du conseil d’administration, à l’occasion de l’Assemblée annuelle publique virtuelle de l’Autorité aéroportuaire du Grand Toronto, le 6 mai 2020*

Merci, Hillary. Au nom du conseil d’administration, je souhaite la bienvenue à tous ceux qui se sont joints à nous cet après-midi.

La GTAA, comme de *nombreuses* sociétés, n’a jamais tenu d’assemblée annuelle virtuelle. Mais en pleine pandémie mondiale, il est plus important que jamais de rester en contact avec nos intervenants. Merci de votre patience pendant que nous nous adaptons à cette plateforme virtuelle. J’espère que ce sera le seul moment où nous serons obligés de nous rencontrer de cette façon.

Notre assemblée annuelle porte habituellement sur les progrès et les réalisations de l’aéroport Pearson de Toronto au cours de la dernière année. Cependant, tandis que nous réagissons actuellement à une urgence sanitaire mondiale sans précédent, nous sommes naturellement plus préoccupés par la sécurité de notre personnel et du public voyageur – et par nos tentatives de comprendre ce qui se passera ensuite. Nous essayons tous de répondre aux questions suivantes :

- Quand les gouvernements et les responsables de la santé commenceront-ils à lever les restrictions aux déplacements et à rouvrir les frontières?
- Que réserve l’avenir aux compagnies aériennes et combien de temps faudra-t-il avant que les activités redeviennent rentables?
- À quoi ressemble la « nouvelle normalité » pour les

industries du transport aérien et du voyage?

- Qu'est-ce qui doit changer dans notre aéroport, et dans le domaine de l'aviation en général, pour regagner la confiance du public voyageur?

Pour l'instant, il n'y a pas de réponse définitive à ces questions cruciales. Mais un signe que nous allons dans la bonne direction, et que nous surmontons les défis qui nous ont été lancés, c'est la collaboration extraordinaire que nous observons dans toute la communauté de l'aéroport Pearson de Toronto, en nous rassemblant pour réagir à l'écllosion de COVID-19 et tracer la voie du rétablissement.

Les 400 organisations de notre aéroport travaillent de concert pour maintenir et adapter les activités essentielles, des services de fret essentiels aux vols de retour de Canadiens du monde entier. Dans l'ensemble de l'aéroport Pearson, les équipes de gestion et les employés font en sorte que les choses se passent rapidement et sans heurt – et jettent les bases de ce à quoi ressemblera le transport aérien dans un monde transformé par la COVID-19.

Lorsque l'ampleur de la pandémie est devenue évidente, la priorité principale de la GTAA a été d'assurer la santé et le bien-être des passagers et des employés de l'aéroport — tout en collaborant constamment avec tous nos partenaires d'affaires et intervenants, sans oublier de tenir le grand public informé.

Les entreprises et les organisations de l'aéroport Pearson, de concert avec Transports Canada, l'Agence de la santé publique du Canada et nos organismes de sécurité et de contrôle frontalier, ont uni leurs forces pour mettre en œuvre les protocoles du

gouvernement du Canada... renforcer les mesures de sécurité... et contribuer au plus grand rapatriement de Canadiens de l'histoire de notre pays.

Bien qu'il ne soit pas encore possible d'évaluer toutes les répercussions de la COVID-19, une chose est certaine, dans un monde interconnecté, un grand aéroport comme l'aéroport Pearson de Toronto aura un rôle clé à jouer dans la reprise à venir, tant au sein de l'industrie de l'aviation qu'à l'appui de notre région ainsi que des économies nationale et mondiale.

Les responsabilités qui accompagnent le fait d'être la porte d'entrée du Canada dans le monde n'ont jamais été aussi évidentes.

Le gouvernement du Canada comprend bien l'importance du rôle de Pearson en tant qu'aéroport le plus important et le plus étendu du pays – et au nom de la GTAA, je tiens à remercier le gouvernement d'avoir agi si rapidement pour réduire nos paiements de loyer pour 2020. Cela s'ajoute à nos propres efforts visant à réduire considérablement les coûts d'exploitation et les dépenses en capital, alors que nous nous efforçons d'atténuer les manques à gagner découlant d'une réduction considérable de l'activité aérienne.

Nous apprécions également notre dialogue continu avec les fonctionnaires fédéraux tandis que nous explorons ce qui peut être fait d'autre pour contrer l'impact de la COVID-19 — sur notre aéroport... sur l'ensemble de l'écosystème de l'aviation, du voyage et du tourisme... et sur les nombreux intervenants qui dépendent de nous.

Quand Pearson est passé d'environ 130 000 passagers par jour à

moins de 5 000... lorsque le nombre de transporteurs aériens en provenance et à destination de notre aéroport est passé de près de 70 à moins de 10... nous avons compris qu'il nous fallait explorer d'autres mesures d'aide. Il s'agit notamment :

- De parler à nos prêteurs de notre état futur pour nous assurer de conserver notre très bonne cote de solvabilité
- De prévoir plus de souplesse dans le calendrier et le financement des changements réglementaires déjà prévus
- D'obtenir un allègement supplémentaire des loyers de l'aéroport, car nous reconnaissons que la reprise dans notre secteur peut prendre de deux à trois ans voire davantage.

En même temps, nous sommes très conscients du fait que l'aéroport Pearson de Toronto fait partie de l'écosystème plus vaste des voyages et de l'hébergement – et la seule façon dont nous pourrions relever ce défi est d'aider les autres, notamment nos partenaires, à s'adapter également.

La recherche de solutions commence par l'approfondissement des priorités opérationnelles avec des partenaires comme Air Canada et WestJet, l'examen de ce qui sera nécessaire pour rétablir les voyages d'affaires et personnels dans toutes les régions du monde — dès que nous aurons le feu vert pour le faire.

Notre entreprise possède certainement l'expertise et l'expérience — et tout aussi important, l'adaptabilité — nécessaires pour s'adapter aux nouvelles réalités opérationnelles qui aideront tous les intervenants de l'aéroport Pearson et transformeront chaque

secteur de nos activités.

La desserte mondiale est une activité complexe. Lorsque je me suis joint au conseil d'administration de la GTAA il y a deux ans, j'avais passé ma carrière à élaborer et à réaliser de grands projets d'infrastructure partout au Canada et dans le monde. Mais j'ai tout de suite été frappé par la complexité de l'aéroport Pearson de Toronto.

Il faut un nombre incalculable de systèmes et de processus, intégrés de façon transparente, pour aider les passagers à se rendre à des destinations partout dans le monde et à en revenir. Cela exige aussi un effort massif et coordonné de la part des milliers de personnes qui travaillent à notre aéroport.

Les employés de Pearson collaborent 24 heures sur 24, souvent dans des environnements très difficiles, pour assurer un service sécuritaire, uniforme et fiable et la meilleure expérience des passagers possible. Leurs organisations travaillent ensemble pour relier le Canada au monde et accueillir les voyageurs à la porte de notre pays.

Les partenariats que nous établissons à l'extérieur — avec les collectivités locales et tous les ordres de gouvernement — sont tout aussi essentiels, de même que ceux avec des entreprises qui comptent sur Pearson comme moteur de croissance... avec Metrolinx et les autres organismes qui gèrent les réseaux de transport de surface... et avec les organisations nationales et internationales qui s'efforcent de faire progresser le transport aérien sécuritaire, efficace et durable.

Les partenariats ont toujours été essentiels à notre succès. Et de

toute évidence, ils comptent plus que jamais.

En examinant les diverses façons dont Pearson établit des partenariats (*Pearson Partners*) — ce qui est le thème de notre rapport annuel de 2019 — le conseil a ciblé deux domaines clés comme des priorités stratégiques :

Le premier est l'innovation. Lorsque la crise de la COVID-19 a débuté, la GTAA avait déjà passé plusieurs années à favoriser une culture de collaboration créative et de résolution de problèmes, en particulier grâce à l'utilisation intelligente de la technologie.

Nous adaptons et repensons constamment les processus par lesquels nous gérons la circulation des personnes, des aéronefs, des bagages et du fret à l'aéroport Pearson de Toronto.

Bon nombre de nos efforts d'innovation sont axés sur le voyage des passagers — qu'il s'agisse de départ, d'arrivée ou de correspondance entre les vols. En collaboration avec nos compagnies aériennes et nos organismes de sécurité et de contrôle frontalier, nous cherchons des moyens d'accélérer l'enregistrement, le contrôle et les douanes ainsi que l'immigration tout en aidant les passagers à vivre une expérience sans stress.

Cela signifie qu'il faut tout examiner, de l'amélioration des systèmes de balayage des passeports aux nouvelles technologies biométriques. Et bien sûr, nous examinons constamment de nouvelles stratégies pour améliorer la sécurité des passagers et de tous les employés de l'aéroport.

Cette volonté de rester innovant, de résoudre les problèmes avec rapidité et agilité, a été particulièrement importante ces dernières semaines. Lorsque nos partenaires d'affaires ont réagi à cette crise

inattendue, nous avons agi rapidement pour trouver des façons d'aider.

Nous travaillons avec nos compagnies aériennes, ainsi qu'avec les détaillants, les restaurants et les autres fournisseurs qui ont leurs activités dans nos aérogares, pour comprendre leurs besoins et discuter des mesures d'allègement au cas par cas.

Nous examinons également les installations que nous pouvons modifier, ou l'infrastructure supplémentaire que nous pourrions mettre en place pour appuyer nos transporteurs. Par exemple, nous avons reconfiguré notre terrain d'aviation afin d'offrir à Air Canada, à WestJet et à d'autres compagnies aériennes des places de stationnement pour les aéronefs au ralenti à des tarifs pour transport différé.

En même temps, nous nous attendons à ce que le fret, qui était déjà en forte croissance à l'aéroport Pearson, joue un rôle important pour la reprise à venir, alors que les entreprises repensent les chaînes d'approvisionnement et expédient plus de produits par voie aérienne pour éviter les perturbations potentielles et atteindre les marchés plus rapidement.

Nous travaillons avec les transporteurs de marchandises sur des solutions logistiques afin de transporter les marchandises plus efficacement. À titre d'exemple d'innovation en action, Air Canada a converti certains avions de passagers pour qu'ils transportent plus de fret – et nous y avons contribué en fournissant de l'équipement de transport des bagages qui peut être adapté pour le chargement du fret.

Nous envisageons même de construire une installation de

traitement temporaire du fret supplémentaire pour traiter ce trafic plus efficacement.

Et permettez-moi d'ajouter à quel point cela a été inspirant de voir des transporteurs de fret, des transitaires et d'autres entreprises de logistique travailler pendant cette crise pour livrer de l'équipement de protection individuelle et d'autres fournitures essentielles aux travailleurs de la santé en première ligne.

La deuxième priorité stratégique est celle des réductions dans tous les secteurs des activités de l'aéroport Pearson : nos efforts pour promouvoir la durabilité.

Bien que la pandémie ait, à juste titre, éclipsé d'autres problèmes au cours des dernières semaines, une autre préoccupation pressante ne restera pas longtemps dans l'ombre : Les Canadiens, comme d'autres dans le monde, sont de plus en plus préoccupés par les changements climatiques.

En tant que chef de file dans le secteur de l'aviation, l'aéroport Pearson de Toronto explore ce que nous pouvons faire de plus concernant les répercussions du transport aérien — au moyen de nos propres activités et grâce à nos collaborations avec des partenaires d'affaires et des collectivités autour de l'aéroport.

Pour orienter ces efforts, le conseil a demandé à l'équipe de direction de la GTAA de préparer un plan de durabilité complet. En s'appuyant sur les efforts que nous avons déployés à ce jour — dont bon nombre sont décrits en détail dans notre rapport annuel — le plan définira ce que nous pouvons faire de plus pour soutenir l'engagement mondial à réduire notre empreinte carbone collective.



Nous tenons compte des facteurs environnementaux, sociaux et de gouvernance dans tous les aspects des activités commerciales et de la prise de décisions de la GTAA. L'application de ce filtre sera d'autant plus pertinente à l'avenir, à mesure que nous rééquilibrerons la relation entre la sécurité, l'efficacité et la responsabilité sociale. Alors que l'aéroport Pearson de Toronto continue d'évoluer pour servir un monde en évolution majeure, notre stratégie doit mener à la création d'installations plus durables.

La poursuite de ces objectifs en matière d'innovation et de durabilité — sans parler de la préparation à l'avenir de notre industrie — nous oblige à collaborer étroitement au sein de la GTAA et dans l'ensemble de la collectivité de l'aéroport Pearson. Que nous élaborions des solutions originales pour travailler dans ce nouveau monde, ou que nous adaptions des modèles d'autres aéroports de premier plan, nous avons tous le même objectif, c'est-à-dire aider les gens à se déplacer simplement et en toute sécurité dans nos aéroports.

Pour nos compagnies aériennes, le fait d'offrir une expérience positive et axée sur la santé à l'aéroport Pearson de Toronto se traduit par une plus grande satisfaction des passagers et une loyauté accrue.

Du point de vue des passagers, il est préférable de pouvoir se présenter à l'enregistrement et au contrôle le plus vite possible, ainsi que d'avoir confiance dans le processus et d'être en mesure de rester à une distance sécuritaire des autres passagers. Et tandis que nous rebâtissons la confiance des passagers, nous allons également rétablir les revenus que nous pourrions investir dans l'amélioration de nos installations.

L'accent mis sur l'amélioration continue n'est pas quelque chose que nous devons mettre de côté lorsque nous travaillerons avec nos partenaires sur le rétablissement. En fait, il sera plus important que jamais d'assurer la viabilité financière de l'aéroport Pearson de Toronto.

Ce faisant, nous bâtissons sur des bases solides — ce qui témoigne de la grande compétence de notre équipe de direction, dirigée par le président et chef de la direction, Howard Eng, de 2012 jusqu'au début de cette année. Grâce à leurs efforts, notre région et l'ensemble du Canada sont davantage reliés au monde. En établissant de nouvelles normes d'excellence opérationnelle, nous avons également hissé Pearson au premier rang mondial pour la qualité du service.

Parallèlement, Howard et son équipe ont étendu la desserte à la région environnante. Ils se sont fait les champions d'une vision d'un meilleur service de transport en commun vers l'aéroport et ils ont réuni les fournisseurs de services d'aviation de toute la région en établissant le réseau aéroportuaire du Sud de l'Ontario (*Southern Ontario Airport Network*).

Le succès de Howard lui a valu la confiance et le respect de nos divers intervenants et l'admiration de ses pairs de l'industrie. Ainsi, lorsqu'il a informé le conseil qu'il avait l'intention de prendre sa retraite en 2020, nous savions qu'il ne serait pas facile de trouver un successeur digne.

Pendant près d'un an, le comité de recrutement a rencontré des dizaines de candidats internes et externes, la fine fleur des dirigeants d'aéroports du monde. En novembre dernier, nous avons

été très heureux de choisir un nouveau leader dont les antécédents et les titres de compétences impressionnants correspondaient aux normes élevées que nous avons établies.

Depuis février 2020, la présidente et chef de la direction de la GTAA est Deborah Flint, une dirigeante aéroportuaire de renommée internationale qui travaille dans le secteur de l'aviation et des transports depuis près de 25 ans. Plus récemment, Deborah a été chef de la direction de *Los Angeles World Airports* — dont le porte-étendard, LAX, est le quatrième aéroport le plus achalandé au monde, ayant accueilli plus de 88 millions de passagers l'an dernier.

En tant que chef de la direction, Deborah a supervisé un programme de modernisation de plusieurs milliards de dollars qui constitue le plus important projet de travaux publics de l'histoire de Los Angeles. Elle sait de première main ce qui est nécessaire pour guider un grand aéroport pendant une période de transformation importante.

Cette expérience est particulièrement visible dans la façon dont Deborah a dirigé l'équipe pendant les premiers jours de la COVID-19, en tendant la main aux employeurs et aux travailleurs de l'ensemble de l'aéroport, ainsi qu'aux représentants élus, aux représentants syndicaux et à de nombreux autres intervenants – en les rassurant sur le fait que l'aéroport Pearson de Toronto est présent, en tant que partie essentielle de l'infrastructure du Canada et que partenaire de confiance.

Ce n'est peut-être pas tout à fait ce qu'elle envisageait dans son nouveau poste, mais il est évident qu'elle est exceptionnellement qualifiée.

Deborah possède une vaste expérience de l'avancée de toutes les

priorités clés d'une plaque tournante mondiale, y compris le maintien de la sécurité, la promotion de la durabilité, l'intégration du transport en commun et la prestation d'une expérience des passagers de grande qualité. Fait tout aussi important, elle reconnaît le besoin vital d'établir des partenariats efficaces avec le gouvernement, les entreprises et les collectivités.

Et elle est aussi Canadienne, alors nous sommes très heureux de l'accueillir chez elle!

Pour conclure, et au nom du conseil, j'aimerais exprimer notre gratitude à mon prédécesseur à la présidence, David Wilson, qui a terminé son mandat en mai 2019. Au cours des quatre années qu'il a passées à ce poste, David a contribué à faire évoluer et à renforcer le Conseil, attirant des membres diversifiés ayant un plus large éventail d'expertise. Il a mis à profit sa compréhension approfondie de la gouvernance d'entreprise pour contribuer à jeter des bases solides pour l'avenir. Au cours de la dernière année, il m'a également offert de sages conseils et un soutien judicieux.

Alors que David quitte ses fonctions aujourd'hui après avoir accompli son mandat de neuf ans à titre de membre du Conseil, nous le remercions de son service et lui souhaitons le meilleur pour l'avenir.

Aujourd'hui, nous accueillons également un nouveau membre au conseil : Don Kennedy possède une vaste expérience en tant que cadre supérieur dans l'industrie de la logistique et de l'expédition de fret, et plus tôt en tant que cofondateur de Canada 3000, qui a été la deuxième compagnie aérienne de passagers en importance au pays. L'expertise de Don dans les opérations de fret sera particulièrement précieuse à mesure que cette dimension de l'aéroport Pearson de

Toronto continuera de croître.

J'aimerais également exprimer ma reconnaissance aux autres membres du conseil pour leur engagement indéfectible au cours de la dernière année — et surtout au cours de cette récente période pleine de défis uniques.

Enfin, j'aimerais profiter de l'occasion pour saluer les nombreux intervenants dont le soutien est essentiel au succès de Pearson.

Premièrement, nos 67 compagnies aériennes, notamment Air Canada et WestJet. NAV Canada, qui est responsable de tout le contrôle de la circulation aérienne.

L'Agence des services frontaliers du Canada.

*U.S. Customs et Border Protection.*

l'ACSTA — l'Administration canadienne de la sûreté du transport aérien. La police régionale de Peel.

Et comme je l'ai dit, les quelque 400 autres organisations, grandes et petites, qui composent cette communauté dynamique et collaborative de Pearson.

Nous disposons également de solides partenariats avec tous les ordres de gouvernement — fédéral, provincial et municipal — y compris avec les maires et les membres du conseil municipal de

Brampton, Mississauga et Toronto.

Et aux millions de passagers qui transitent par notre aéroport – et aux milliers de membres de la communauté qui s’engagent avec nous – merci d’avoir partagé vos idées et vos points de vue. Vous nous aidez à bien écouter et à équilibrer les attentes entre les différents groupes que nous servons.

Enfin, nous remercions du fond du cœur les employés dévoués de la GTAA — et de l’ensemble de la communauté de l’aéroport Pearson — qui travaillent ensemble chaque jour pour assurer la sécurité, la sûreté, le bon fonctionnement et l’accueil de notre aéroport pour tous les voyageurs.

Ensemble, nous ferons le nécessaire pour rétablir la desserte et la confiance dans un monde post-pandémie.

Nous collaborerons avec l’industrie mondiale de l’aviation pour renforcer et rehausser les normes de protection à mesure que les passagers reprendront les vols.

Nous soutiendrons nos compagnies aériennes et d’autres partenaires du secteur des voyages et du tourisme au fur et à mesure que nous adapterons nos pratiques quotidiennes et nos stratégies à long terme à la nouvelle norme.

Et nous continuerons d’améliorer l’un des plus grands aéroports du monde — innovateur, durable et motivé par le pouvoir des partenariats.

Merci!