



RAPPORT ANNUEL DE 2018 DU GTAA

COUNT *on* PEARSON



GTAA



Toronto Pearson
International Airport | Aéroport International

RENSEIGNEMENTS PROSPECTIFS

Le présent document renferme des renseignements prospectifs. Veuillez consulter la section « **Mise en garde concernant les renseignements prospectifs** » figurant à la fin de la discussion et de l'analyse de la direction, qui porte sur les risques et les incertitudes ainsi que sur les hypothèses et les facteurs importants liés aux renseignements prospectifs.

TABLE DES MATIÈRES

Relier le Canada aux possibilités	1
Relier notre région à la prospérité	13
Renforcer nos collectivités	26
Améliorer constamment notre aéroport	47
Message du président du conseil d'administration	62
Message du président et chef de la direction	66
Conseil d'administration	69
Équipe de direction	74
Gouvernance organisationnelle	76
Aperçu de la durabilité	79
Discussion et analyse de la direction	F1
États financiers	F21
Renseignements sur l'organisation	F60

COMPTEZ^{sur}PEARSON

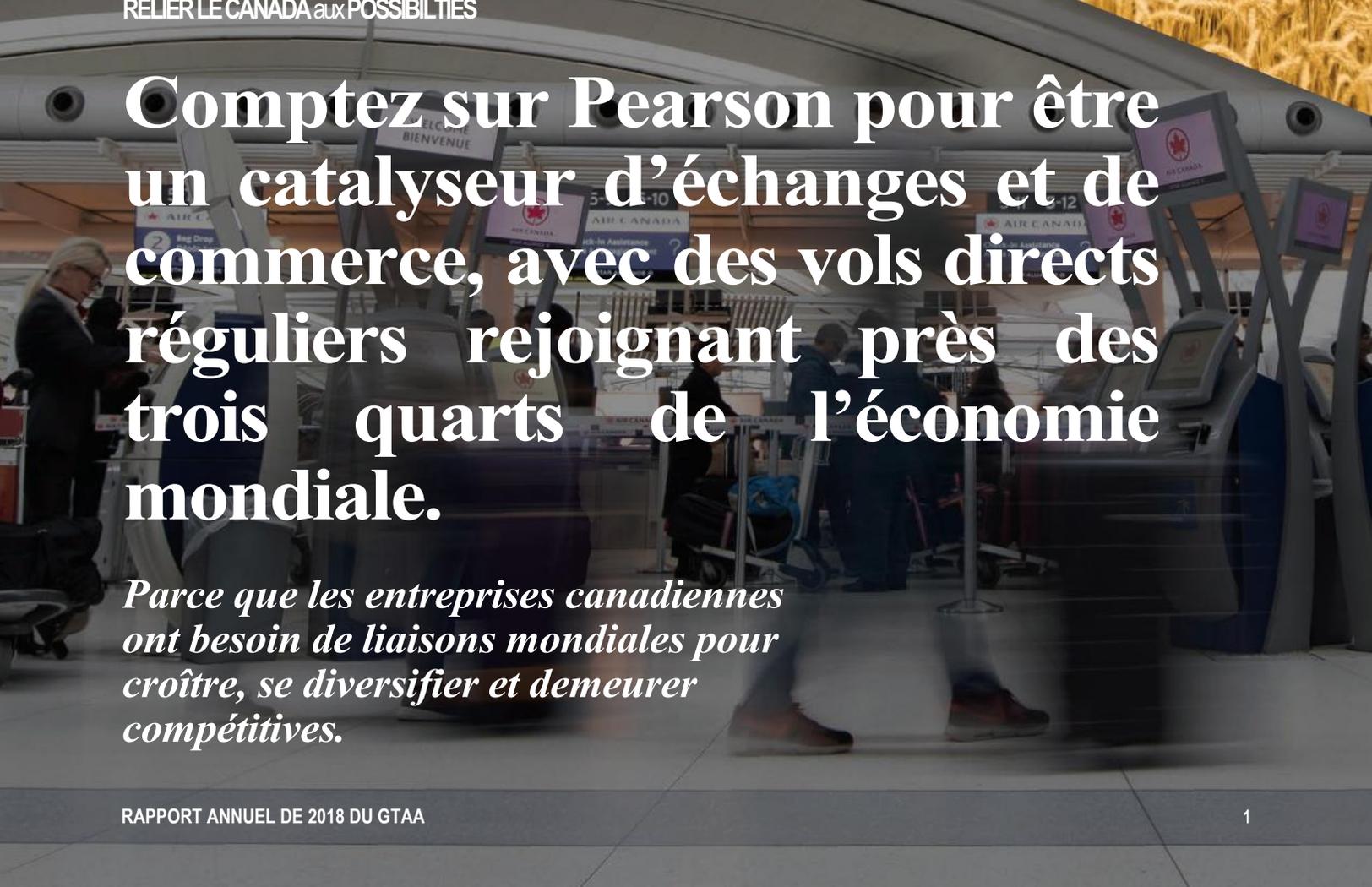
Comptez sur notre aéroport pour être une plaque tournante mondiale et une porte d'entrée nord-américaine, reliant le Canada aux possibilités.

Parce que notre région, le pays et les millions de voyageurs internationaux avons besoin que nous le soyons.

welcome



RELIER LE CANADA aux POSSIBILITÉS



Comptez sur Pearson pour être un catalyseur d'échanges et de commerce, avec des vols directs réguliers rejoignant près des trois quarts de l'économie mondiale.

Parce que les entreprises canadiennes ont besoin de liaisons mondiales pour croître, se diversifier et demeurer compétitives.

72 % de l'économie mondiale à l'aide de vols directs réguliers

Chaque jour, Toronto Pearson offre des vols réguliers sans escale vers des destinations du monde qui comptent pour environ 72 % du PIB mondial. Alors que les compagnies aériennes que nous comptons parmi nos partenaires continuent d'ajouter de nouveaux itinéraires et des services accrus, cet accès atteindra bientôt les 80 % – procurant des avantages économiques supplémentaires partout au Canada.



Notre aéroport assure les correspondances directes dont les entreprises canadiennes ont besoin pour explorer de nouveaux marchés, forger de précieux partenariats, prendre des dispositions pour la fabrication et la prestation de services à l'étranger et participer à des missions et à des événements commerciaux.

- Toronto Pearson se classe deuxième parmi les aéroports nord-américains au chapitre de la connectivité internationale. Nous sommes la cinquième plaque tournante la plus connectée à l'échelle mondiale.
- Nous offrons des vols sans escale vers 175 destinations internationales, dont près de 60 villes des États-Unis.
- Comparativement à nos vis-à-vis canadiens, nous offrons un service direct vers 55 % plus de destinations internationales, ainsi que le plus de correspondances vers tous les continents.
- Les compagnies aériennes que nous comptons parmi nos partenaires desservent 15 destinations à l'extérieur de l'Amérique du Nord à l'aide d'au moins deux vols par jour – ce qui est plus que tout autre aéroport canadien.

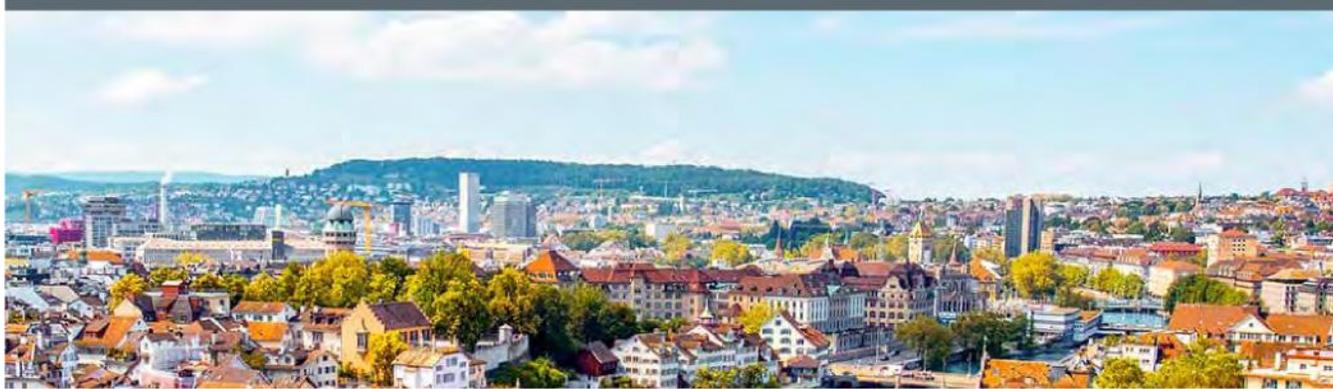
Le nombre de vols internationaux en direction qui entrent à Toronto Pearson et qui en sortent augmente régulièrement depuis dix ans. Et à mesure que les transporteurs vendent plus de places et passent à des aéronefs plus grands et plus efficaces, le volume de voyageurs a augmenté encore plus rapidement. De 2011 à 2018, le trafic international total de Pearson a augmenté de plus de 55 %.

Bon nombre de ces voyageurs élargissent leurs horizons personnels. Mais ils sont nombreux aussi à se rendre à l'étranger pour créer de nouveaux débouchés d'affaires – contribuant du même coup à rendre notre économie plus prospère.

Élargir notre portée

En 2018, Toronto Pearson a introduit des services nouveaux* ou élargis vers les destinations suivantes :

Bucharest*	Londres	Providence
Buenos Aires	Gatwick Mexico	Shannon
Chongqing	Miami	Zagreb*
Guangzhou	Milan	Zurich
Kiev*	Porto*	



Relier tout le Canada

Nouvelle-Écosse et Chine

- Plus de 4 000 passagers ont pris un vol entre Halifax et Beijing par l'intermédiaire de Toronto Pearson en 2018.
- En Nouvelle-Écosse, 40 % des étudiants internationaux viennent de Chine.
- Une proportion de 12 % des exportations de poisson et de fruits de mer de la Province sont destinées à la Chine – y compris plus de 80 millions de dollars de homards livrés chaque année par l'intermédiaire de Toronto Pearson.
-

Manitoba et Inde

Plus de 5 700 passagers ont pris un vol entre Winnipeg et Delhi par l'intermédiaire de Toronto Pearson en 2018.

- Le tiers des immigrants économiques du Manitoba viennent de l'Inde.
- Une proportion de 40 % des étudiants du programme d'entretien d'aéronefs au Red River College de Winnipeg viennent de l'Inde. Ils sont nombreux à être embauchés avant même d'avoir achevé leurs études par des employeurs locaux, y compris de grandes entreprises comme Boeing et Magellan Aerospace.

RELATED SDGs



GRI INDICATORS

102-2 102-6

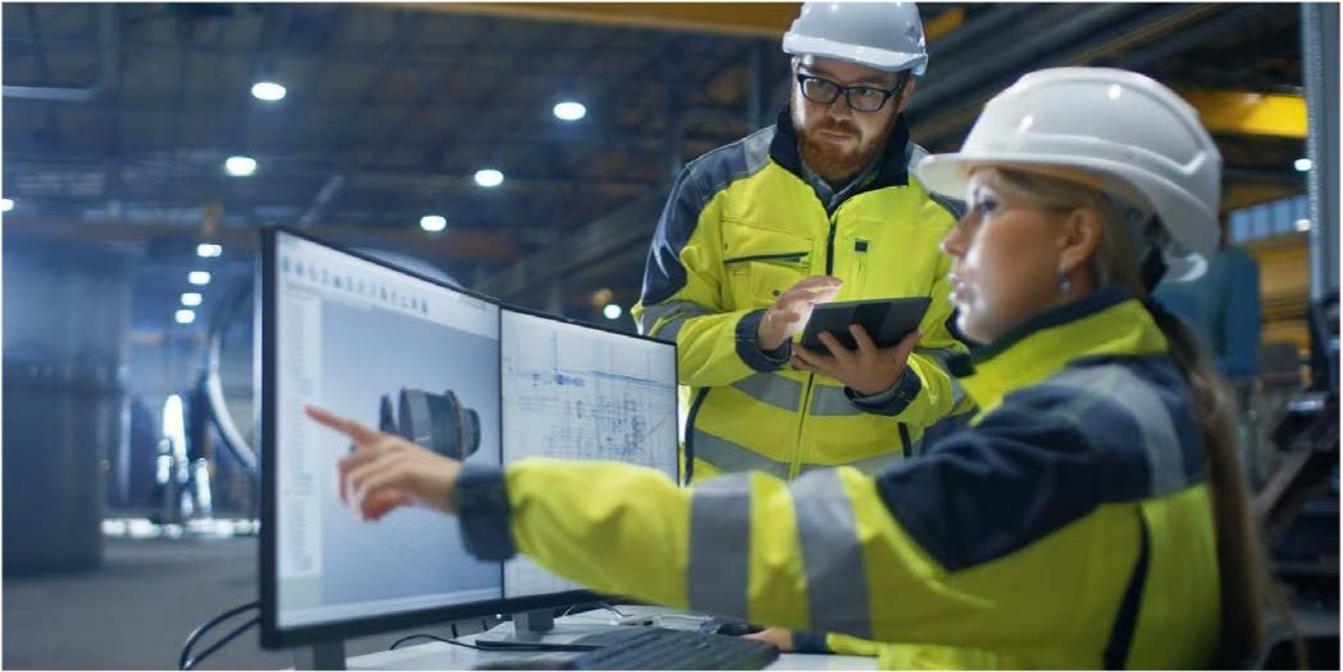
7 millions de passagers se rendent par avion à près de 60 villes des États-Unis

Pour les voyageurs se rendant aux États-Unis, Toronto Pearson offre un avantage énorme : le prédédouanement dans nos terminaux par le Customs and Border Protection des États-Unis. L'an dernier, sept millions de personnes se sont rendues par avion à près de 60 villes des États-Unis desservies par nos transporteurs, faisant de Pearson le quatrième plus grand point d'entrée aérien des États-Unis.



Cette capacité de prédédouanement, qui remonte au début des années 1950, témoigne à la fois d'une tradition générale de coopération politique et économique qui définit les relations canado-américaines depuis le XIX^e siècle. Toutefois, au cours des dernières années, les voyages aériens transfrontaliers ont augmenté considérablement. De 2012 à 2018, le volume de passagers entre Toronto Pearson et les villes des États-Unis a augmenté de 32 %, comparativement à une augmentation de 26 % pour les itinéraires à l'intérieur du Canada.

Cette croissance continue s'explique par de nombreux facteurs, y compris des tarifs aériens plus économiques (malgré l'affaiblissement relatif du dollar canadien). Mais un catalyseur important est l'intégration accrue des liens économiques entre les deux pays. Les tendances notables au nord de la frontière comprennent l'expansion sur les marchés des États-Unis par des banques et d'autres grandes entreprises du Canada; les exportations accrues de services comme l'ingénierie et la consultation en gestion; et le niveau plus élevé de magasinage transfrontalier par l'entremise de fournisseurs de commerce électronique comme Amazon.



8 % du trafic nord-américain entrant et sortant

En 2018, 8 % des voyageurs qui ont pris un vol au-delà du continent – ou 16 millions de passagers – sont partis de Toronto Pearson, y sont arrivés ou y ont fait une correspondance.

La liaison internationale

Fait important, l'augmentation du trafic aérien nord-sud ne témoigne pas seulement du fait que plus de Canadiens se rendent aux États-Unis. Toronto Pearson sert également un nombre croissant de passagers internationaux en liaison qui choisissent notre aéroport comme point d'accès le plus pratique pour entrer en Amérique du Nord et en sortir. Notre proportion de voyageurs en correspondance, d'environ 31 %, est la plus élevée de tous les grands aéroports canadiens. Et depuis dix ans, ce trafic de correspondance croît beaucoup plus rapidement que celui de nos vis-à-vis – et de la plupart des grandes plaques tournantes américaines.

Il s'agit d'une bonne nouvelle pour les compagnies aériennes que nous comptons parmi nos partenaires, bien entendu, ainsi que pour la viabilité financière de Toronto Pearson. Mais, surtout, cela témoigne de la place croissante qu'occupe notre aéroport en tant que porte d'entrée de choix pour les voyageurs outre-mer prenant un vol en direction et en partance de l'Amérique du Nord. Tous les Canadiens en bénéficient, pouvant tirer parti de vastes services plus fréquents par les transporteurs, sans oublier les nombreuses améliorations de nos installations qui sont rendues possibles par l'augmentation du trafic de correspondance.

RELATED SDGs



GRI INDICATORS 102-6

35 milliards de dollars en exportations de cargaison aérienne vers plus de 200 pays

L'an dernier, Toronto Pearson a pris en charge quelque 35 milliards de dollars en marchandises expédiées par des producteurs de l'ensemble des provinces et des territoires dans presque tous les pays du monde. Cela représentait environ 67 % de toutes les exportations aériennes du Canada.



Même si environ le tiers des expéditions de cargaison aérienne sont envoyées par cargo dédié, la plupart d'elles sont envoyées dans le ventre d'aéronefs de passagers. Alors que les transporteurs continuent d'ajouter à leur flotte des aéronefs plus efficaces et à fuselage large, la capacité de cargaison croît pour suivre la demande en hausse – et les tarifs compétitifs signifient que plus d'exportateurs saisissent l'utilité des expéditions aériennes. Les compagnies aériennes génèrent ainsi plus de recettes, renforçant la viabilité des itinéraires internationaux tout en ouvrant de nouveaux marchés potentiels aux fabricants et aux producteurs agricoles canadiens.

Prix d'or pour l'excellence en matière de cargaison

Toronto Pearson a remporté l'or aux remises de prix de 2018 pour l'excellence en matière de cargaison. Notre performance remarquable a été soulignée parmi les aéroports prenant en charge entre 400 000 et 1 million de dollars de marchandises par année.

Alors que les chaînes d’approvisionnement mondiales augmentent en portée et en complexité, les marchandises transportées le plus économiquement par avion ont tendance à être légères, compactes et de grande valeur. On estime qu’à l’échelle mondiale, 3 % des expéditions aériennes comptent pour environ 35 % de la valeur du commerce. Cela vaut certainement à Toronto Pearson, puisque nos correspondances appuyant le flux des personnes, des services et des capitaux s’avèrent tout aussi essentielles pour faire circuler un large éventail de produits de grande valeur – qu’il s’agisse d’innovations biotechniques et de robotique créées en Ontario au Québec ou de ressources et de technologies énergétiques mises au point en Alberta et en Colombie-Britannique.

En 2018, les expéditions de Toronto Pearson vers les marchés internationaux – qui comptent pour environ les trois quarts du total – ont augmenté de 3,4 % d’une année à l’autre. Depuis 2014, le volume total de la cargaison aérienne a augmenté à un rythme de croissance annuel composé d’environ 5,2 %.

RELATED SDGs



GRI INDICATORS 102-9

35 villes canadiennes reliées par les vols les plus fréquents

À titre de grande plaque tournante mondiale, Pearson est également un carrefour essentiel pour le Canada. L'an dernier, 22 millions de passagers ont effectué un vol intérieur par l'intermédiaire de Toronto Pearson, ce qui est plus que tout autre aéroport canadien. Des 35 villes vers lesquelles nous assurons une correspondance directe, 28 sont desservies par au moins 2 vols par jour, et 20 comptent plus de 5 vols quotidiens.



La connectivité intérieure que nous offrons permet d'augmenter la productivité, facilite l'investissement, favorise la création d'emplois et l'accès aux talents, stimule les partenariats commerciaux et établit un lien avec les ressources essentielles qui alimentent l'innovation. Dans tout ce réseau d'itinéraires de vol chargés, nous étendons notre incidence en tant que moteur économique, d'un océan à l'autre.

Pour les industries primaires comme l'agriculture, la foresterie, l'exploitation minière et l'énergie – typiquement établies dans des régions rurales et souvent éloignées –, et pour des industries secondaires comme la fabrication et la construction, le bon fonctionnement des entreprises nécessite une circulation aisée et efficiente des personnes, de l'équipement, du matériel et des produits finis dans tout le Canada. Il en vaut de même pour les services de soutien de tous les secteurs, qu'il s'agisse de la comptabilité et des finances, de l'ingénierie, de la conception, de la technologie de l'information (TI) ou de l'automatisation des procédés. Pour veiller à l'épanouissement des entreprises et de secteurs entiers, nous devons offrir des correspondances rapides et pratiques entre toutes les régions du pays.

Voilà ce que Toronto Pearson aide nos compagnies aériennes à offrir. Nous soutenons la plus grande proportion de vols intérieurs par les deux grands transporteurs du pays, Air Canada et WestJet. Ceux-ci relient ensuite les villes, grandes comme petites, renforçant le tissu du Canada et prolongeant nos routes rurales et nos rues urbaines jusqu'aux horizons lointains de la communauté internationale.

RELATED SDGs



GRI INDICATORS 102-6

SHOWCASE

Liens mondiaux

Comment peut-on convertir une magnifique bande de littoral de la Nouvelle-Écosse en une destination de golf mondiale? D'abord, il faut concevoir et construire un terrain spectaculaire – puis il faut veiller à des correspondances aériennes aisées de tout le reste du Canada, des États-Unis et des quatre coins du monde.



Dès qu'il aperçut la côte sauvage et bordée de falaises à Inverness, sur la rive ouest de l'île du Cap-Breton, Ben Cowan-Dewar fut inspiré. C'était décembre 2004 et l'entrepreneur en voyages de 25 ans avait pris un vol de Toronto pour voir de lui-même ce dont parlaient les enthousiastes de golf locaux depuis des années. Tandis qu'il déambulait le long d'un sentier vallonné loin au-dessus des plages bordées de dunes, regardant le paysage à perte de vue du golfe Saint-Laurent, ce qui était d'abord une idée prometteuse produisit une vision : c'était l'endroit idéal où créer un terrain à l'image des parcours d'origine : les bandes de terre étroites du littoral marin d'Écosse où l'on joua pour la première fois à ce jeu il y a quelque 500 ans.

« L'accessibilité aérienne constitue une force motrice pour nos activités – et pour toute la région. »

Comme la plupart des visions, celle-ci ne se concrétisa pas du jour au lendemain. S'associant à l'investisseur Mike Keiser, lui aussi amateur des parcours de golf, qui avait créé les terrains renommés de Bandon Dunes en Oregon, Ben passa les huit années suivantes à réunir des parcelles de terrain, à recruter des concepteurs de calibre mondial, à aménager la propriété – y compris une maison pour sa femme et sa jeune famille – et à encadrer personnellement la construction du terrain et des installations.

La suite des choses fait désormais partie de la légende de golfe. Lorsque Cabot Links ouvrit ses portes en 2012, l'établissement reçut immédiatement un vif succès, se joignant aux 100 meilleurs terrains de golf du monde d'après le *Golf Digest*. Quatre ans plus tard, l'entreprise en croissance ajouta un deuxième terrain de 18 trous, Cabot Cliffs, qui accéda rapidement à la 9^e place dans la liste de référence du *Golf Digest*. Aujourd'hui, la propriété comprend un pavillon de 72 chambres, trois restaurants et un magasin d'articles professionnels. On y trouve aussi une collection de villas conçues par des architectes pour l'achat ou la location à court terme.



Correspondances rapides et simples

Même si le lieu de villégiature de Cabot offre une expérience de golf unique en son genre, il était manifeste dès le début que pour créer une véritable destination, il fallait rejoindre l'extérieur du Canada atlantique – et aller au-delà de la communauté internationale de joueurs aguerris qui sont prêts à voyager n'importe où – afin d'attirer le genre de clients qui aiment une bonne partie de golf, mais qui préconisent aussi un voyage sans difficultés et commode.

« Nous comprenons que nous sommes ce que certains décriraient comme "loin de nulle part", affirme Ben. L'Ontario est notre plus grand marché. Nous attirons aussi de nombreux visiteurs de partout au Canada et, bien entendu, des États-Unis. Et nous accueillons régulièrement des clients d'autres régions du monde. Compte tenu de la croissance régulière des voyages aériens à l'échelle mondiale, nous observons que les gens sont de plus en plus nombreux à s'aventurer loin de chez eux pour profiter d'expériences uniques. Et, dans notre cas, nous savons que bon nombre d'eux tirent parti des correspondances rapides et simples offertes par Toronto Pearson. »



Un moteur économique

Le succès du lieu de villégiature de Cabot a aussi eu des retombées dans la collectivité environnante. Inverness, une ville de charbonnage qui était prospère à la fin du XIX^e siècle et au début du XX^e siècle, a vu sa prospérité diminuer régulièrement pendant les années 1960, après la fermeture de la plupart des mines restantes. Dans les décennies qui ont suivi, les résidents, face au chômage chronique élevé, ont été nombreux à quitter la ville pour trouver du travail ailleurs au Canada. Ainsi, pour les habitants du Cap-Breton, qui avaient eu pendant longtemps l'occasion de partager la beauté de leur île avec les visiteurs, une nouvelle vague de golfeurs en vacances a été synonyme de l'arrivée d'emplois près de chez eux. « Aujourd'hui, nous employons environ 600 personnes, y compris des employés à temps partiel et des caddies, explique Ben. Et dans une ville de 1 200 habitants, cela a évidemment une grande incidence. »

L'afflux de dépenses touristiques a aussi stimulé une croissance dans toute l'économie régionale, qu'il s'agisse des services de soutien, des restaurants et d'autres aménagements pour des attractions supplémentaires à l'intention des visiteurs. Et à mesure que le lieu de villégiature de Cabot poursuit son expansion – ajoutant un pavillon, un centre de mieux-être et un terrain de 10 trous à normale 3 –, Ben et son équipe constatent tous les jours la preuve des liens étroits entre les entreprises locales et la connectivité mondiale : « Dans le passé, lorsque le tourisme de la Nouvelle-Écosse était principalement centré sur les voyages routiers, une grande partie de la magie de Cap-Breton restait inconnue. Aujourd'hui, l'accessibilité aérienne constitue une force motrice pour nos activités – et pour toute la région. »



« Voyons ce que fait un excellent aéroport : il crée l'élément de l'infrastructure qui attire les entreprises et qui permet à celles-ci d'être beaucoup plus compétitives. Et c'est ce que fait Pearson pour le Canada [...] Il fait office pour nous de catalyseur qui permet d'attirer l'investissement étranger et qui permet aux entreprises canadiennes d'être compétitives et d'avoir du succès dans une économie mondiale qui se mondialise radicalement. »

Perrin Beatty,

Président et chef de la direction, Chambre de commerce du Canada



RELIER NOTRE RÉGION à la PROSPÉRITÉ

Comptez sur Pearson pour faire croître l'économie régionale, facilitant plus de 330 000 emplois et employant directement près de 50 000 personnes.

Parce que les correspondances que nous offrons stimulent l'expansion des entreprises, l'investissement et la croissance économique.

49,5 millions de personnes ont voyagé vers notre aéroport, de lui ou par son intermédiaire

En 2018, le flux de passagers qui sont passés par Toronto Pearson a poursuivi sa croissance, atteignant les 49,5 millions de personnes – une augmentation de 2,4 millions, ou 5 %, par rapport à l'année précédente. Le taux de croissance parmi les passagers internationaux était encore plus élevé, soit de 6,7 %, ce qui vient renforcer notre place à titre de deuxième plus grand aéroport en Amérique du Nord selon le trafic international.



De nombreux facteurs expliquent cette croissance. Les compagnies aériennes investissent dans des aéronefs plus grands et plus écoénergétiques, et elles transportent donc un plus grand nombre de passagers à moindre coût – et avec un effet réduit sur l'environnement. Les tarifs compétitifs qui en découlent permettent à plus de gens de prendre l'avion plus souvent et de voyager sur de plus grandes distances. Mais ce sont là de simples catalyseurs d'une hausse plus fondamentale de la demande. Les Canadiens, qu'ils recherchent des débouchés commerciaux ou qu'ils soient simplement désireux de voyager à l'étranger, veulent des correspondances aériennes pratiques et abordables vers les quatre coins du monde. Et nos voisins d'autres continents – surtout ceux des économies émergentes – veulent voir ce que le reste du monde, dont le Canada, a à offrir.



Stimuler la croissance économique

Cette croissance exponentielle du trafic aérien bidirectionnel témoigne de la connectivité croissante du Canada avec l'économie mondiale. De 2013 à 2017, le volume de passagers de Toronto Pearson a augmenté à un taux plus de trois fois supérieur au taux du PIB national – plus rapidement que tout autre aéroport canadien. Notre croissance annuelle moyenne du trafic au cours de la même période, de 5,5 %, était la plus vigoureuse parmi toutes les grandes plaques tournantes mondiales.

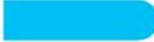
Cette tendance se poursuivra alors que le centre d'intérêt de l'économie canadienne continuera de passer des ressources et de la fabrication aux services. Lorsque des entreprises innovantes s'aventurent sur des marchés outre-mer, notre prospérité au pays s'en trouve renforcée, ce qui motive alors plus de Canadiens à voyager à l'étranger. En parallèle, la croissance économique en Asie et ailleurs permet à un plus grand nombre de voyageurs internationaux de visiter le Canada – et toute l'Amérique du Nord, en passant par notre porte d'entrée aéroportuaire.

42 % des visites ayant une incidence économique

L'an dernier, 42 % des touristes, des investisseurs et des étudiants en visite au Canada sont arrivés par Toronto Pearson.

Nous projetons qu'au cours des 20 prochaines années, Toronto Pearson connaîtra le double de la croissance de trafic que nous vivons depuis deux décennies, atteignant les 85 millions de passagers par année. Il faut pour ce faire une stratégie de croissance systématique et responsable qui est coordonnée entre tous les intervenants, selon ce qui est décrit dans le Plan directeur 2017-2037 que nous avons présenté l'an dernier au ministre des Transports fédéral. Les avantages économiques pour notre région, notre province et tout le Canada en font un défi louable.

Croissance du volume de passagers en 2018

	Volume in millions	Increase over 2017	
Intérieur	17,8	2,0 %	
International	31,7	6,7 %	
Origine et destination	35,0	5,6 %	
Correspondance	14,5	3,5 %	
Total	49,5	5,0 %	

RELATED SDGs



GRI INDICATORS

102-7 A01

Une activité économique de 42 milliards de dollars est facilitée par Toronto Pearson

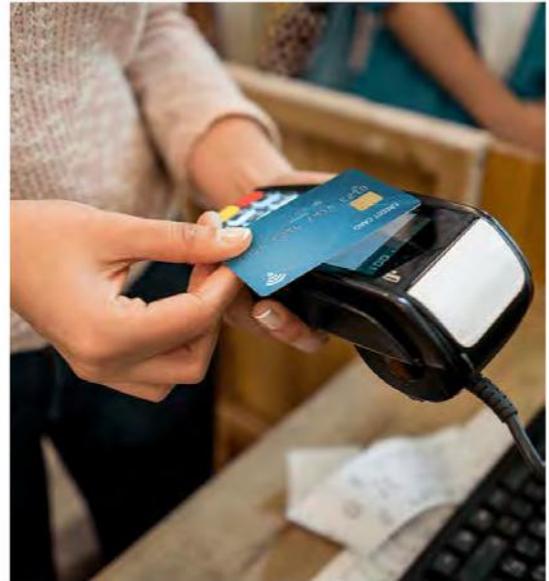
Une étude indépendante commandée par le GTAA en 2016 concluait que Toronto Pearson apporte une contribution d'environ 42 milliards de dollars par année à l'économie ontarienne, ou 6,3 % du PIB. Les principales composantes de cette activité économique comprennent les suivantes :



- Les dépenses en marchandises et en services par les entreprises et les organisations directement associées à notre aéroport.
- L'incidence des salaires payés aux près de 50 000 personnes qui travaillent à Toronto Pearson et qui vivent dans des collectivités à proximité.
- Les dépenses en hébergement, en restauration, en achats au détail, en services et en attractions par les touristes canadiens et internationaux qui visitent notre
- L'investissement étranger direct dans les ressources humaines, les biens immobiliers, les installations de production et de distribution et d'autres aspects du développement des affaires facilités par une grande plaque
- L'effet en cascade de tous les facteurs précédents, alors que l'expansion économique produit une croissance des services financiers et immobiliers, de la consultation technique et professionnelle et des ventes de marchandises commerciales et de consommation, entre

Créer de la valeur sur le terrain

Une recherche économique financée par le GTAA a déterminé que pour chaque augmentation de 10 % du volume de vols internationaux à Toronto Pearson, la valeur des propriétés commerciales dans les collectivités à proximité augmente de 6,9 %.



Une grande plaque tournante pour une grande région

La connectivité qu'offre Toronto Pearson a une importante incidence à long terme sur l'ensemble de l'économie canadienne. Chaque province et chaque territoire exportent des marchandises et des services par l'intermédiaire de notre aéroport – et ils accueillent en retour des travailleurs compétents, des investisseurs, des entrepreneurs, des touristes et des étudiants internationaux. Mais en fait, la portée entière de notre incidence économique s'étend au cœur du continent, englobant une grande région composée des provinces les plus peuplées du Canada, l'Ontario et le Québec, en plus de huit États clés des États-Unis.

La zone de desserte totale de Toronto Pearson a une population de près de 110 millions de personnes, dont une main-d'œuvre de 50 millions de personnes – soit environ le tiers du bassin de main-d'œuvre combiné du Canada et des États-Unis. Avec une activité économique annuelle qui totalise 5,8 billions de dollars américains, ou 8 % du PIB mondial, on y trouve un potentiel illimité de précieuses interconnexions et de croissance à effet catalyseur – tout cela à moins de 90 minutes de distance de vol de notre aéroport.

Déclencher l'innovation régionale

À mesure que la demande grandissante continue d'entraîner une croissance du trafic, Toronto Pearson cherche constamment des façons d'étendre et d'améliorer nos services pour passagers, aéronefs et cargaison – dans une empreinte physique qui a plus de contraintes que la plupart des grandes plaques tournantes. Les défis qui se présentent à nous nécessitent une réflexion novatrice, à la fois au GTAA et parmi nos divers intervenants. Ainsi, afin de stimuler notre créativité collective, nous avons lancé le Fonds d'innovation de Toronto Pearson.

Au cours de la dernière année, nous avons élaboré un modèle opérationnel et un cadre stratégique détaillés pour le nouveau fonds tout en relevant les principaux défis opérationnels que le fonds pourrait servir à relever. En parallèle, nous avons commencé à mobiliser des carrefours de l'innovation comme le MaRS Discovery District à Toronto, ainsi que les centres d'innovation régionaux désignés un peu partout dans la province. Nous avons aussi reçu l'appui d'autres membres du Southern Ontario Airport Network, dont les précieux apports contribueront à garantir que les projets que nous finançons bénéficieront à toute la région.

Le conseil d'administration du GTAA a autorisé pour le Fonds d'innovation une affectation annuelle correspondant à 1 % du revenu net, ce qui représentait 1,1 milliard de dollars en 2018. Au cours de la prochaine année, nous nous attendons à ce que cette initiative gagne du terrain dans un éventail de projets de recherche collaboratifs, de projets pilotes de validation de principe et de « bacs de sable » expérimentaux pour la mise à l'essai de nouveaux systèmes et processus.

RELATED SDGs



GRI INDICATORS

102-9

6 % des travailleurs de l'Ontario ont un emploi relié à notre aéroport

Plus de 49 000 personnes travaillent à Toronto Pearson, et l'incidence économique de nos opérations facilite environ 332 000 emplois dans la région. En accélérant le commerce, en contribuant à attirer l'investissement et en procurant une porte d'entrée commode vers le Canada et vers tout le continent, nous générons aussi de nombreux emplois chez nous.



En tant que moteur économique au cœur de la zone d'emploi aéroportuaire – la deuxième grappe d'emploi en importance au Canada –, Toronto Pearson contribue à la productivité partout au pays, reliant les entreprises canadiennes aux marchés, aux partenaires et aux investisseurs partout dans le monde. Des études montrent que chaque fois que nous offrons un service quotidien vers une autre destination internationale, un nombre estimé de 400 emplois est ajouté à l'économie canadienne.

L'incidence de Toronto Pearson sur l'emploi continuera de croître au cours de la prochaine décennie et au-delà. D'après les projections actuelles, nous prévoyons les données suivantes pour 2030 :

136 000 emplois indirects, directs et induits

131 000 emplois associés aux dépenses des visiteurs qui se rendent dans la région en avion

275 000 emplois découlant d'échanges et d'investissements supplémentaires rendus possibles par la connectivité que nous offrons

Croissance de l'emploi lié au transport

De 2007 à 2017, la proportion nationale des emplois attribués à la région du Grand Toronto (RGT) a augmenté d'un point de pourcentage, s'établissant à 18 %. Au cours de la même décennie, la proportion d'emplois de transport et d'entreposage dans la RGT a augmenté plus substantiellement, passant de 16 % à 20 %. L'incidence croissante de Toronto Pearson en tant que grande plaque tournante a grandement contribué à cette différence.

En tant que grande plaque tournante, Toronto Pearson ne fait pas que relier le Canada au reste du monde – nous les reions aux moyens de subsistance et à l’avenir

23 milliards de dollars en IDE

Des études économiques estiment que Toronto Pearson génère ou facilite 23 milliards de dollars par année en investissement direct étranger (IDE) intérieur, ainsi que 25 milliards de dollars par année en IDE extérieur.



Aider les carrières à prendre leur essor

La plupart des gens veulent un emploi qui leur permet d’atteindre leur plein potentiel. Pour les employés de l’aéroport qui travaillent directement pour le GTAA, nous avons mis en place des programmes destinés à favoriser la réussite individuelle et collective. Ayant obtenu en 2018 notre plus haute note jamais obtenue au chapitre de la mobilisation des employés, nous sommes sur la bonne voie.

Pour les gens qui vivent dans les collectivités environnantes, nous avons réorienté notre programme d’investissement communautaire vers l’élimination des obstacles à un emploi valorisant. Le Propeller Project fait la promotion de solutions sur le terrain au sous-emploi en investissant directement dans des organisations locales qui nourrissent les talents et relient les personnes aux possibilités.

RELATED SDGs



SHOWCASE

Tout est question d'emplacement

Certaines entreprises doivent se situer tout juste à côté d'une plaque tournante aéroportuaire mondiale pour fonctionner efficacement; d'autres choisissent d'être le plus proches possible, veillant à une connectivité simple dans un marché en rapide évolution. Pour aider les deux types d'entreprises, CBRE Limited, chef de file dans l'industrie des biens immobiliers commerciaux, a une équipe consacrée à la recherche de sites industriels et de bureau idéaux autour de Toronto Pearson.



« Si elle en avait le choix, chaque entreprise choisirait de s'implanter près de l'aéroport, affirme Scot Steele, vice-président exécutif à CBRE. Il s'agit là d'une considération importante pour le secteur industriel dans ce secteur de la ville. »

Scot dirige une équipe de courtiers qui se concentrent sur la partie ouest de la région du Grand Toronto. Il s'agit d'un marché qui commençait à prendre de l'élan lorsque Scot s'est joint à CBRE au milieu des années 1980. Et en entreprenant de déterminer les principaux facteurs stimulant cette croissance, Scot a rapidement constaté l'importance de la présence d'un grand aéroport à proximité. « Toronto Pearson était manifestement un aimant pour les ventes au détail et la location. » Cette réflexion a conduit CBRE à mettre sur pied une équipe industrielle aéroportuaire spécialisée, que Scot dirige toujours aujourd'hui.

Les entreprises sur le pas de la porte

Pour certaines entreprises, le modèle opérationnel intègre les meilleures liaisons aériennes possible. L'exemple le plus évident est celui des services de messagerie internationaux : UPS et FedEx disposent tous deux de grandes installations à proximité immédiate de Toronto Pearson.

Une autre industrie qui dépend d'un accès sans encombre à une plaque tournante mondiale est celle de l'expédition de fret. Au cours des dernières années, à mesure que de nombreux petits fournisseurs de services logistiques ont été acquis par de grands fournisseurs, les entreprises fusionnées ont regroupé leurs opérations dans des installations nouvelles ou agrandies tout autour de l'aéroport. S'ajoute à la nécessité de proximité le fait que bon nombre de ces entreprises exploitent des entrepôts d'attente – des installations d'entreposage particulières autorisées par l'Agence des services frontaliers du Canada, où les marchandises

importées peuvent être entreposées pendant jusqu'à 40 jours avant d'être dédouanées en vue de leur vente au Canada. Pour faciliter l'inspection par les agents de l'ASFC, les entrepôts doivent se situer à l'intérieur d'un périmètre défini autour de l'aéroport.



Une proximité rassurante

Même les entreprises pour qui la connectivité aérienne est moins essentielle préfèrent être proches – surtout les entreprises croissantes aux visées mondiales. Un bon exemple est Wayfair, un détaillant électronique établi aux États-Unis qui offre des accessoires de maison et des articles de décor. En 2018, l'entreprise a ouvert son premier entrepôt canadien à Mississauga, employant 200 personnes dans une installation d'entreposage et de logistique de 800 000 pieds carrés. La présence à proximité d'un aéroport constituant une plaque tournante mondiale était essentielle pour les employés qui voyageaient en direction et en partance des emplacements de Wayfair situés aux États-Unis, de même que pour l'exécution de certaines commandes envoyées par avion. Il était tout aussi important de disposer d'un réseau routier efficace pour assurer la distribution par camion du détaillant en ligne. « Toronto Pearson n'est pas seulement un attrait en termes de liaisons aériennes, explique Scot. Il est également très bien relié aux voies de surface – surtout les autoroutes de la série 400 ».

Quant au transport en commun, même si la plupart des gens qui travaillent dans la région se déplacent actuellement en voiture, Scot entrevoit un virage des modèles de navettage à la suite de l'ouverture du centre régional pour passagers et navetteurs de Toronto Pearson qui est proposé. Il prédit que l'incidence sera particulièrement évidente pour les entreprises de bureau – dont certaines se rapprochent du centre-ville pour attirer les jeunes employés, qui ont tendance à éviter les trajets quotidiens en voiture (et qui, de plus en plus, ne possèdent même pas de véhicule).

« Les employeurs ont eu de la difficulté à attirer les membres de la génération du millénaire en banlieue, affirme Scot. La plateforme de transit de la "gare Union Ouest" leur permettra de s'y rendre. » Il prédit que le taux d'inoccupation des bureaux dans la région, qui est actuellement plus élevé que dans le centre de Toronto, diminuera également, ce qui entraînera finalement plus d'activités de développement.



La prochaine vague

Une constante parmi ces tendances en évolution est la demande, chez les entreprises de calibre mondial, d'un genre de connectivité que seule une grande plaque tournante aéroportuaire peut offrir. Cela vaut pour les multinationales – dont CBRE elle-même – dont les dirigeants effectuent constamment des allers et retours pour des réunions en personne. Et il s'agit d'une priorité pour bien d'autres entreprises connaissant une expansion rapide alors qu'elles tentent de déterminer les meilleurs emplacements stratégiques pour de nouveaux bureaux.

« La connectivité aérienne est très importante pour quiconque tente de trouver le meilleur moyen de se rendre du point A au point B, affirme Scot. Et souvent, la conclusion est qu'il faut se rencontrer au point C – qui est Toronto. Le facteur de plaque tournante est extrêmement important. »

Ce facteur ouvre de nouvelles voies de développement dans la zone d'emploi aéroportuaire, qu'il s'agisse de chaînes hôtelières innovantes qui créent des emplacements économiques « express » dans des parcs industriels à proximité, ou encore du lancement récent – appuyé par le géant médiatique américain CBS – d'une installation de production télévisuelle de 260 000 pieds carrés tout juste au sud de l'aéroport.

« Ce genre d'activités de développement fait partie de la prochaine vague, déclare Scot, à mesure que le terrain et les bâtiments sont voués à des usages nouveaux et meilleurs tout autour de Toronto Pearson. »

« Toronto Pearson n'est pas seulement un attrait en termes de liaisons aériennes. Il est également très bien relié aux voies de surface – surtout les autoroutes de la série 400. »



« Nous sommes une entreprise de produits et une entreprise d'exportation. Si nos clients doivent promouvoir nos produits dans leurs marchés, nous devons y être – pour les former, les soutenir et leur donner l'assurance que nous sommes là, que nous ne sommes pas seulement un visage sur un écran. »

Diego Lai,
PDG, Laipac Technology Inc.



RENFORCER nos COLLECTIVITÉS

Comptez sur Pearson pour renforcer nos collectivités par des solutions intégrées de transport en commun, des initiatives environnementales et des programmes de renforcement du bien-être social.

Parce que c'est ce que signifie être une grande plaque tournante : non seulement offrir des liaisons, mais contribuer à l'avancement de la croissance économique, du développement durable et de l'accès aux possibilités.

1 million de véhicules circulent chaque jour par Pearson : une meilleure solution s'impose

En 2017, le GTAA a annoncé son intention d'établir à Toronto Pearson un centre intégré de transport en commun qui relierait les réseaux de train et d'autobus de la région et qui relierait finalement les banlieues de l'ouest de Toronto à une grande partie du Sud ontarien. Au cours de la dernière année, le concept a continué d'évoluer alors que nous avons travaillé avec Metrolinx et d'autres agences de transport, en plus d'autres intervenants communautaires et tous les ordres de gouvernement, dans le but de mieux définir notre vision collective de ce que de nombreuses personnes appellent la « gare Union Ouest ».



Si nous n'envisageons que l'objectif de faciliter les voyages aériens, il y a des raisons convaincantes d'intégrer ce nouvel élément d'infrastructure – appelé officiellement le centre régional pour passagers et navetteurs, ou CRPN – à Toronto Pearson. En offrant de meilleures liaisons avec le transport terrestre, nous contribuerions à répondre à la demande croissante d'accès mondial, qui, prévoyons-nous, se maintiendra dans les décennies à venir. Le CRPN ne ferait pas que transporter les gens vers notre aéroport et de celui-ci plus rapidement et de manière plus efficace – il répondrait aussi à notre besoin d'installations élargies de traitement des passagers.

Le concept prévoit que les voyageurs au départ, se déplaçant par divers moyens de transport terrestre, s'enregistreraient au CRPN, tandis que les terminaux de Toronto Pearson seraient reconfigurés pour n'être que des halls. De même, le flux de voyageurs à l'arrivée serait redirigé vers le CRPN pour assurer facilement des liaisons avec les réseaux de transport terrestre.

Étendre notre responsabilité

Mais la portée de notre responsabilité en tant que grande plaque tournante ne se limite pas au transport des passagers à l'intérieur de l'empreinte de Toronto Pearson – « du trottoir à la porte », comme on le dit dans l'industrie. Notre vision, celle d'être le meilleur aéroport dans le monde, va au-delà des besoins immédiats associés aux voyages aériens, englobant toutes les dimensions de la connectivité régionale. Cette vision ne se concrétisera entièrement que si nous facilitons tout le trajet des passagers, « de la maison à la maison ».

La valeur que Toronto Pearson offre aux passagers individuels est mesurée par la facilité avec laquelle ces personnes peuvent parcourir ces kilomètres supplémentaires cruciaux pour se rendre à leur porte d'entrée ou à leur chambre d'hôtel ou pour en partir. Et la valeur que nous offrons en tant que moteur économique ne peut atteindre son plein potentiel que si la connectivité que nous offrons s'étend à l'écosystème commercial, financier et d'emploi de la région. Il ne s'agit pas seulement d'un geste de bonne volonté communautaire, mais aussi d'une obligation sociale et économique fondamentale de Toronto Pearson – et de tout aéroport qui aspire à devenir une véritable grande plaque tournante.



Le chemin qui mène à la tranquillité d'esprit

Les routes et les autoroutes qui desservent la zone d'emploi aéroportuaire sont régulièrement embouteillées alors que les navetteurs et d'autres véhicules commerciaux y font plus d'un million de trajets quotidiens. Le CRPN contribuerait à alléger les bouchons de circulation – une source considérable de pollution par le carbone –, sans oublier le stress malsain que connaissent les 300 000 personnes qui travaillent dans la région, dont 95 % se déplacent par voiture.

Nous avons aussi examiné les avantages potentiels pour les quelque 450 000 personnes qui, chaque jour, partent de la partie ouest de la grande région de Toronto et de Hamilton et y retournent. Parmi ceux qui se rendent au cœur du centre-ville, la moitié environ utilisent le transport en commun. Mais deux fois plus de navetteurs empruntent l'Arc Midtown (le corridor de l'autoroute 401) ou le l'Arc du Nord (l'autoroute 407), et moins de 10 % de ces personnes utilisent le transport en commun. Dans ce cas aussi, le CRPN offrirait une solution de rechange qui serait la bienvenue : économique, durable et meilleure pour la tranquillité d'esprit de tous.

Parmi les villes nord-américaines qui comptent plus de 5 millions d'habitants, presque toutes possèdent au moins deux grands centres de transport en commun. Toronto, quant à elle, malgré que son temps moyen de déplacement des navetteurs soit le pire en Amérique du Nord – et qu'elle se classe sixième dans le monde au chapitre de la congestion routière – n'a qu'une plateforme de transport en commun terrestre, Union Station, qui ne peut contrecarrer l'érosion régulière de la productivité économique et du bien-être communautaire.

Le CRPN permettrait de mieux relier les gens à leur lieu de travail actuel et aux nouvelles possibilités, tout en donnant accès aux employeurs à un plus grand bassin de talents. Il améliorerait le flux des marchandises et des services partout dans la grande région de Toronto et de Hamilton. Et, en effet, il permettrait aux voyageurs de se rendre à notre aéroport et d'en partir d'une manière homogène et pratique. Tous ces effets positifs représentent ensemble la vision de grande plaque tournante de Toronto Pearson.

CRPN = baisse des GES

Nous croyons que la création du centre régional pour passagers et navetteurs (CRPN) à Toronto Pearson ferait en sorte d'augmenter l'utilisation du transport en commun parmi les voyageurs aériens et les employés de l'aéroport, passant du taux actuel de 10 % à un taux ciblé allant de 25 % à 30 %. Il en découlerait une réduction des émissions de gaz à effet de serre (GES) estimée à 83 000 tonnes par année – ce qui correspond à retirer 18 000 voitures de la route.

Partenariats en cours

En avril 2018, le GTAA et Metrolinx se sont officiellement engagés à travailler ensemble à une étude de la façon dont le centre régional pour passagers et navetteurs (CRPN) prévu effectuerait la liaison avec les réseaux existants et proposés, y compris :

- le service UP Express entre Pearson et le centre-ville de Toronto;
- le corridor ferroviaire desservant la plaque tournante d'innovation de Kitchener-Waterloo;
- les services de train léger d'Eglinton Crosstown West et de Finch;
- le Transitway de Mississauga, ainsi que divers services d'autobus locaux et régionaux;
- d'autres liens de transport terrestre améliorés vers Toronto Pearson et la zone d'emploi aéroportuaire et en partance de ceux-ci.

En novembre 2018, le Transitway de Mississauga a lancé un nouveau service express vers l'aéroport appelé MiWay, offrant un service rapide entre Pearson et l'ouest de Mississauga – une autre étape clé de franchise en vue de regrouper les liaisons régionales de transport en commun au CRPN. Et au début de 2019, le Toronto Region Board of Trade, appuyé par le président responsable de la région de Durham, le maire de Kitchener et d'autres dirigeants régionaux, a publié un rapport sur l'amélioration du transport dans le corridor d'innovation du Sud de l'Ontario, appuyant le CRPN à titre de projet d'infrastructure prioritaire qui réduirait la congestion, augmenterait l'efficacité de la chaîne d'approvisionnement et soutiendrait les entreprises orientées vers l'exportation dans le corridor.



Transport en commun : calendrier



Projet pilote d'Uber et de Lyft

En juin 2018, Toronto Pearson a lancé un projet pilote avec deux entreprises dominantes du réseau de transport, Uber et Lyft, en réponse à la demande des passagers qui trouvent que ces services sont pratiques. La rétroaction initiale indique que les voyageurs aiment avoir plus de choix parmi notre éventail d'options de transport terrestre.

Le SOAN en essor

Le Southern Ontario Airport Network (SOAN) continue sa croissance, l'aéroport Chris Hadfield de Sarnia s'étant joint au réseau au début de 2019. Toronto Pearson et 10 des aéroports les plus importants de la région sur le plan commercial ont lancé le réseau il y a deux ans afin de constituer un réseau de transport aérien plus intégré, d'optimiser la capacité actuelle et de coordonner les investissements afin de répondre à la demande croissante dans le cœur industriel de l'Ontario. En 2018, nous nous sommes employés à faire mieux connaître les aéroports du SOAN à l'aide de rencontres avec des représentants locaux et des élus municipaux, soulignant les avantages économiques associés au fait d'avoir un aéroport dans la collectivité. Les aéroports du SOAN ont également fait la promotion de notre réseau en Ontario et aux États-Unis.

Dans le cadre du programme de perfectionnement de la haute direction du GTAA (élaboré avec l'Ivey Business School à l'Université Western), une de nos équipes était chargée de cerner des possibilités de collaboration accrue au sein du SOAN. Parmi les idées qui ont acquis des appuis, on trouvait un échange de matériel proposé où des déneigeuses, des sièges de terminal et d'autres pièces d'équipement seraient offerts à d'autres membres du SOAN plutôt que d'être vendues lorsqu'un aéroport n'en a plus besoin.



RELATED SDGs



Plus de 1 million de dollars d'investis dans le renforcement communautaire

Une grande plaque tournante mondiale se définit évidemment, d'abord et avant tout, par les liaisons qu'elle offre avec les autres régions du monde. Mais cette connectivité n'a de la valeur que si elle s'étend au cœur de la région environnante, ayant des effets qui, loin de se limiter à l'infrastructure de transport, englobent tous les aspects du bien-être économique et social.



Voici la façon dont nous présentons l'engagement du GTAA vis-à-vis la responsabilité de l'entreprise : pour respecter entièrement notre promesse en tant que grande plaque tournante reliant le Canada aux possibilités, nous devons aussi assumer un rôle de chef de file afin de renforcer les collectivités de chez nous.

Nos efforts de renforcement communautaire cherchent tout particulièrement à aider les personnes sous-employées à obtenir un moyen de subsistance plus enrichissant. Plus de 300 000 personnes travaillent dans la zone d'emploi aéroportuaire, soit la deuxième plus grande grappe d'emploi du Canada après le centre-ville de Toronto. Mais pour les deux millions de personnes qui vivent dans un rayon de 17 km de Toronto Pearson, le taux de sous-emploi y est sensiblement plus élevé que dans l'ensemble de la région du Grand Toronto. Environ 43 % de nos voisins, même s'ils possèdent un diplôme postsecondaire, occupent un travail bien en deçà de leur niveau d'éducation ou de compétences.

Course de bienfaisance de 100 000 \$

En septembre 2018, lors de notre 11^e course Runway Run annuelle, nous avons accueilli 2 500 participants pour une course de 5 km et une promenade de 2 km à Toronto Pearson, amassant 100 000 \$ à l'appui des collectivités locales par l'intermédiaire du Propeller Project.

C'est là où nous croyons que le GTAA peut contribuer à changer les choses : en se faisant le champion de solutions contre le sous-emploi, sur le terrain, à l'aide d'investissements directs dans des organismes locaux qui nourrissent les talents et qui jumellent les gens aux bonnes possibilités.



Faire décoller les bonnes idées

Notre programme phare d'investissements communautaires est le Propeller Project. Par l'intermédiaire de ce projet, nous investissons chaque année un pour cent du revenu net dans des initiatives de renforcement communautaire à l'échelle de notre région. Bon nombre des employés du GTAA participent activement à ces efforts. Et nous invitons le grand public à se joindre à nous en déposant des dons dans les globes du Propeller Project situés partout dans l'aéroport, ou en participant à notre campagne de financement annuelle de la Runway Run.

En 2016, nous avons démarré un projet destiné à déterminer un centre d'intérêt approprié pour le Propeller Project pour la suite des choses – un centre d'intérêt qui serait hautement prioritaire pour les collectivités à proximité et qui aborderait un enjeu social important. Par la recherche, les entrevues avec les intervenants et les consultations, nous avons pris connaissance du taux de sous-emploi élevé dans notre région – défi qui prend la forme de bas niveaux de revenu et qui conduit souvent à la pauvreté chronique. Cette constatation s'appliquerait particulièrement à nos diplômés récents, ainsi qu'aux nouveaux arrivants au Canada de stage ultérieur – les personnes qui se trouvent au pays depuis trois ans ou plus et qui ne sont plus admissibles au soutien des agences de services sociaux. En parallèle, nous avons constaté que les entreprises locales étaient frustrées par la pénurie de main-d'œuvre qualifiée, qui freinait leur capacité de croissance.

D'après ces leçons apprises, nous avons réorienté le Propeller Project en 2018 afin de le centrer sur la recherche, les activités de défense et les programmes visant à aider les résidents locaux à occuper des emplois qui sont mieux harmonisés avec leurs connaissances, leurs compétences et leurs études. Ce faisant, nous nous attendons aussi à cerner et à soutenir des idées de projets pilotes qui aideront les entreprises de la région à trouver, à embaucher et à maintenir en poste la main-d'œuvre dont elles ont besoin pour assurer leur croissance soutenue.

Même si nous continuerons d'appuyer un certain nombre d'initiatives plus générales visant à créer des collectivités plus fortes et plus saines, notre principal centre d'intérêt sera l'aide à la résolution des enjeux complexes liés au sous-emploi dans notre région.

En 2018, le GTAA a investi 1,02 million de dollars dans 24 organismes sans but lucratif locaux desservant Toronto, Mississauga et Brampton.



Nos partenaires communautaires

Conformément à notre nouveau centre d'intérêt, nous avons pris un engagement de trois ans, d'une valeur de 300 000 \$, auprès de MABELLEarts, un organisme communautaire d'Etobicoke Centre qui a assumé un rôle de premier plan en matière d'élaboration de programmes artistiques à l'intention des nouveaux arrivants sans emploi et sous-employés (voir notre article vedette « Le changement grâce à l'art »). Voici certains des autres organismes que nous comptons parmi nos partenaires :

NPower Canada – Nous travaillons avec NPower dans le but d'aborder les questions du chômage et du sous-emploi à l'aide de son programme sectoriel de développement de la main-d'œuvre. En 2018, ce partenariat a permis d'offrir une formation axée sur les compétences gratuite, des stages et des services d'avancement de carrière dans le secteur de la TI à 120 jeunes adultes à faible revenu partout dans la région de Peel.

Windmill Microlending – Nous appuyons les efforts déployés par Windmill Microlending (anciennement l'Immigration Access Fund) pour donner accès à des prêts à faible taux d'intérêt aux professionnels immigrants qualifiés qui vivent dans les collectivités environnantes de l'aéroport. Ces prêts facilitent le processus d'accréditation pour les nouveaux arrivants qui cherchent un travail dans une profession correspondant à leur formation, ou qui cherchent à mettre à niveau leur éducation et leurs compétences afin de faciliter l'établissement d'une nouvelle carrière au Canada.

Newcomer Kitchen – Le GTAA est un partenaire phare de Newcomer Kitchen, un organisme qui rassemble des réfugiées syriennes afin de préparer des repas maison et de les vendre à la collectivité. Les cuisinières se partagent tous les produits.

Depuis le lancement du programme, Newcomer Kitchen a connu une croissance lui permettant de soutenir plus de 50 familles syriennes et a mis sur pied une grande équipe de bénévoles.

« Toronto Pearson a démontré une véritable préoccupation envers la collectivité et les nombreux nouveaux arrivants qui voyagent au Canada et arrivent à l'aéroport remplis d'espoir. En finançant des initiatives de services sociaux, Toronto Pearson contribue à concrétiser les espoirs et les rêves de ces personnes. »

— COSTI Immigrant Services

RELATED SDGs



Plus de 8 300 réponses à notre sondage en ligne sur le bruit

Au fil de la croissance de notre aéroport, nous trouvons de nouvelles façons de collaborer avec les collectivités avoisinantes et d'autres intervenants en cherchant à gérer les effets du bruit des aéronefs. Même si nous sommes incapables d'éliminer complètement le bruit, nous avons appris qu'il y a des choses que nous pouvons faire pour améliorer la situation et atténuer les répercussions – à l'aide d'une consultation et d'une collaboration soutenues avec les collectivités, les partenaires de l'industrie et des experts du bruit.



Croissance responsable

Growing Responsibly, notre plan d'action de 2018-2018 pour la gestion du bruit, établit une stratégie sur cinq ans visant à améliorer la façon dont Toronto Pearson gère le bruit. Créé à la suite d'une étude de pratiques exemplaires internationales auprès de 26 aéroports de comparaison de par le monde – et éclairée par les commentaires de plus de 3 000 résidents locaux –, le plan comprend un éventail de programmes ambitieux fondés sur les 10 engagements que nous avons pris auprès de nos collectivités.

En 2018, nous avons commencé à aborder les priorités à court terme décrites dans le plan – notamment le programme d'incitatifs pour une flotte moins bruyante, qui cible le bruit des aéronefs en encourageant les compagnies aériennes à apporter à Toronto Pearson les avions les moins bruyants de leur flotte. D'ici 2020, nous offrirons des incitatifs aux transporteurs pour que ceux-ci modernisent la famille d'aéronefs A320, dont le moteur produit un sifflement aigu lié à l'entrée d'air. En guise de première étape, nous avons consulté les transporteurs pour les aviser de notre intention et leur demander leur soutien.

Une meilleure façon de mobiliser

Une autre initiative clé du plan d'action était un examen du Comité consultatif communautaire sur l'environnement et le bruit (CENAC), qui, depuis de nombreuses années, est le seul forum régulier par l'entremise duquel les membres de la collectivité et les élus peuvent suggérer des façons dont nous pouvons travailler ensemble à la gestion des répercussions.

Il est devenu apparent, au cours de notre mobilisation des intervenants et de notre vaste recherche, que notre stratégie de gestion du bruit avait dépassé le cadre d'un seul comité. Nous devons trouver une autre approche plus inclusive nous permettant de mieux coordonner et entreprendre diverses initiatives liées au bruit. À la suite de cette analyse, nous avons décidé de remplacer le CENAC par une plateforme de mobilisation élargie : les forums de gestion du bruit de Toronto Pearson.

Les nouveaux forums créeront des possibilités de conversations soutenues et productives au sujet du bruit à l'aide de comptes rendus politiques plus fréquents et de tables de discussion de voisinage plus fréquentes, en plus d'assemblées publiques renforcées et de groupes de travail résidents et de groupes d'expert de référence plus réguliers. En plus d'intégrer un grand nombre des pratiques de mobilisation sur le bruit que nous avons mises en œuvre au cours des dernières années, les forums introduiront deux nouveaux éléments : un groupe indépendant d'experts de l'industrie qui évalueront les propositions des collectivités sur la gestion du bruit et y répondront; et une vérification externe biennale visant à examiner nos progrès accomplis en vue des objectifs du plan d'action pour la gestion du bruit, ainsi qu'à en rendre des comptes publics.

Forums de gestion du bruit de Toronto Pearson



Veillez consulter notre présentation communautaire pour en savoir davantage sur les forums de gestion du bruit de Toronto Pearson.

Six idées pour réduire le bruit

En 2015, le GTAA et NAV Canada, le fournisseur national de services de navigation aérienne civile, ont entamé une série de conversations sur le sujet de l'atténuation du bruit dans toute la région du Grand Toronto. L'initiative a été lancée après que nos voisins nous ont eu demandé d'en faire plus pour gérer les répercussions de notre aéroport – et nous aient dit que nous devons mieux répondre aux préoccupations et aux suggestions de la collectivité.

Ces conversations ont éclairé un plan de mobilisation sur la gestion du bruit qui est devenu connu sous le nom des *six idées*. En 2018, après deux années d'analyse technique, nous avons fait un compte rendu à la collectivité sur nos progrès et recueilli d'autres commentaires.

Au cours de la dernière année, les renseignements sur les *six idées* et nos consultations ont rejoint plus de 2,9 millions de personnes par de multiples voies de communication, qu'il s'agisse de sondage en ligne, de séances d'information technique ou de possibilités d'interaction individuelle avec des contrôleurs de trafic aérien de NAV Canada au sujet de la gestion des aéronefs. Au cours d'une période de six semaines en mars et en avril, 430 résidents ont assisté à des réunions partout dans la région, et plus de 900 personnes ont répondu à notre sondage. Le rapport de mobilisation du public qui en découle, publié en juillet 2018, décrivait les témoignages que nous avons recueillis auprès des membres de la collectivité sur chaque idée, et notre réponse prévue.

D'idée en action

Bon nombre des *six idées* ont été mises en œuvre avant la fin de 2018. Même si NAV Canada est le principal responsable des idées 1 à 4, qui se rapportent à la façon dont les aéronefs en vol s'approchent de Toronto Pearson et en repartent, nous avons un grand rôle à jouer pour l'idée 5.

Au cours d'une période de huit fins de semaine pendant l'été, nous avons testé un programme de modification des pistes, accordant aux résidents vivant sous les voies d'approche finale et de départ initial des pistes est-ouest un répit du bruit des aéronefs toutes les deux fins de semaine. Une analyse opérationnelle a montré qu'un répit était possible tôt le matin et en fin de soirée. En parallèle, les résultats de l'étude indiquaient que la communauté était favorable au programme. Nous examinons donc l'option d'une période d'essai complète à l'été 2019, avec une collaboration continue des compagnies aériennes que nous comptons parmi nos partenaires, ainsi que de NAV Canada.

Pourquoi le bruit est agaçant

Le GTAA appuie une recherche à l'Université de Windsor qui consiste à analyser les effets du bruit des aéronefs dans les collectivités avoisinantes de l'aéroport. Citant plusieurs décennies d'études dans le domaine, les chercheurs émettent l'hypothèse suivante : pour gérer efficacement le bruit, nous devons tenir compte du facteur de l'agacement conjointement avec le niveau de décibel.

Six idées



Idée 1

Approches de nuit



Idée 2

Départs de nuit



Idée 3

Augmentation de la vitesse pendant le parcours vent arrière



Idée 4

Opération de descente continue



Idée 5

Programme de modification de la piste les fins de semaine d'été



Idée 6

Examen du réseau de pistes préférentielles

Entendre le message

Avant de tester l'idée 5, nous avons mené une campagne de communications et de consultation qui a rejoint :

- 747 000 personnes à l'aide d'une campagne publicitaire
- plus de 163 000 résidents par téléphone
- 101 élus à l'aide de fiches d'information et de communications officielles

En retour, nous avons reçu plus de 8 300 réponses au sondage en ligne.

RELATED SDGs



GRI INDICATORS

103-1 103-2 A07

Réduction de 46 % des émissions de GES depuis 2006

Les Nations Unies ont inscrit l'action climatique parmi ses 17 objectifs de développement durable (ODD), soulignant les graves menaces mondiales que posent les changements climatiques et la nécessité de mesures vigoureuses par les pays, les entreprises et les collectivités. À Toronto Pearson, nous sommes déterminés à obtenir une réduction de 20 % des émissions de gaz à effet de serre (GES) par rapport aux niveaux de 2006 d'ici 2020, et une réduction de 80 % d'ici 2050. Ayant jusqu'à présent diminué de 46 % les GES émis dans le cadre de nos opérations, nous estimons avoir de bonnes chances d'atteindre notre but à long terme.



Il y a dix ans, alors que l'ampleur et l'incidence potentielle des changements climatiques devenaient de plus en plus évidentes, le GTAA a choisi de donner l'exemple. Plutôt que d'attendre de nous conformer aux accords internationaux et aux lois prévues, nous avons entrepris de manière proactive de trouver des moyens de réduire la consommation d'énergie et les émissions de GES associées. Nous croyons alors, et nous croyons toujours que nous sommes responsables, en tant que plus grand aéroport du Canada et grande plaque tournante mondiale, d'apporter une contribution significative dans ce domaine.

Nos efforts sont vastes, témoignant de la myriade d'activités opérationnelles, de véhicules et de types d'emplois qui font partie des opérations quotidiennes de Toronto Pearson. Cependant, les mesures que nous prenons appartiennent généralement à deux catégories : l'atténuation, alors que nous cherchons à réduire les émissions de GES en consommant moins d'énergie; et l'adaptation, alors que nous nous assurons que nos installations sont prêtes pour les effets futurs prévus des changements climatiques.

Nous avons obtenu un succès considérable dans le cadre de projets de réduction énergétique consistant à passer à l'éclairage DEL écoénergétique et à moderniser les systèmes de chauffage, de ventilation et de conditionnement d'air (CVCA) de l'aéroport. De plus, nous investissons dans les véhicules électriques et dans les bornes de recharge. Nous encourageons les employés, les passagers et les visiteurs à utiliser le transport en commun. Nous avons intégré des normes de construction écologique à nos codes de construction. Et nous travaillons avec les compagnies aériennes que nous comptons parmi nos partenaires afin de promouvoir les procédés et les technologies qui réduisent la consommation de carburant et les émissions – par exemple, en concevant notre infrastructure côté piste de manière à réduire le plus possible la période où le moteur des avions tourne au ralenti.

À l'heure actuelle, on trouve 32 bornes de recharge de véhicules électriques un peu partout à Toronto Pearson, toutes disponibles gratuitement pour les employés de l'aéroport et les membres du grand public. Ces bornes complètent un vaste réseau d'environ 80 bornes de recharge utilisées par les remorqueurs de bagages électroniques et d'autres véhicules de service au cours des opérations du côté piste.

Émissions annuelles

totales de CO₂e

(tonnes)

Intensité de CO₂e

(kilogrammes par passager)

81 123 75 186* 89 130 (est.) 1,83 1,60 1,81

2016 2017 2018 2016 2017 2018

L'augmentation enregistrée de 2017 à 2018 était le résultat d'une hausse des exportations par la centrale de cogénération de l'aéroport vers le réseau électrique de l'Ontario. De telles exportations font partie du contrat du GTAA avec la Société indépendante d'exploitation du réseau d'électricité, et leur volume est déterminé par la demande provinciale.

*Le total indiqué dans notre rapport annuel de 2017 était une estimation (les données exactes n'étaient pas disponibles au moment de la publication). Il a été publié de nouveau dans le rapport de cette année en fonction des émissions de CO₂e réelles de 2017.

Indice de carbone de niveau 3

En 2018, Toronto Pearson a fait l'objet d'une nouvelle certification au niveau 3 du programme d'accréditation carbone des aéroports géré par le Conseil international des aéroports. Nous nous retrouvons ainsi dans un rare groupe d'aéroports nord-américains. La certification à ce niveau nécessite que nous mesurions l'empreinte carbone de nos opérations, que nous établissions et atteignons des cibles de réduction et que nous fassions participer des tiers à nos efforts. La dernière étape, le niveau 4, est la neutralité carbone – but que nous espérons atteindre dans l'avenir. (Il n'y a actuellement qu'un seul aéroport neutre en carbone en Amérique du Nord.)

Veuillez consulter la section Aperçu de la durabilité pour en savoir davantage sur ce que nous faisons pour gérer les déchets de façon responsable et pour protéger et restaurer notre milieu naturel.

RELATED SDGs



Prix Going Green

Toronto Pearson a reçu le prix Airports Going Green 2018 pour son programme de prime aux navetteurs écologiques, qui offre aux employés du GTAA une prime mensuelle de 50 \$ lorsqu'ils se rendent au travail et en repartent par covoiturage, à pied, en bicyclette ou par transport en commun au moins 70 % du temps.

GRI INDICATORS

103-1 103-2 305-5

SHOWCASE

Le changement grâce à l'art

MABELLEarts est un organisme unique en son genre qui existe pour créer de l'art et inspirer la collaboration parmi les voisins. En cours de processus, l'organisme transforme les endroits négligés en lieux de rencontre où les membres des collectivités à faible revenu peuvent établir des liens, se faire des amis et saisir des possibilités économiques.



« Au fil des années, nous avons appris que les parcs et les endroits publics peuvent remplir un rôle essentiel afin d'accueillir les nouveaux arrivants au Canada et d'aider ces derniers à s'intégrer aux collectivités, déclare Leah Houston, fondatrice et directrice artistique de MABELLEarts. En 2016, lorsque des vagues de réfugiés syriens sont arrivés au Canada, nous avons invité ceux qui se réinstallaient dans notre région – le quartier Mabelle d'Etobicoke Centre, non loin de Toronto Pearson – à prendre part à nos programmes d'été. Tout en travaillant ensemble afin de transformer un petit parc pour en faire le point central de la collectivité, nous avons établi des relations durables avec des personnes de tous les âges et antécédents et de toutes les capacités. »

De l'aide là où elle est nécessaire

Fondé en 2007, MABELLEarts a entrepris de mieux comprendre les besoins des membres de la collectivité et les obstacles auxquels ces derniers faisaient face pendant leur recherche d'un emploi valorisant. Aujourd'hui, le programme de formation et d'emploi de l'organisme sans but lucratif offre des emplois d'été et la préparation au secondaire à de jeunes locaux; il offre une formation liée à l'emploi à divers membres de la collectivité; il offre le perfectionnement pratique des compétences aux nouvelles arrivantes; et il offre un éventail de possibilités de bénévolat aux nouveaux arrivants, aux réfugiés et aux demandeurs d'asile.

En 2018, le GTAA, qui avait déjà appuyé les programmes artistiques de l'organisme, a engagé un montant supplémentaire de

300 000 \$ en financement destiné à MABELLEarts sur une période de trois ans. Les fonds, qui constituent l'un de nos dons les plus importants à être faits par l'intermédiaire du Propeller Project, serviront à renforcer les programmes de leadership communautaire ainsi que les activités de renforcement des compétences et de création d'espaces, ayant pour but de créer plus de possibilités économiques et d'emploi pour les membres de la collectivité.

« Le GTAA comprend qu'un organisme à vocation artistique peut constituer un moteur économique dans un quartier à faible revenu, affirme Leah. Parmi d'autres priorités, les investissements du GTAA nous permettront d'offrir plus de formation et de soutien aux femmes pour les idées économiques à petite échelle. Par exemple, nous avons transformé une remorque en une cuisine mobile. Les femmes de la collectivité auront désormais l'occasion de préparer des repas qu'elles pourront vendre de la remorque pendant nos événements. »



Une excellente façon de rendre hommage à un endroit spécial

Tasmeen Syed, une élève de 11^e année à l'école secondaire locale, s'implique auprès de MABELLEarts depuis qu'elle a 5 ans et fait maintenant partie du personnel à temps plein de l'organisme. « Il n'y avait jamais grand-chose à faire dans notre quartier, se rappelle-t-elle, alors nous allions courir tout autour du parc. Un jour, nous avons vu un programme que MABELLEarts avait organisé et nous y avons participé. Depuis ce temps, je m'implique dans bien des aspects, qu'il s'agisse de construire un grand four à pâtisserie au milieu du parc, de fabriquer du papier, de créer des spectacles ou de réaliser des activités après les classes. »

La jeune femme affirme que c'est MABELLEarts qui l'a aidée à trouver son chemin dans la vie. « Ces personnes se soucient vraiment de vous et tentent d'intégrer quelque chose pour tout le monde. Dans l'avenir, je veux devenir une psychiatre et aider les gens – mais d'une façon qui donne à tout le monde le sentiment d'être en sécurité, le bienvenu et spécial, tout comme le fait MABELLEarts. »

« Le GTAA comprend qu'un organisme à vocation artistique peut constituer un moteur économique dans un quartier à faible revenu. »

— Rana Sarkar, consule générale du Canada, San Francisco et Silicon Valley



« À bien des égards, il s'agit de la portée d'entrée du Canada. Je crois que cet aéroport a une véritable occasion d'être pour le Canada une des grandes fenêtres donnant sur le monde... [et] la base permettant de construire le moteur de la prospérité pour le XXI^e siècle. »

Rana Sarkar,

Consul général du Canada, San Francisco et Silicon Valley



AMÉLIORER CONSTAMMENT note AÉROPORT

Comptez sur Pearson pour offrir une superbe expérience de voyage, s'appuyant sur notre première place au classement de la qualité parmi les aéroports nord-américains.

Parce que les voyageurs s'attendent à ce que nous les amenions à leur destination d'une façon homogène, sécuritaire, confortable et fiable.

N° 1 en Amérique du Nord – encore une fois – pour la qualité du service aéroportuaire

En 2018, pour la deuxième année de suite, Toronto Pearson a été classé premier dans sa catégorie de taille à la suite de l'enquête annuelle sur la qualité du service aéroportuaire (QSA), menée chaque année par le Conseil international des aéroports (ACI). Notre note de 4,45 pour la QSA, en hausse contre 4,31 l'année précédente, nous fait devancer tous les autres aéroports qui desservent plus de 40 millions de passagers par année – non seulement en Amérique du Nord, mais aussi en Europe, en Afrique, en Australie, en Amérique latine et dans les Caraïbes.



L'enquête de référence sur la QSA, menée tous les trimestres, mesure 10 indicateurs de la qualité clé, qui comprennent le délai d'attente au poste de sécurité, la serviabilité des employés de l'aéroport ainsi que la propreté et l'ambiance générales. Encore une fois, les notes de Toronto Pearson ont augmenté sensiblement dans toutes les catégories, allongeant la courbe montante d'amélioration continue que nous traçons depuis dix ans.

Cette reconnaissance de nos efforts collectifs est encore plus significative lorsque nous considérons qui juge finalement notre rendement : les voyageurs qui aiment tous les aspects de leur expérience à Pearson, qu'il s'agisse de l'efficacité de nos bornes d'enregistrement, de l'éventail d'options de restauration que nous offrons ou des 1 700 nouvelles pancartes que nous avons installées pour améliorer les mises à jour sur les vols et l'orientation particulière.

1,5 million de passagers ont reçu de l'aide

Au cours de la dernière année, les membres de la collectivité participant au programme de bénévolat de Toronto Pearson sont venus en aide à plus de 1,5 million de passagers dans tous les terminaux, répondant aux questions et les guidant jusqu'aux aires qui précèdent et suivent les contrôles de sécurité.

Croissance de 11,4 % des recettes commerciales

La source de revenus de Toronto Pearson qui croît le plus vite continue d'être les recettes commerciales de sources non aéronautiques, comme les frais de stationnement et de transport terrestre, les établissements de détail et de restauration et le loyer que paient les compagnies aériennes pour comptoirs d'enregistrement et les bornes. En 2018, les recettes commerciales ont augmenté de 11,4 % pour s'établir à 501,9 millions de dollars, un niveau record.



Les frais aéronautiques que nous facturons aux compagnies aériennes qui effectuent des vols entrants et sortants à Toronto Pearson ont été soit maintenus, soit baissés pendant 11 années de suite. Nos transporteurs ont pu réduire le coût moyen par passager embarqué, profitant de la croissance générale du trafic de passagers, ainsi que de nos efforts fructueux visant à augmenter les recettes commerciales tout en gérant les coûts de fonctionnement et les dépenses en immobilisations.

En 2018, nous avons informé les transporteurs que les tarifs aéronautiques de Toronto Pearson resteraient de nouveau inchangés en 2019. Les frais d'amélioration aéroportuaire – perçus par les transporteurs auprès de leurs passagers et investis par le GTAA dans des programmes d'immobilisations (dont le service de la dette associée) visant à améliorer encore plus Toronto Pearson – ont de même été maintenus ou abaissés au cours des neuf dernières années.

La performance financière soutenue et solide du GTAA nous permet d'entreprendre de nouvelles initiatives qui viendront améliorer davantage l'expérience des passagers et les services aux transporteurs – tout en renforçant l'engagement de Toronto Pearson à l'égard de la sûreté et de la sécurité, de la mobilisation des employés et de la responsabilité de l'entreprise. En parallèle, nous nous acheminons vers nos objectifs à long terme en matière de viabilité financière en augmentant le revenu net et en réduisant la dette par passager embarqué.

Croissance des recettes en 2018 (en millions de dollars)

	2018	2017	Increase	
Aéronautique : frais d'atterrissage, frais de terminaux généraux et frais de l'aire de trafic	509,8	501,0	1,8%	
Commercial : concessions et location, transport terrestre, stationnement, etc.	501,9	450,6	11,4%	
Frais d'amélioration aéroportuaire	460,0	436,1	5,5%	
Total	1 471.7	1 387.7	6.1 %	

27 nouveaux restaurants, magasins et services

L'éventail de services à l'arrivée de Toronto Pearson ont poursuivi leur croissance régulière en 2018 avec l'ouverture de 27 autres magasins de détail, restaurants et services dans des zones réaménagées des deux terminaux. Parmi les nouvelles marques représentées, on trouve Johnston & Murphy, détaillant de chaussures et d'accessoires de mode, et le commerce de style boutique Dylan's Candy Bar. Les options de restauration au terminal 3 ont été élargies avec le lancement de l'aire de restauration du Distillery District, qui met en valeur des endroits du quartier historique de restauration et de magasinage du centre-ville de Toronto.

Les ventes globales associées aux concessions de restauration et de détail ont augmenté de 38 millions de dollars par rapport à 2017, se chiffrant par un gain de recettes de 10 millions de dollars pour le GTAA. À cela s'ajoutait un gain de 5 millions de dollars, d'une année à l'autre, en recettes de partenariat et de publicité.



L'allure Genesis

Les voyageurs savent qu'ils peuvent louer facilement une voiture à Toronto Pearson, mais ils ne s'imaginent pas qu'un aéroport est un endroit où l'on peut magasiner pour un nouveau véhicule. La situation a changé en 2018 lorsque Genesis Motor, la division de luxe du fabricant automobile sud-coréen Hyundai, a ouvert sa première salle d'exposition aéroportuaire dans le terminal 1. La présence de la marque Genesis comprend aussi une signalisation numérique dans le garage de stationnement et la commandite du service voiturier.

Notre prix FAB

À l'occasion des prix FAB de 2018, un concours international soulignant les pratiques exemplaires parmi plus de 200 aéroports internationaux, Toronto Pearson a remporté le prix de l'aéroport faisant la meilleure offre de l'année en repas et en boissons. Au même événement tenu à Helsinki, le restaurant The Hearth by Lynn Crawford, exploité par HMSHost dans le terminal 1, a été nommé le restaurant décontracté de l'année pour les aéroports.



GRI INDICATORS 102-7

95 % en 10 minutes : notre objectif pour le contrôle de sécurité

En 2018, l'Administration canadienne de la sûreté du transport aérien (ACSTA) a contrôlé 19,5 millions de passagers au départ à Toronto Pearson, soit une augmentation d'environ 4,8 % par rapport à l'année précédente. De ce total, 92,3 % des personnes ont franchi le point de contrôle en moins de 15 minutes. Même si cela se compare avantageusement aux délais d'attente de sécurité moyens aux aéroports à l'échelle mondiale, nous nous sommes joints à d'autres aéroports du monde qui font office de grandes plaques tournantes en adoptant la norme « 95/10 » : 95 % des passagers sont contrôlés en moins de 10 minutes.



Pour respecter l'objectif 95/10, il faudra un investissement considérable dans de nouvelles technologies de sécurité comme la reconnaissance faciale et la biométrie, ainsi qu'une collaboration continue entre les divers organismes gouvernementaux qui facilitent la circulation des passagers sortants à Toronto Pearson. Nous reconnaissons que les ressources humaines sont restreintes par les politiques budgétaires et de dotation actuelles du gouvernement fédéral. Malgré tout, en échangeant des idées et en travaillant ensemble, nous accomplissons des progrès.

Un exemple est l'initiative ACSTA Plus, où des voies de sécurité de nouvelle conception sont déployées pour aider les passagers à se rendre plus rapidement à leur porte, tout en veillant à un processus de contrôle sûr et sécuritaire. Instaurée au milieu de 2017 dans les zones de départ vers les États-Unis du terminal 1, ACSTA Plus a ensuite été lancée dans le terminal 3 au début de 2018. Nous avons ensuite entrepris une mise en œuvre progressive dans les zones nationales et internationales du terminal 1 pendant le reste de l'année et jusqu'au début de 2019.

58 kiosques de douanes des États-Unis

La plupart des passagers qui prennent l'avion à Toronto Pearson pour se rendre aux États-Unis peuvent utiliser l'un des 58 kiosques automatisés de contrôle du passeport en libre-service, réduisant le temps qu'ils passent à interagir avec les agents du United States Customs and Border Protection (USCBP). (De plus, les membres des programmes de voyageurs dignes de confiance Nexus et Global Entry peuvent utiliser l'un des 47 kiosques Global Entry dans les deux terminaux pour se prédédouaner aux États-Unis.)

ACSTA Plus s'est avérée hautement efficace pour traiter les passagers de manière efficace, produisant plus que le double du flux des voies de contrôle standards de l'ACSTA. Nous sommes convaincus que ces investissements dans des points de contrôle plus rapides et à plus grand volume, combinés avec les efforts d'harmonisation de processus comme le contrôle des voyageurs dignes de confiance à destination des États-Unis – ainsi que notre partenariat continu à base de recouvrement des coûts avec l'ACSTA – nous permettront de nous rapprocher régulièrement de notre objectif de 95/10.

66 aires de dépôt de bagages en libre-service

Nous avons ajouté 10 autres aires de dépôt de bagages en libre-service en 2018, portant à 66 le total des deux terminaux. Une douzaine de compagnies aériennes transportant plus de 80 % des passagers de Toronto Pearson profitent de ce système automatisé.



338 bornes d'enregistrement pratiques

Pour optimiser le flux, nous continuons d'encourager les passagers et les compagnies aériennes à tirer parti des bornes d'enregistrement en libre-service, en ajoutant 43 autres au cours de l'année écoulée, pour un total de 338. Nous avons aussi augmenté le nombre de bornes de conception accessible, passant de 30 à 83. L'enregistrement automatisé est désormais offert auprès de 22 transporteurs, contre 17 en 2017.

Faciliter les douanes

Nous avons aussi fait de la norme 95/10 notre objectif pour le traitement des passagers entrants par l'intermédiaire des services d'immigration et de douanes en collaboration avec l'Agence des services frontaliers du Canada (ASFC). En 2018, nous avons continué d'ajouter des bornes d'inspection principales dans le terminal 3; jusqu'à 98 % de tous les passagers à l'arrivée peuvent désormais utiliser l'une des 150 bornes disponibles pour franchir les points de contrôle de l'ASFC.

En même temps, dans le terminal 1, nous avons étendu le programme des bornes de contrôle frontalier automatisé aux citoyens canadiens et aux détenteurs de passeport américains, faisant passer à plus de 50 le nombre de bornes. (De plus, Toronto Pearson compte 30 bornes Nexus pour les passagers inscrits au programme des voyageurs dignes de confiance conjoint canado-américain).

Des portes électroniques dans le terminal 1

En juin 2018, nous avons mis en place quatre portes électroniques sur le pont reliant au terminal 1 les portes intérieures ainsi qu'américaines et internationales. Dorénavant, les passagers ne font que balayer leur propre carte d'embarquement plutôt que d'être soumis à une vérification par des représentants des opérations – ce qui les aide à circuler plus facilement dans l'aéroport tout en nous permettant de déployer ailleurs de précieuses ressources humaines.

Le programme des correspondances de passagers et de bagages de l'étranger vers un vol intérieur – connu sous le nom d'ITD – permet aux passagers arrivant de villes européennes et américaines désignées de passer directement aux vols intérieurs de correspondance sans avoir à prendre et à réenregistrer leurs bagages; ces passagers récupèrent plutôt leurs bagages à leur dernière destination canadienne. En 2018, nous avons amélioré le processus ITD dans le terminal 1, l'étendant à plus de villes d'origine européenne, ainsi qu'aux vols d'Air Canada en provenance du Japon. Nous avons aussi étendu le programme au terminal 3 pour les passagers de WestJet. Les délais de correspondance du processus ITD sont plus courts – ce que facilitent dans de nombreux cas des autobus qui transportent directement les passagers internationaux à la porte de départ de leur vol intérieur –, et le processus sans heurt a suscité une rétroaction favorable chez les passagers.

Suivant une stratégie semblable, en 2018, nous avons collaboré avec l'ASFC à un projet pilote appelé d'I à I – ou d'international à international –, installant 35 bornes pour les passagers qui arrivent dans le terminal 1 de l'extérieur du Canada et qui effectuent une correspondance le même jour vers d'autres destinations internationales (non américaines). Au lieu d'interagir avec des agents de l'ASFC, ces passagers en correspondance ne font que balayer leurs passeports aux bornes d'I à I, après quoi ils passent aux voies spéciales de contrôle avant l'embarquement. Plus de 600 000 passagers ont tiré parti d'I à I en 2018, permettant de réduire considérablement le délai de correspondance tout en favorisant une circulation homogène vers les autres zones de traitement de l'ASFC.

SHOWCASE

Prévision à long terme

Pelmorex, l'entreprise pionnière canadienne à l'origine de The Weather Network et de son équivalent de langue française, MétéoMédia, a évolué pour devenir un fournisseur dominant de solutions d'information et de données météorologiques, étendant sa présence à des marchés de partout dans le monde – et maintenant ses liaisons nationales et mondiales grâce à Toronto Pearson.



Tous les jours, The Weather Network aide des millions de personnes à planifier leur vie – et à s’habiller en conséquence. Après plus d’un quart de siècle, la principale de mises à jour constantes sur les conditions du temps fait partie des marques du pays auxquelles on fait le plus confiance. L’entreprise à l’origine des prévisions est toutefois moins bien connue – même si Pelmorex Corp., trouvant son siège dans la banlieue torontoise d’Oakville, est reconnue comme étant un des meilleurs employeurs et une des entreprises les mieux gérées au Canada.

Fondée en 1989 par l’entrepreneur Pierre L. Morrissette, né à Montréal, Pelmorex étant tout d’abord un réseau de stations de radio dans le nord de l’Ontario. Mais à la suite de l’acquisition de The Weather Network et de MétéoMédia, le diffuseur est rapidement devenu la source par excellence du Canada pour obtenir de l’information ponctuelle et exacte sur les conditions du temps. Dès le début, Pelmorex a été une innovatrice, mettant au point une technologie pouvant générer des prévisions de n’importe où sur la planète dans un rayon d’un kilomètre carré. The Weather Network a rapidement intégré le pouvoir d’Internet : son site Web, lancé en 1995, fait maintenant partie des 10 principales destinations en ligne du Canada. Le réseau a de même pris les devants en introduisant ses services Web mobiles en 2002; aujourd’hui, ses applications pour téléphones intelligents, tablettes et téléviseurs font partie de la routine quotidienne des Canadiens.

« Puisque Pearson est une plaque tournante de calibre mondial, nous savons que nous allons entrer et sortir rapidement et de manière efficiente. »



Et maintenant, l'actualité... des données

Au fil de la croissance de Pelmorex pendant ces trois phases – diffusion, Web et mobile –, la principale source de recettes de l'entreprise continue d'être les frais que paient les annonceurs pour rejoindre des millions d'abonnés. Mais le modèle d'affaires est de nouveau en évolution.

« La quatrième phase est celle des données, explique Sam Sebastian, président et chef de la direction depuis 2017 (date à laquelle Pierre L. Morrissette est devenu président exécutif du conseil d'administration). Les scientifiques de données de Pelmorex recueillent de l'information météorologique et la mettent en corrélation avec les données de ventes d'entreprises orientées vers la clientèle, ce qui produit des connaissances rendant possible une prise de décisions localisée et plus efficace. Par exemple, en travaillant avec une chaîne de restauration rapide, l'équipe de Pelmorex montre la façon dont les ventes d'articles clés augmentent ou diminuent selon les conditions météorologiques. Mieux encore, elle indique comment ajuster les publicités, les promotions et les stocks locaux en réaction à des prévisions détaillées.

« Nous pouvons offrir un niveau remarquable de connaissances permettant de savoir quand avancer et quand reculer pour des produits ou des services touchés par les conditions du temps, affirme Sam, qui s'est joint à Pelmorex après avoir passé une douzaine d'années à Google, plus récemment en tant que directeur général pour le Canada. L'échelle et la précision que nous apportons et qui permet de cibler ce genre de décisions nous aident à engager avec nos clients publicitaires de nouvelles conversations stratégiques. »



La météo est partout

L'autre dimension de la croissance de Pelmorex est de nature géographique. The Weather Network a établi à l'origine une présence sur des marchés de langue anglaise comme les États-Unis et le Royaume-Uni. Maintenant, en tant que centre d'information sur le Web et sous forme d'application, il offre des prévisions locales personnalisées, où que se trouvent les utilisateurs. En même temps, Pelmorex a acquis ou bâti des plateformes à marque unique dans plusieurs pays, y compris Eltiempo.es en Espagne, Otempo.pt au Portugal et le réseau Clima au Mexique, en Colombie, en Argentine et dans d'autres régions d'Amérique latine. Et cette expansion mondiale se poursuit alors que l'entreprise envisage d'éventuels partenariats en Inde, en Australie et ailleurs en Europe.

« Comme beaucoup de grandes entreprises canadiennes, notre but est d'exporter ce que nous avons créé, affirme Sam; d'étendre nos activités de publicités et de données partout dans le monde. Que notre croissance soit organique ou par voie d'acquisition ou de partenariats, notre approche est la même partout : maintenir l'aspect local, en nous assurant que nous disposons de l'équipe, de la marque de confiance et, bien sûr, de la langue et de la culture qui conviennent à chaque marché que nous desservons. »

La prévision Pearson : zéro friction

Même dans l'économie numérique en accélération qui a propulsé la croissance de Pelmorex, il demeure nécessaire de rassembler les gens. Au Canada, des membres de l'équipe voyagent entre Toronto, Montréal et les bureaux de vente dans l'Ouest. « Nous effectuons constamment des allers et retours en avion, déclare Sam, en ayant des conversations en personne pour nous assurer que nous sommes tous sur la même longueur d'onde. » De même, des dirigeants et des équipes prennent régulièrement l'avion en direction et en partance des deux côtes des États-Unis, ainsi que d'Europe, d'Asie et d'Amérique latine. « C'est une exigence opérationnelle alors que nous continuions d'établir les liens et les partenariats nécessaires à notre expansion internationale. »

Un facteur habilitant crucial de ces liens se trouve à quelques minutes du siège d'Oakville de Pelmorex : Toronto Pearson. « Lorsqu'on voyage pour les affaires, on veut simplement se rendre à la destination en avion, faire le travail et revenir auprès de sa famille, affirme Sam. Et puisque Pearson est une plaque tournante mondiale, nous savons que nous allons entrer et sortir rapidement et de manière efficiente. Nous sommes dans l'industrie de la météo, donc nous savons que les choses peuvent ralentir un peu en présence d'un système météorologique actif. Mais hormis ces quelques exceptions hors de contrôle, les avions respectent leur horaire. La capacité de dédouanement aux États-Unis représente un grand avantage. Et la machinerie qui fait fonctionner Pearson est presque invisible – ce qui est un énorme compliment. Ainsi, les voyages se font sans friction, et c'est tout ce que veulent vraiment les gens d'affaires. »

SHOWCASE

Je suis Toronto Pearson

« Je suis ici pour aider les gens, affirme Michelle Henry, agente de contrôle de l'Administration canadienne de la sûreté du transport aérien (ACSTA) à Toronto Pearson. Ils voient que j'ai un sourire au visage et que je veux créer une relation positive. Certains passagers réguliers disent qu'ils ont hâte de me voir, et cela me rend heureuse. J'aime beaucoup mon travail. »



En 2016, des personnes travaillant dans tous les secteurs de Toronto Pearson se sont rassemblées afin de discuter de ce qu'elles faisaient tous les jours pour offrir aux passagers la meilleure expérience aéroportuaire possible. Ces conversations n'ont pas tardé à devenir un mouvement de la base, et, en 2017, plus de 10 000 fiers employés de l'aéroport avaient adopté leur cri de ralliement : *Je suis Toronto Pearson*.

Le mouvement a poursuivi son essor au cours de la dernière année, attirant plus de 8 000 autres membres d'entreprises et d'organisations responsables de diverses activités, dont la manutention des bagages, la restauration, le nettoyage et l'entretien. Michelle Henry fait partie des 500 ambassadeurs de *Je suis Toronto Pearson* qui prennent l'initiative afin de créer des changements positifs pour les passagers – et d'inspirer leurs collègues à emboîter le pas.

« Parfois, des gens avec qui je travaille me disent : "Je ne pourrais jamais être comme toi", raconte Michelle, qui contrôle les passagers aux départs pour des vols intérieurs dans le terminal 1 pour GardaWorld, une entreprise de sécurité privée travaillant sous contrat pour l'ACSTA. Mais la gentillesse n'a rien de difficile. Et plus on aide les gens, moins on y pense. Il suffit d'être soi-même. Je crois que tout le monde a de la bonté en son for intérieur. »

« *Je suis Toronto Pearson* veut simplement dire que je suis la personne que j'ai toujours été – mais que je peux maintenant le montrer un peu plus. »



Près de 50 000 personnes travaillent à Toronto Pearson pour un large éventail d’entreprises, qu’elles soient publiques ou privées, grandes ou petites. *Je suis Toronto Pearson* encourage tous les employés à aller au-delà de leur description de poste officielle et à donner des indications, à partager des conseils ou à accueillir simplement les passagers par un geste amical. À l’aide de rencontres informelles innombrables reliées par une question en commun – « Comment puis-je vous aider? » –, ces personnes s’assurent que les millions de voyageurs peuvent circuler dans notre aéroport avec plus d’aisance et de confort chaque année. Et, ce faisant, elles renforcent la réputation de courtoisie et de serviabilité qui a encore une fois valu à Toronto Pearson d’obtenir la plus haute note de la qualité parmi les aéroports nord-américains dans l’enquête mondiale de 2018 sur la QSA auprès des passagers.

« J’ai hâte de me rendre au travail tous les jours, affirme Michelle, qui vit non loin de là à Mississauga avec son mari et leurs quatre enfants. *Je suis Toronto Pearson* veut simplement dire que je suis la personne que j’ai toujours été – mais que je peux maintenant le montrer un peu plus. »



« Je suis enthousiasmée et encouragée de constater que Pearson poursuit énergiquement l’idée de devenir le meilleur aéroport dans le monde. C’est une très bonne chose pour la région, et pour le Canada au complet... Et c’est une très bonne chose pour le tourisme. »

Charlotte Bell,
Présidente-directrice générale, Association de l’industrie touristique du Canada

Message du président du conseil d'administration

En 2018, un nombre record de 49,5 millions de passagers sont passés par Toronto Pearson pendant leurs voyages. Il s'agissait d'une augmentation de 5 %, ou de 2,4 millions de passagers, par rapport à l'année précédente. Cette situation témoigne de l'augmentation régulière de la demande, qui a façonné le développement de notre aéroport au cours des deux dernières années alors que les Canadiens sont de plus en plus nombreux à prendre l'avion pour les affaires, les loisirs, l'éducation et la recherche, établissant du même coup des liens professionnels, culturels et familiaux partout dans le monde.

« Nous créons les liaisons essentielles qui contribuent à faire en sorte que notre région et tout le Canada soient plus dynamiques, résilients et prêts pour l'avenir. »

David Wilson, président



Toronto Pearson représente un élément essentiel de l'infrastructure régionale, permettant aux gens de la région du Grand Toronto et de tout le Sud ontarien d'accéder facilement au reste du monde. En parallèle, le nombre de passagers en correspondance qui prennent l'avion dans notre aéroport continue d'augmenter, représentant 29,2 % du trafic au cours de l'année dernière. La décision de ces passagers de voyager par Pearson fait foi des correspondances supérieures que nous offrons par rapport à d'autres plaques tournantes, ainsi que de notre réputation de mise en place d'une expérience de voyage commode et en douceur.

Le fait que des millions de passagers de plus choisissent chaque année de prendre un vol en direction et en partance de Toronto Pearson témoigne de nos progrès continus en vue d'exécuter la stratégie du GTAA. Il est aussi la preuve de la diligence, du dévouement et de la fierté des près de 50 000 personnes qui travaillent à notre aéroport. Mais alors que la demande de voyages aériens continue de croître, nous envisageons de servir 85 millions de passagers par année d'ici 2037. Et même si le nombre total de mouvements d'aéronefs n'augmentera pas proportionnellement (puisque le nombre de passagers par vol augmentera pour s'établir à 140 plutôt que le nombre actuel de 110), nous ferons face à la pression constante d'optimiser les installations tout en investissant stratégiquement dans d'autres améliorations à l'intérieur de l'empreinte prévue de l'aéroport.

Jeter des assises solides

En tant que société sans capital-actions, le GTAA réinvestit constamment dans Toronto Pearson afin de suivre le rythme des besoins futurs. En 2018, le revenu net ajusté a augmenté pour s'établir à 139,8 millions de dollars, comparativement à 112,2 millions de dollars l'année précédente. Cela s'expliquait par la croissance générale du trafic de passagers et par une hausse correspondante des recettes commerciales de plus de 11 %, atteignant un niveau record de 501,9 millions de dollars.

Les recettes commerciales sont principalement générées par les frais de transport terrestre et de stationnement, les établissements de détail et de restauration et le loyer que paient les transporteurs pour les comptoirs et les bornes d'enregistrement. Étant la source de revenus de Toronto Pearson qui connaît la croissance la plus rapide, ces fonds sont essentiels afin de financer les investissements considérables que le GTAA a prévus pour les prochaines années, que ce soit la capacité supplémentaire aux portes, les nouvelles commodités ou l'intégration accrue de systèmes de bagages automatisés.

Ces engagements et d'autres encore sont exposés en détail dans le plan stratégique du GTAA, que le conseil et la direction mettent actuellement à jour afin de couvrir la période de cinq ans allant jusqu'à 2024. À l'avenir, nous continuerons d'améliorer l'expérience des passagers et le soutien que nous offrons aux transporteurs et aux autres partenaires – et ce, tout en respectant comme toujours les plus hautes normes de sûreté et de sécurité pour les passagers et les employés de l'aéroport.

Fait tout aussi important, nous sommes résolus à maintenir une position financière robuste et à augmenter notre force de capital afin de nous préparer pour la croissance future. Puisque les recettes totales ont augmenté au cours de la dernière année pour s'établir à 1,5 milliard de dollars, nous avons de nouveau profité de l'occasion pour rembourser une partie de la dette à long terme avant la date prévue. À la fin de l'année, nous avons réduit la dette brute par passager embarqué de 3,8 % comparativement à 2017, renforçant ainsi les assises d'une entreprise qui doit planifier une période de plusieurs décennies.

Relié à nos collectivités

La performance de Toronto Pearson constitue à la fois un résultat et un moteur de croissance économique, puisque nous offrons les liaisons essentielles qui contribuent à faire en sorte que notre région et tout le Canada soient plus dynamiques, résilients et prêts pour l'avenir. Tel que le chef de la direction Howard Eng le fait remarquer dans son message, la connectivité mondiale avec notre aéroport s'étend aussi aux collectivités environnantes. Le GTAA a assumé un rôle de chef de file dans le cadre d'initiatives de transport régionales comme le Southern Ontario Airport Network et l'intégration de services d'autobus et de train par l'entremise de notre centre régional pour voyageurs et navetteurs proposé à Toronto Pearson.

Ces initiatives s'appuient sur un sentiment plus profond de responsabilité envers les collectivités que nous avons le mandat de servir – et notamment les quartiers qui sont touchés directement ou indirectement par les opérations de Toronto Pearson. Le GTAA s'est engagé à investir 1 % des recettes annuelles nettes à l'appui d'organismes communautaires à l'échelle de notre région. En 2015, nous avons versé 1,02 million de dollars à l'appui de 24 organismes sans but lucratif qui travaillent à l'avancement de changements sociaux à Toronto, à Mississauga et à Brampton – en mettant l'accent sur la résolution du problème du sous-emploi.

La zone d'emploi aéroportuaire qui entoure Toronto Pearson est la deuxième plus grande grappe d'emploi au pays. Mais parmi les près de 2 millions de personnes qui vivent dans un rayon de 17 km de l'aéroport, le taux de sous-emploi est sensiblement plus élevé que dans la région du Grand Toronto en général. Environ 43 % de nos voisins, même s'ils ont acquis un diplôme postsecondaire, occupent un emploi qui est bien en deçà de leur niveau d'éducation ou de compétences. Une proportion élevée des personnes sous-employées sont des femmes; ces personnes sont nombreuses à être des immigrants récents dont on ne peut reconnaître facilement les titres de compétence et l'expérience au Canada.

Il s'agit d'un domaine où le GTAA peut avoir une incidence concrète et durable. Par l'intermédiaire de notre programme d'investissement communautaire, le Propeller Project – dont les diverses initiatives sont exposées en détail dans le présent rapport annuel –, nous pouvons apporter des changements significatifs tout en favorisant le bien-être social et économique à long terme.

« Par l'intermédiaire de notre programme d'investissement communautaire, le Propeller Project nous pouvons apporter des changements significatifs tout en favorisant le bien-être social et économique à long terme. »

David Wilson, président

Représenter tous les intervenants

Le conseil d'administration offre un encadrement et une orientation à la direction. Il contribue à fixer les priorités stratégiques tout en représentant collectivement les intérêts du GTAA et de tous ses divers intervenants. Trois membres se retireront du conseil en 2019 : nous remercions **Paul Currie**, **Kathy Milsom** et **Danielle Waters** de leurs précieuses contributions et de leurs sages conseils.

Le conseil a aussi accueilli trois nouveaux membres en 2018 :

Peter Gregg est président et chef de la direction de la Société indépendante d'exploitation du réseau d'électricité, la société qui gère le marché de l'électricité en Ontario et qui dirige l'exploitation du réseau de production-transport d'électricité de la Province.

Doug Allingham est un ingénieur en transport comptant 40 années d'expérience dans les secteurs public et privé, plus récemment à titre de vice-président exécutif du cabinet d'ingénieurs AECOM Canada Ltd.

Michele McKenzie est fondatrice de McKenzie Business Strategies, un cabinet de consultation axé sur le développement économique, la stratégie, la commercialisation et le tourisme. Elle est également l'ancienne présidente-directrice générale de la Commission canadienne du tourisme.

Héritage à transmettre aux générations futures

Howard Eng a indiqué qu'il prendrait sa retraite en 2020 après avoir été président et chef de la direction du GTAA pendant 8 ans. Sous la direction de Howard, Toronto Pearson a connu une croissance sans précédent, ajoutant 15 millions de passagers depuis 2012. Notre aéroport est devenu une grande plaque tournante mondiale, rejoignant les 30 plus grandes plaques tournantes dans le monde et se classant cinquième au chapitre de la connectivité internationale. À la tête d'une équipe de direction triée sur le volet, Howard a aidé Pearson à établir de nouvelles bases de référence en matière d'excellence opérationnelle, tout en obtenant d'excellentes notes sur le plan de la qualité du service.

Au nom du conseil, je tiens à remercier Howard de sa vision, de sa détermination et de son leadership exemplaire. Ses vastes réalisations, qu'il s'agisse de faire croître le précieux trafic international, d'élaborer une stratégie intégrée de transport en commun ou de renforcer la viabilité financière, porteront leurs fruits pendant des années. Et son héritage inspirera les employés du GTAA et leurs collègues partout dans Toronto Pearson alors qu'ils continueront de s'employer ensemble à relier le Canada à un monde de possibilités.



David Wilson
Président

GRI INDICATORS 102-14 102-15 102-27

Message du président et chef de la direction

Les nombreux intervenants de Toronto Pearson comptent sur nous pour relier le Canada au reste du monde, et vice versa. Notre aéroport crée des emplois et facilite les importations et les exportations. Nous contribuons à attirer le tourisme et les investissements dans toute la région environnante et dans tout le pays. Nous accueillons de nouveaux arrivants qui élargissent le bassin de talents de notre pays. Et en renforçant les liens du Canada avec le monde, nous contribuons à la croissance à long terme des économies locales, régionale et nationale.

« À mesure que les entreprises canadiennes sont de plus en plus nombreuses à constater que leur croissance future dépasse nos frontières, nous cherchons constamment à ajouter de nouveaux itinéraires. »

Howard Eng, président et chef de la direction



Le Canada a toujours été un pays commerçant. Mais les produits dont nous faisons le commerce changent radicalement au fil de l'évolution du marché mondial et de notre propre économie. Dans le passé, nous exportions des ressources comme les minerais, les céréales et le bois d'œuvre par bateau, et des produits finis comme les véhicules et les machines par train. Même si de telles exportations sont toujours importantes, il y a aujourd'hui un nombre croissant d'entreprises canadiennes qui tirent leurs recettes de l'échange de connaissances et de services. Et c'est alors que la connectivité aérienne remplit un rôle crucial.

L'expertise canadienne dans divers domaines – dont l'ingénierie, les services bancaires d'investissement, l'intelligence artificielle et la biotechnologie – exige des liaisons rapides et pratiques à l'appui des interactions avec les clients, les partenaires et les investisseurs partout dans le monde. En parallèle, les professions à l'étranger doivent pouvoir se rendre facilement au Canada, qu'ils prennent un vol ici pour conclure un marché ou qu'ils y effectuent régulièrement la navette au cours d'une collaboration continue.

Aux gens d'affaires, aux entrepreneurs et aux investisseurs qui arrivent par notre aéroport se joignent les millions de touristes qui sont impatients d'explorer notre région et le reste du Canada. Même les dizaines de milliers d'étudiants étrangers qui fréquentent les collèges et les universités du Canada représentent en effet une autre source de revenu d'exportation dans l'économie du savoir mondiale en plein essor.

Toronto Pearson s'est développé constamment à l'appui de cette croissance. Avec des vols réguliers et sans escale vers

175 destinations internationales, nous offrons un accès direct à plus de 70 % de l'économie mondiale. Nous avons ajouté des liaisons importantes alors que le Canada élargissait ses alliances commerciales existantes et en forgeait de nouvelles. Et à mesure que les entreprises canadiennes sont de plus en plus nombreuses à constater que leur croissance future dépasse nos frontières, nous cherchons constamment à ajouter de nouveaux itinéraires. Comme l'affirme Perrin Beatty, président et chef de la direction de la Chambre de commerce du Canada, ailleurs dans ce rapport, Toronto Pearson est pour nous « un catalyseur qui permet d'attirer l'investissement étranger et qui permet aux entreprises canadiennes d'être compétitives et d'avoir du succès dans une économie mondiale qui se mondialise radicalement ».

Une position stratégique

Pearson est situé idéalement pour desservir non seulement la partie la plus peuplée du pays, mais aussi pour faire office de porte d'entrée continentale; situés au 44° parallèle nord, nous sommes en fait au sud de bien des destinations américaines de nos compagnies aériennes. Nous offrons un point d'accès efficient vers la méga zone économique dynamique du Nord-est qui chevauche la frontière canado-américaine. Pour jusqu'à 200 millions de personnes vivant à moins de deux heures en avion, nous sommes la plaque tournante la plus pratique pour rejoindre les économies clés sur cinq continents. Voilà pourquoi nous sommes toujours le deuxième aéroport le plus achalandé en Amérique du Nord en termes de trafic international : des 2,4 millions de passagers supplémentaires qui sont passés par Toronto Pearson pendant leurs voyages l'an dernier, 2,1 millions d'eux prenaient l'avion en direction et en partance de directions internationales.

Toute cette connectivité se traduit par une croissance de l'emploi et de l'économie dans notre région. En parallèle, notre aéroport est situé de manière stratégique pour être une plaque tournante efficiente du transport terrestre. Au cours de la dernière année, nous avons continué de travailler avec Metrolinx et tous les ordres de gouvernement à notre projet de centre régional intégré pour voyageurs et navetteurs reliant les réseaux de train et d'autobus de tout l'ouest de la grande région de Toronto et de Hamilton et d'une bonne partie du Sud ontarien. Cette même demande grandissante qui a stimulé la croissance de Toronto Pearson exerce une pression pour améliorer les liaisons de transport en commun vers la zone d'emploi aéroportuaire, conjointement avec le corridor encombré de l'Arc du Nord qui englobe des collectivités comme Vaughan, Richmond Hill et Markham.

La création de la « gare Union Ouest », comme beaucoup appellent le centre de transport en commun proposé, est souhaitable depuis longtemps; Toronto est la seule ville importante de sa taille qui n'a qu'une seule plaque tournante du transport terrestre – la gare Union. En assumant le rôle de leadership dans ce projet, nous reconnaissons les avantages qu'il offrira aux personnes qui voyagent en direction et en partance de Toronto Pearson. Mais tel n'est pas le véritable catalyseur. Notre région a besoin de meilleures solutions de transport en commun pour la même raison qu'elle a besoin d'un aéroport relié au reste du monde : poursuivre l'essor économique et veiller à une prospérité encore plus grande dans l'avenir.

En avril 2019, le premier ministre Ford de l'Ontario a dévoilé la vision ambitieuse du transport en commun par son gouvernement, expliquant que la Province « investit dans les transports afin de faciliter les trajets des usagers et des navetteurs ainsi que de leur offrir de nouvelles options ». Étant constituée d'experts en connectivité, y compris les défis à relever au quotidien pour faire circuler les gens sans heurt du point A au point B, le GTAA est résolu à favoriser l'avancement de cette initiative et à apporter une contribution concrète à son succès.

« Notre région a besoin de meilleures solutions de transport en commun pour la même raison qu'elle a besoin d'un aéroport relié au reste du monde : poursuivre l'essor économique et veiller à une prospérité encore plus grande dans l'avenir. »

Un flux régulier et fiable

Alors que nous renforçons les liaisons régionales, nationales et mondiales de Toronto Pearson, nous cherchons également à améliorer nos propres services et infrastructures. Ces efforts ont une incidence sur les passagers, qui ont consacré Toronto Pearson le numéro 1 en Amérique du Nord pour la deuxième année de suite d'après l'enquête de satisfaction sur la qualité du service aéroportuaire (QSA) menée par le Conseil international des aéroports. Notre note de 4,45 pour la QSA est non seulement la plus élevée sur ce continent, mais aussi parmi des plaques tournantes comme celles d'Afrique, d'Australie, d'Europe, d'Amérique latine et des Caraïbes, desservant plus de 40 millions de passagers par année.

Au cours des cinq prochaines années, nous continuerons d'investir dans de nouveaux systèmes et procédés partout à Toronto Pearson. De nombreux aspects de ce travail sont exposés en détail dans le présent rapport annuel. Comme toujours, notre but est de donner aux passagers et aux transporteurs ce qu'ils préconisent le plus : un flux régulier et fiable dans un environnement assurant l'équilibre entre le confort et l'efficacité ainsi que la sûreté et la sécurité.

Ce mouvement vers l'optimisation du flux va au-delà de l'empreinte de notre aéroport. C'est ce que nous tentons de réaliser à l'échelle mondiale alors que nous collaborons avec les compagnies aériennes afin de concevoir de nouveaux itinéraires, d'assurer des correspondances sans heurt pour les passagers internationaux et de coordonner le trafic aérien régional avec d'autres membres du Southern Ontario Airport Network. Le même motif alimente notre engagement d'améliorer le transport terrestre. Nous voulons nous assurer que les passagers qui voyagent entre Pearson et leur résidence, leur bureau ou leur hôtel obtiennent la meilleure expérience possible. Et, de façon plus générale, nous voulons faciliter le mouvement des personnes et des marchandises dans toute la région alors que nos aéroports facilitent la création de ce que la console générale du Canada à San Francisco et à Silicon Valley, Rana Sarkar, appelle « le moteur de la prospérité pour le XXI^e siècle ». Ce sont là les dimensions de l'incidence et de la responsabilité qui ont conduit Toronto Pearson à se classer parmi les meilleures grandes plaques tournantes aéroportuaires du monde.

Au cours de tous nos efforts, nous profitons des réflexions stratégiques d'un conseil d'administration fort dirigé par le président David Wilson (qui fait part du point de vue du conseil dans son message figurant dans le rapport annuel). Et à mesure que nous nous employons tous les jours à appliquer cette stratégie, nous sommes soutenus par les 1 800 employés dédiés du GTAA et par une communauté élargie de près de 50 000 personnes qui travaillent ensemble dans tous les secteurs de l'aéroport. Grâce à l'énergie et au talent de ces personnes, des millions de passages venant de partout au Canada et dans le monde peuvent compter sur Toronto Pearson – aujourd'hui et demain.



Howard Eng
Président et chef de la direction

Gouvernance organisationnelle

Le conseil d'administration (le « conseil ») est représentatif de la diversité de la région du Grand Toronto et des grands secteurs économiques de la région desservie par Toronto Pearson.

Le GTAA a été constitué en personne morale en 1993 à titre de société sans capital-actions, et il a été reconnu comme une administration aéroportuaire canadienne par le gouvernement du Canada en 1994. Le GTAA a assumé l'exploitation de l'Aéroport international Pearson de Toronto le 2 décembre 1996. En 2014, le GTAA a poursuivi ses activités en vertu de la *Loi canadienne sur les organisations à but non lucratif*. Le GTAA est un émetteur assujéti en vertu de la législation canadienne sur les valeurs mobilières. En tant que société sans capital-actions, il a des membres plutôt que des actionnaires ou d'autres détenteurs d'actions.

Le GTAA est régi par un conseil composé de 15 administrateurs élus par les membres du GTAA. L'adhésion au GTAA est émise par le conseil. Les administrateurs remplissent un mandat de jusqu'à trois ans et peuvent être réélus par les membres pour remplir un mandat maximal de neuf ans.

Cinq administrateurs sont élus par les membres parmi des candidats proposés par les municipalités (plus précisément, les municipalités de York, de Halton, de Peel et de Durham, ainsi que la Ville de Toronto). Avant la fin du mandat d'un membre proposé par une municipalité, la municipalité applicable a le droit de fournir le nom de jusqu'à trois candidats.

De plus, sept administrateurs sont élus par les membres sur une base cyclique parmi des candidats qui sont identifiés et évalués au cours d'un processus de recherche. Ce processus comprend une consultation du Barreau de l'Ontario, de l'Ordre des ingénieurs de l'Ontario, de l'Institut des comptables agréés de l'Ontario, de la chambre de commerce de la région de Toronto, de la chambre de commerce de la Ville de Mississauga et de la chambre de commerce de la Ville de Brampton.

En dernier lieu, le gouvernement du Canada propose deux personnes et la province d'Ontario en propose une.

Le conseil évalue les candidats présentés par les proposants applicables afin de déterminer s'ils possèdent les compétences et l'expérience voulues. Il évalue aussi la compatibilité avec le conseil.

Tous les administrateurs du conseil du GTAA sont indépendants, étant donné que cette condition est définie dans la législation applicable en matière de valeurs mobilières. Le conseil du GTAA repose sur les compétences, c'est-à-dire que les administrateurs sont élus en fonction des capacités, de l'expérience et des compétences qu'ils possèdent et qui sont nécessaires pour encadrer les activités complexes et à la pointe de l'industrie que réalise le GTAA en exploitant et en gérant Toronto Pearson, une installation de transport essentielle à l'intérêt économique et social de la région.

Les membres du conseil du GTAA se réunissent régulièrement; ils ont pour principale responsabilité d'encadrer la conduite des activités du GTAA et d'établir l'orientation stratégique de celui-ci.

Le conseil encadre l'élaboration d'objectifs et de stratégies à long terme et leur mise en œuvre à l'appui du mandat de Toronto Pearson consistant à soutenir et à encourager la croissance dans la région du Grand Toronto. De plus, le conseil encadre les processus et les systèmes afin de gérer les risques associés aux activités du GTAA, et il encadre, surveille et mesure le rendement de la direction pour ce qui est d'exécuter le plan stratégique, la vision et la mission du GTAA.

Le mandat du conseil est inclus dans le formulaire d'information annuelle du GTAA, auquel on peut accéder sur le site www.sedar.com.

En 2018, le conseil comptait cinq comités permanents : le comité de vérification; le comité de la gouvernance et des relations avec les intervenants, le comité de surveillance des risques; le comité des ressources humaines et de la rémunération; et le comité de planification et de développement commercial. En plus des comités permanents, le conseil a mis sur pied un comité spécial de recherche de chef de la direction, en septembre 2018, afin de faciliter la recherche visant à identifier et à recommander des candidats au poste de président et chef de la direction du GTAA. Les mandats des comités du conseil sont résumés ci-dessous :

Comité de vérification

Le comité de vérification a reçu du conseil le mandat d'entreprendre des travaux délégués pour le compte du conseil afin d'obtenir une assurance raisonnable de l'intégrité des rapports financiers, de la comptabilité, de la vérification et des contrôles internes, en plus de respecter les obligations juridiques applicables du comité de vérification d'un émetteur assujéti. Ce faisant, le comité encadre et surveille l'intégrité des processus d'états et de rapports financiers du GTAA, dont la surveillance du travail du vérificateur externe du GTAA, la surveillance de la qualification et de l'indépendance du vérificateur externe et l'établissement d'une voie de communication ouverte entre la haute direction du GTAA, le vérificateur externe, le vérificateur interne ainsi que les membres et les comités du conseil.

Le comité surveille également l'efficacité de la gestion des risques liés à la vérification et aux finances, ainsi que d'autres risques de la sorte attribués par le conseil d'administration. Il surveille par ailleurs le fonds et les régimes de pension du GTAA. La charte du comité de vérification est incluse dans le formulaire d'information annuelle du GTAA, auquel on peut accéder sur le site www.sedar.com.

Comité de la gouvernance et des relations avec les intervenants

Le comité de la gouvernance et des relations avec les intervenants est chargé de surveiller la gouvernance efficace du conseil et de ses comités par rapport aux mesures qui accroissent l'efficacité. Le comité surveille aussi les relations du GTAA avec les intervenants et la stratégie de communication du GTAA destinée à renforcer l'image de marque et la licence sociale, ce qui comprend une surveillance du programme du GTAA pour les relations et les communications stratégiques avec les intervenants, de même que la surveillance du programme d'investissements communautaires du GTAA.

Le comité est également responsable de surveiller le processus de proposition des membres du conseil; de maintenir une matrice des compétences afin de déterminer les compétences et l'expérience voulues, parmi d'autres attributs; de recruter, d'interroger et d'évaluer des candidats au conseil et de recommander l'émission d'adhésions aux candidats; d'assurer la planification de la relève au conseil; de mettre en place le programme d'orientation pour les nouveaux administrateurs; de surveiller le perfectionnement professionnel et en matière d'éducation pour les administrateurs; d'examiner le mandat des comités du conseil; d'évaluer l'efficacité du conseil et de ses comités; et de surveiller le respect des exigences en matière de gouvernance organisationnelle.

Comité de surveillance des risques

Le comité de surveillance des risques encadre la détermination, la gestion et l'atténuation des principaux risques du GTAA. Son mandat comprend la proposition au conseil de la tolérance aux risques cernés et l'appétit pour ceux-ci, découlant des objectifs et des priorités stratégiques du GTAA et harmonisés avec ceux-ci. De plus, le comité surveille

l'efficacité du programme de gestion des risques de l'organisation du GTAA, y compris la résilience et la capacité d'adaptation permettant de composer avec les risques prévus et émergents, l'atténuation des risques, la simulation de crise et la planification de scénarios. Les responsabilités du comité comprennent la surveillance des risques liés aux opérations environnementales, aéroportuaires ainsi que de sûreté et de sécurité.

Comité des ressources humaines et de la rémunération

Le comité des ressources humaines et de la rémunération a pour mandat d'encadrer les affaires liées à la stratégie de ressources humaines du GTAA et les affaires stratégiques liées aux ressources humaines, dont la rémunération des cadres, la planification de la relève, le développement, la gestion des talents, la surveillance du rendement, le recrutement et la rémunération qui se rapportent au président et chef de la direction et aux dirigeants, en plus des affaires reliées à la divulgation réglementaire de la rémunération.

Comité de planification et développement commercial

Le mandat du comité de planification et de développement commercial comprend la surveillance du Plan directeur 2017-2037 de la société et du plan d'utilisation des terres de celle-ci. Le comité s'assure que la société dispose d'un plan d'infrastructure à long terme approprié, à jour et approuvé; il surveille le développement commercial de l'aéroport et les activités de planification et d'aménagement, dont l'aménagement des immeubles; et il s'assure que les infrastructures et les installations sont utilisées de manière à répondre aux besoins des passagers et des intervenants du GTAA, dont les transporteurs aériens et les expéditeurs de cargaison.

Le comité est également responsable d'examiner les projets d'immobilisations qui dépassent le pouvoir délégué au chef de la direction et de formuler des recommandations à leur égard; de surveiller la mise en œuvre efficace des projets d'immobilisations importants; et de fournir une rétroaction à la direction sur les projets d'immobilisations stratégiques.

Comité spécial de recherche de chef de la direction

Mis sur pied en 2018, ce comité entreprend des travaux délégués pour le compte du conseil afin de faciliter la recherche visant à identifier et à recommander des candidats à prendre en considération par le conseil pour le poste de président et chef de la direction du GTAA. Le comité est responsable d'évaluer les capacités et l'état de préparation des candidats internes qui manifestent leur intérêt pour le poste, d'effectuer une recherche ciblée visant à identifier des candidats externes, de mener la première ronde d'entrevues et d'évaluations, d'effectuer l'exercice final de diligence raisonnable et de vérification des références, et de négocier les conditions avec le candidat final.

GRI INDICATORS 102-18 102-31

Objectifs de développement durable

En 2015, les États membres des Nations Unies ont adopté le Programme de développement durable à l'horizon 2030, au cœur duquel on trouve 17 objectifs de développement durable (ODD) visant à promouvoir un appel à l'action universel visant à mettre fin à la pauvreté, à protéger la planète et à veiller à la prospérité pour tous d'ici 2030. Au GTAA, nous soutenons les ODD et réfléchissons à des façons dont nous pouvons contribuer à leur réalisation.

Nous avons cerné six ODD et leurs cibles connexes qui s'harmonisent avec nos priorités et nos projets stratégiques qui nous aident à nous demander où nous pouvons avoir la plus grande incidence. Le tableau ci-dessous montre la corrélation. Dans tout ce rapport, nous avons inclus des symboles des ODD sur les pages pertinentes.

PRIORITÉ STRATÉGIQUE DU GTAA

Service aux passagers et aux clients

ODD APPLICABLE

CIBLES APPLICABLES



ODD 9 Industrie, innovation et infrastructure

9.1 Mettre en place une infrastructure de qualité, fiable, durable et résiliente, y compris une infrastructure régionale et transfrontière, pour favoriser le développement économique et le bien-être de l'être humain, en privilégiant un accès universel, financièrement abordable et équitable.



ODD 17 Partenariats pour la réalisation des objectifs

17.17 Encourager et promouvoir les partenariats publics, les partenariats public-privé et les partenariats avec la société civile, en faisant fond sur l'expérience acquise et les stratégies de financement appliquées en la matière.

PRIORITÉ STRATÉGIQUE DU GTAA

Sécurité

ODD APPLICABLE

CIBLES APPLICABLES



ODD 3 Bonne santé et bien-être

3.6 D'ici à 2020, diminuer de moitié à l'échelle mondiale le nombre de décès et de blessures dus à des accidents de la route.

PRIORITÉ STRATÉGIQUE DU GTAA

Personnes

ODD APPLICABLE

CIBLES APPLICABLES



ODD 8 Travail décent et croissance économique

8.5 D'ici à 2030, parvenir au plein emploi productif et garantir à toutes les femmes et à tous les hommes, y compris les jeunes et les personnes handicapées, un travail décent et un salaire égal pour un travail de valeur égale.

8.6 D'ici à 2020, réduire nettement la proportion de jeunes non scolarisés et sans emploi ni formation.

8.8 Défendre les droits des travailleurs, promouvoir la sécurité sur le lieu de travail et assurer la protection de tous les travailleurs, y compris les migrants, en particulier les femmes, et ceux qui ont un emploi précaire.



ODD 9 Industrie, innovation et infrastructure

9.2 Promouvoir une industrialisation durable qui profite à tous et, d'ici à 2030, augmenter nettement la contribution de l'industrie à l'emploi et au produit intérieur brut, en fonction du contexte national, et la multiplier par deux dans les pays les moins avancés.

PRIORITÉ STRATÉGIQUE DU GTAA

Croissance de l'aviation

ODD APPLICABLE

CIBLES APPLICABLES



ODD 8 Travail décent et croissance économique

8.2 Parvenir à un niveau élevé de productivité économique par la diversification, la modernisation technologique et l'innovation, notamment en mettant l'accent sur les secteurs à forte valeur ajoutée et à forte intensité de main-d'œuvre.



ODD 9 Industrie, innovation et infrastructure

9.1 Mettre en place une infrastructure de qualité, fiable, durable et résiliente, y compris une infrastructure régionale et transfrontière, pour favoriser le développement économique et le bien-être de l'être humain, en privilégiant un accès universel, financièrement abordable et équitable.

9.4 D'ici à 2030, moderniser l'infrastructure et adapter les industries afin de les rendre durables, par une utilisation plus rationnelle des ressources et un recours accru aux technologies et procédés industriels propres et respectueux de l'environnement, chaque pays agissant dans la mesure de ses moyens.



ODD 17 Partenariats pour la réalisation des objectifs

17.11 Accroître nettement les exportations des pays en développement, en particulier en vue de doubler la part des pays les moins avancés dans les exportations mondiales d'ici à 2020.

17.17 Encourager et promouvoir les partenariats publics, les partenariats public-privé et les partenariats avec la société civile, en faisant fond sur l'expérience acquise et les stratégies de financement appliquées en la matière.

PRIORITÉ STRATÉGIQUE DU GTAA

Responsabilité de l'entreprise

ODD APPLICABLE

CIBLES APPLICABLES



ODD 3 Bonne santé et bien-être

3.9 D'ici à 2030, réduire nettement le nombre de décès et de maladies dus à des substances chimiques dangereuses et à la pollution et à la contamination de l'air, de l'eau et du sol.
Remarque : Cette cible s'applique aussi à la pollution sonore.



ODD 8 Travail décent et croissance économique

8.4 Améliorer progressivement, jusqu'en 2030, l'efficacité de l'utilisation des ressources mondiales dans les modes de consommation et de production et s'attacher à dissocier croissance économique et dégradation de l'environnement, comme prévu dans le Cadre décennal de programmation concernant les modes de consommation et de production durables, les pays développés montrant l'exemple en la matière.

8.5 D'ici à 2030, parvenir au plein emploi productif et garantir à toutes les femmes et à tous les hommes, y compris les jeunes et les personnes handicapées, un travail décent et un salaire égal pour un travail de valeur égale.

8.6 D'ici à 2020, réduire nettement la proportion de jeunes non scolarisés et sans emploi ni formation.

8.9 D'ici à 2030, élaborer et mettre en œuvre des politiques visant à développer un tourisme durable qui crée des emplois et met en valeur la culture et les produits locaux.



ODD 9 Industrie, innovation et infrastructure

9.4 D'ici à 2030, moderniser l'infrastructure et adapter les industries afin de les rendre durables, par une utilisation plus rationnelle des ressources et un recours accru aux technologies et procédés industriels propres et respectueux de l'environnement, chaque pays agissant dans la mesure de ses moyens.



ODD 10 Inégalités réduites

10.1 D'ici à 2030, assurer progressivement et durablement une croissance des revenus de 40 % de la population les plus pauvres à un rythme plus rapide que le revenu moyen national.

10.2 D'ici à 2030, autonomiser toutes les personnes et favoriser leur intégration sociale, économique et politique, indépendamment de leur âge, de leur sexe, de leur handicap, de leur race, de leur appartenance ethnique, de leurs origines, de leur religion ou de leur statut économique ou autre.



ODD 13 Mesures relatives à la lutte contre les changements climatiques

13.1 Renforcer, dans tous les pays, la résilience et les capacités d'adaptation face aux aléas climatiques et aux catastrophes naturelles liées au climat.

13.2 Incorporer des mesures relatives aux changements climatiques dans les politiques, les stratégies et la planification nationales.



ODD 17 Partenariats pour la réalisation des objectifs

17.16 Renforcer le Partenariat mondial pour le développement durable, associé à des partenariats multipartites permettant de mobiliser et de partager des savoirs, des connaissances spécialisées, des technologies et des ressources financières, afin d'aider tous les pays, en particulier les pays en développement, atteindre les objectifs de

17.17 Encourager et promouvoir les partenariats publics, les partenariats public-privé et les partenariats avec la société civile, en faisant fond sur l'expérience acquise et les stratégies de financement appliquées en la matière.

Sûreté et sécurité

À Toronto Pearson, nous adoptons une approche sans compromis face à la sûreté et à la sécurité. Nous avons pour adage « Be Safe. You mean the world to someone. » (Restez en sécurité. Quelqu'un tient beaucoup à vous. ») Cet adage nous rappelle pourquoi nous devons rester vigilants et pourquoi nous investissons tellement de temps et de ressources dans nos systèmes de sûreté et de sécurité.



Même si toutes les entreprises qui sont en activité à l'aéroport sont responsables de la sécurité de leurs propres employés, nous travaillons ensemble afin de réaliser notre vision commune : zéro blessure pour tous ceux qui passent par Toronto Pearson pendant leurs voyages ou qui y travaillent.

Notre politique de sécurité établit nos principes directeurs. Le programme de sécurité de Toronto Pearson est composé de sept systèmes de sécurité comprenant des politiques, des programmes et des séances de formation propres à divers aspects des opérations aéroportuaires : la sécurité aérienne; la sécurité; la sûreté; la sécurité des terminaux et du côté ville; l'environnement; les questions techniques et la construction; la santé et la sécurité au travail; et la gestion des urgences. Tous les entrepreneurs doivent détenir un certificat de reconnaissance (CDR) confirmant que leur programme de santé et de sécurité respecte les normes provinciales et a été évalué par un vérificateur agréé.

Tous les aéroports du Canada sont tenus de disposer d'un programme de sensibilisation à la sécurité qui renseigne les employés sur leurs rôles et leurs responsabilités en matière de sécurité aéroportuaire. À Toronto Pearson, les employés suivent les modules nationaux et propres au site du programme de sensibilisation à la sécurité dans les aéroports canadiens.

3 000 employés

Près de 3 000 employés ont fourni une rétroaction sur la culture de la sécurité de Toronto Pearson par l'intermédiaire de l'enquête annuelle sur la sécurité.

Cette formation est obligatoire pour quiconque doit accéder à des zones restreintes et pour tous les employés qui s'absentent du travail pendant plus d'un an.

Dans toute notre communauté aéroportuaire, nous tentons de renforcer la culture de sûreté et de sécurité en mettant constamment l'accent sur les communications et la détermination des risques. Nous réalisons aussi des enquêtes annuelles sur le climat de sécurité, et nous nous servons des constatations pour améliorer les programmes liés à la sécurité. Des concours sont également organisés pour encourager un taux de participation élevé au sondage chez les employés.

Le rendement au chapitre de la sécurité est suivi par l'intermédiaire de l'indice de sécurité de Toronto Pearson, qui mesure les blessures d'employés entraînant une perte de temps par million de passagers. Malgré la croissance du volume de passagers et les nouvelles technologies aériennes qui compliquent souvent la gestion de la sécurité, nous visons chaque année une réduction d'au moins 5 % des blessures.



Points saillants en 2018

- Les blessures liées à la manutention manuelle, comme les foulures au dos et les entorses, comptent pour 45 % de nos blessures entraînant une perte de temps. Nous avons donc introduit un programme de sécurité de la manutention manuelle dans tout l'aéroport. Exécuté par Pristine Condition International, le programme est fondé sur des techniques olympiennes d'haltérophilie qui ont eu pour résultat établi d'alléger la pression corporelle de 70 % au moment d'exécuter des tâches de manutention manuelle. Le programme a été lancé pendant les événements de la Semaine de la sécurité dans les aéroports canadiens. Des entraîneurs de Pristine Condition y ont enseigné certains des principes clés aux employés.

- Les forums et les sommets sur la sécurité rassemblent des représentants de la santé et de la sécurité de toute notre communauté aéroportuaire pour y discuter des tendances et des enjeux en matière de sécurité et pour générer des idées permettant d'améliorer le rendement. Le sommet sur la sécurité de l'automne 2018, organisé au mois d'octobre, a attiré des représentants de plus de 37 organisations, y compris des exploitants aériens, des entreprises de manœuvres au sol, des agences d'aviation générale, des organismes gouvernementaux et d'autres exploitants d'entreprises aéroportuaires. Au mois de novembre, la réunion inaugurale du Toronto Pearson Safety Leadership Forum a rassemblé des chefs de file des 16 plus grands employeurs de Toronto Pearson. La réunion représentait une première étape importante en vue d'aborder les questions courantes et de collaborer à des initiatives stratégiques. En janvier 2019, nous avons organisé notre première réunion du conseil des travailleurs, qui comprenait des représentants de chacun des syndicats à Toronto Pearson. Les membres du conseil se réuniront régulièrement afin d'accorder la priorité aux questions liées à la priorité des travailleurs et de proposer des solutions pouvant être intégrées au programme de sécurité directeur de Toronto Pearson.
- Nous avons lancé le programme de sensibilisation à la sécurité pour les locataires dans le but de faciliter les discussions sur la sécurité avec les locataires de Toronto Pearson. Dans le cadre du programme, des ressources de sécurité du GTAA mobilisent les locataires individuellement pour en savoir davantage sur leurs programmes de sécurité, passer en revue leurs documents et leur formation sur la sécurité et leur donner une rétroaction indiquant comment ils pourraient s'améliorer. Nous croyons que cette approche, qui consiste à offrir une orientation et un soutien plutôt que des instructions, contribuera à changer la culture de la sécurité à l'aéroport.
- De nouveaux outils de signalement de sécurité sont déployés à l'échelle de l'aéroport pour nous aider à saisir plus facilement les données sur la sécurité et à cerner plus tôt les tendances, en cherchant à entraîner des améliorations. Parmi d'autres caractéristiques, les outils précisent l'emplacement exact où la plupart des incidents de sécurité surviennent dans l'aéroport, de sorte que nous puissions ensuite mettre en œuvre des programmes de prévention ciblés. En fin de compte, nous voulons élargir notre collecte de données de manière à saisir plus de statistiques importantes, comme les accidents évités de justesse et les évaluations des risques, en plus d'examiner plus à fond les données pour en tirer des pistes de réflexion traitables.

En cas d'urgence

Les exercices d'urgence sont importants pour se préparer au pire scénario en mettant à l'essai des plans, des protocoles et des communications pour les urgences et les incidents de sécurité. En mai 2018, notre exercice d'urgence donnait suite à un incident d'aéronef. Plus de 150 employés et intervenants de l'aéroport ont soutenu l'exercice, et près de 250 de nos voisins s'y sont portés volontaires.



Rendement en 2018

Le GTAA a été déçu qu'en 2018, l'indice de sécurité de Toronto Pearson (TPSI) augmente à 0,46, contre 0,43 l'année précédente. Cette augmentation était attribuable au nombre accru de blessures entraînant une perte de temps signalées par de nombreux employeurs à Toronto Pearson. Nous continuons de travailler avec notre communauté d'employeurs aéroportuaires pour mieux sensibiliser ceux-ci à l'importance de la sécurité. De plus, nous avons instauré des programmes novateurs centrés sur la prévention des blessures et l'échange de pratiques exemplaires.

RELATED SDGs



GRI INDICATORS

103-1 103-2 103-3

Nos collectivités

Toronto Pearson est la porte d'entrée du Canada, un catalyseur économique important pour notre région et un voisin des collectivités qui nous entourent. Notre prospérité et notre croissance se font de pair avec ces collectivités – et nous sommes responsables d'établir des contacts avec elles, de comprendre leurs enjeux et leurs préoccupations et de leur venir en aide. Nos mesures nous ont valu d'accéder au palmarès des 50 meilleures entreprises citoyennes au Canada en 2018, selon un rapport de Corporate Knights.



Incidence économique

Le nombre d'emplois directs à l'aéroport a augmenté, passant de 40 000 à près de 50 000 depuis 2011. Au total, Toronto Pearson génère ou facilite 332 000 emplois en Ontario, ce qui représente environ 42 milliards de dollars, ou 6,3 % du PIB de l'Ontario. On estime que d'ici 2030, Toronto Pearson pourrait générer et faciliter 542 000 emplois en Ontario.

Qui plus est, la capacité de Toronto Pearson d'accéder au monde est essentielle à l'avenir du Canada et nécessaire pour veiller à une économie diversifiée, créative et novatrice.

Apprenez-en davantage sur notre incidence économique.

Rayonnement communautaire

Pour les collectivités qui entourent Toronto Pearson, nous sommes plus qu'un aéroport – nous sommes aussi un voisin. Nous établissons des contacts avec ces collectivités de diverses façons, dont les suivantes :

- Le parrainage d'événements communautaires qui concordent avec notre vision et notre mission organisationnelles, qui renforcent la reconnaissance de la marque et qui nous permettent de mobiliser les participants et d'établir des relations avec les collectivités avoisinantes.
- Les partenariats avec des organisations qui font du travail utile dans le domaine de la durabilité environnementale, de la vitalité communautaire, des activités de renforcement des collectivités, des améliorations de l'accessibilité ou de l'éducation.

- Des possibilités individuelles d'engager des conversations sur le bruit, l'environnement, le transport en commun et d'autres sujets.
- Des kiosques à l'improviste qui nous permettent d'établir des relations avec des organisations et des élus locaux tout en rencontrant nos voisins dans des carrefours comme les bibliothèques et les centres communautaires.

« L'expérience du Propeller Project nous a permis d'établir des liens importants dans une collectivité mal desservie et d'offrir des possibilités artistiques concrètes à des jeunes. Notre expérience de ce projet nous a permis de mieux comprendre le mandat du GTAA. »

— **Arts Etobicoke**

Points saillants en 2018

- Notre équipe sur le terrain a rencontré plus de 5 000 de nos voisins lors de 60 événements communautaires, comme des marchés fermiers et des festivals des côtes levées. Pour la première fois, nous avons travaillé avec ACCES Employment et embauché des jeunes locaux dans l'équipe. Un des membres de l'équipe était un réfugié syrien qui souvenait avec plaisir de Toronto Pearson comme son premier lieu d'accueil au Canada.
- L'aérogare de Danville – Approche finale a été ouverte à l'observation. Nous nous sommes associés à la Ville de Mississauga pour parrainer ce parc ayant pour thème l'aviation, qui rend hommage à l'histoire de l'aviation de Malton et comporte un brillant avion surélevé et une pierre de calcaire provenant de l'ancien bâtiment de l'Avro Arrow. L'aérogare de Danville se trouve à 25 mètres au-dessus des environs, ce qui permet aux visiteurs du parc d'observer les avions se rendre à l'aéroport et en repartir.
- Près de 2 400 voisins ont participé à une visite du côté piste afin de voir les coulisses de Toronto Pearson et d'avoir un aperçu des divers aéronefs et équipements utilisés.
- Notre organisation étant membre fondatrice de Partners in Project Green, nous avons célébré le dixième anniversaire de l'organisme en organisant des événements de restauration à l'aire de conservation de Claireville et à Danville Park. Apprenez-en davantage sur notre travail accompli avec Partners in Project Green dans la section Environnement du présent rapport.
- Pour contribuer à la redynamisation de la banque alimentaire locale SEVA et veiller à ce qu'elle puisse continuer de répondre aux besoins des personnes qu'elle sert, nous avons jumelé la banque alimentaire à certains de nos partenaires commerciaux.
- Parmi nos partenariats de 2018, le GTAA a été le principal commanditaire du Bread and Honey Festival de Streetsville, a soutenu le programme zéro déchet de la Rotary Ribfest d'Etobicoke, a été l'hôte de la randonnée inaugurale pour l'événement annuel Mississauga Community Rides et a mobilisé des familles à l'occasion de l'Oakville Children's Festival.



Investissement communautaire

Même si près de deux millions de personnes vivent dans la région environnant Toronto Pearson, qui est la deuxième plus grande zone d'emploi au pays, nous faisons face à un taux de sous-emploi plus élevé que celui de la région du Grand Toronto. Environ 43 % de nos voisins possédant un diplôme postsecondaire occupent un emploi bien en deçà de leur niveau d'éducation ou de compétences.

Voilà pourquoi notre programme phare d'investissements communautaires – le Propeller Project – promeut des solutions sur le terrain contre le sous-emploi en prévoyant des investissements directs dans des organismes locaux qui encouragent les talents et qui jumellent les gens aux bonnes possibilités.

Nos principaux engagements dans le cadre du Propeller Project sont les suivants :

- Redonner aux voisins qui sont directement et indirectement touchés par les opérations de Toronto Pearson
- Investir 1 % du revenu net annuel du GTAA dans des initiatives de renforcement communautaire
- Favoriser la croissance et la prospérité dans nos régions et nos collectivités et parmi les résidents locaux

Par l'intermédiaire du Uplift Fund du Propeller Project, Toronto Pearson aide des résidents locaux à acquérir les compétences, les liens et les possibilités nécessaires pour obtenir un emploi valorisant. Ce flux de financement soutient la recherche, la défense des droits et des programmes visant à comprendre, à aborder et à réduire le sous-emploi.

Par l'intermédiaire du Nest Fund, nous soutenons des programmes et des organisations qui auront une incidence positive sur les collectivités qui entourent Toronto Pearson. Ce flux de financement aide un certain nombre d'initiatives de quartiers locaux qui créent des collectivités plus fortes, plus saines et plus heureuses, ayant pour priorités la durabilité de l'environnement, le dynamisme communautaire et l'emploi.

Apprenez-en davantage sur la façon dont nous avons réorienté le Propeller Project.

« L'engagement de l'équipe du GTAA de travailler à des projets dont la collectivité a cerné le besoin dans les environs de Pearson est inébranlable. C'est un plaisir de travailler avec une entreprise partenaire qui appuie des idées nouvelles et novatrices, et son engagement à l'égard des Torontois rayonne grâce au travail qu'elle accomplit. Nous sommes sincèrement reconnaissants d'être les bénéficiaires de ce financement essentiel et de travailler avec un grand partenaire communautaire comme le GTAA. »

— **Fondation de la Bibliothèque publique de Toronto**

Points saillants en 2018

- Par l'intermédiaire du Propeller Project, nous avons fait don de 1,02 million de dollars à 24 organismes sans but lucratif locaux à Toronto, Mississauga et Brampton.
- Nous nous sommes engagés à investir 300 000 \$ sur trois ans auprès de MABELLEarts, un organisme d'art communautaire situé à Etobicoke Centre qui a assumé le rôle de chef de file pour ce qui est d'élaborer des programmes destinés à offrir aux nouveaux arrivants sans emploi et sous-employés de la collectivité de Mabelle des occasions de prendre part à une formation axée sur les compétences en microentreprise et en leadership communautaire. Voir notre article vedette : « Le changement grâce à l'art ».
- Notre partenariat avec Scientists in School représente un investissement de trois ans, se terminant en 2019, qui vise à offrir à plus de 38 000 jeunes étudiants de toute la RGT un accès à des programmes en science, en technologie, en ingénierie ou en mathématiques (STIM). Au cours de la période de trois ans, nous investissons 600 000 \$ en vue d'adopter 25 écoles locales à Brampton, Etobicoke et Mississauga dans le cadre du programme Scientists in School Adopt-a-School.
- Conformément à l'accent que nous mettons sur le sous-emploi, nous nous sommes associés à de nouvelles organisations comme NPower Canada et Windmill Microlending. Voir notre page sur le Propeller Project pour en savoir davantage à propos de ces partenariats.



Gestion du bruit

La gestion du bruit est une question qui intéresse grandement nos collectivités, et nous continuons de faire évoluer notre approche afin d'aborder cette question. Même si le bruit des aéronefs ne peut être entièrement éliminé, nous croyons que des améliorations continues devraient faire l'objet d'études et de discussions et être mises en œuvre avec les collectivités et les partenaires de l'industrie.

Dans le cadre des activités ordinaires de l'aéroport, nous disposons d'un programme de gestion du bruit qui oriente la façon dont nous travaillons avec nos partenaires pour gérer les répercussions du bruit sur une base quotidienne. Le programme est fondé sur une approche équilibrée et comprend la planification de l'utilisation du terrain, des restrictions à l'exploitation (comme une limite du nombre de vols de nuit), des procédures de réduction du bruit pour les avions et des réseaux de pistes de prédilection.

Notre bureau de gestion du bruit surveille le bruit et les mesures de réduction du bruit, en plus de recevoir les plaintes du public, de les analyser et d'y répondre. Le bureau publie périodiquement des avis avisant les résidents de travaux de construction sur le terrain d'aviation, d'activités aéroportuaires et de possibilités de mobilisation qui pourraient avoir une incidence sur le trafic aéroportuaire normal et sur le bruit des aéronefs. Les plaintes liées au bruit peuvent être enregistrées sur notre site Web ou par téléphone.

Nous avons aussi disposé des terminaux de surveillance du bruit dans des endroits stratégiques près de l'aéroport dans le but de recueillir des données objectives et d'évaluer le niveau de bruit dans les collectivités avoisinantes.

Tous les cinq ans, nous nous engageons à l'égard d'un plan d'action pour la gestion du bruit, qui est fondé sur des pratiques exemplaires et sur les commentaires du public et qui examine des façons de faire évoluer et d'améliorer notre façon de gérer le bruit. Notre plan d'action pour la gestion du bruit 2018-2022 nous sert actuellement de feuille de route. Créé à la suite d'une étude des pratiques exemplaires internationales de 26 aéroports de comparaison de partout dans le monde, incluant les commentaires de plus de 3 000 résidents locaux, le plan comprend neuf programmes ambitieux fondés sur 10 engagements que nous avons pris auprès de nos collectivités.

Apprenez-en davantage sur notre approche de gestion du bruit.

En 2018, 119 613 plaintes liées au bruit ont été déposées par 1 471 personnes, comparativement à 168 676 plaintes déposées par 2 399 personnes en 2017.



Points saillants en 2018

- Nous avons commencé à aborder les priorités à court terme décrites dans notre plan d'action de 2018-2022 pour la gestion du bruit. Parmi ces priorités, on trouvait le programme d'incitatifs pour une flotte moins bruyante, qui cible le bruit des aéronefs. On y encourage les compagnies aériennes à apporter à Toronto Pearson les aéronefs les moins bruyants de leur flotte. De plus, d'ici 2020, nous offrirons des incitatifs aux transporteurs qui moderniseront la famille d'avions A320. Pour commencer, nous avons écrit à nos transporteurs et consulté ceux-ci pour les aviser de notre intention et leur demander leur soutien.
- Dans le cadre plan d'action pour la gestion du bruit, nous avons mené un examen auprès du Comité consultatif communautaire sur l'environnement et le bruit (CENAC), qui, depuis de nombreuses années, était le seul forum régulier par l'entremise duquel les membres de la collectivité et les élus pouvaient nous aviser de façons de collaborer avec la collectivité afin de gérer les répercussions. Il est devenu apparent, au cours de notre mobilisation des intervenants et de notre recherche, que l'aéroport était trop grand pour un seul comité – et l'on a décidé de remplacer, en janvier 2019, le CENAC par une nouvelle série élargie de forums appelés les forums de gestion du bruit de Toronto Pearson.
- En 2018, après deux années d'analyses techniques des six idées, un plan de mobilisation pour les initiatives d'atténuation du bruit créé par NAV Canada et le GTAA, nous avons fait un compte rendu de nos progrès à notre communauté et recueilli d'autres commentaires. Plus de 430 résidents ont assisté à des rencontres tenues partout dans la région, et plus de 900 résidents ont fait part de leurs commentaires. Le rapport sur la mobilisation du public, qui a été publié en juillet 2018, décrivait ce que la communauté nous avait dit à propos de chaque idée, et ce qui en serait fait.

- Bon nombre des *six idées* ont été mises en œuvre avant la fin de 2018. Entre autres, nous avons testé un programme de modification des pistes pendant huit semaines à l'été 2018, accordant aux résidents vivant sous les voies d'approche finale et de départ initial des pistes est-ouest un répit du bruit des aéronefs toutes les deux fins de semaine. Une analyse opérationnelle a montré qu'un répit était possible tôt le matin et en fin de soirée. De plus, les résultats d'une étude ont indiqué que la communauté était favorable au programme. Nous examinons donc l'option d'une période d'essai complète à l'été 2019, avec une collaboration continue des compagnies aériennes que nous comptons parmi nos partenaires et de NAV Canada.

RELATED SDGs



GRI INDICATORS

103-1 103-2 103-3 413-1

Notre personnel

Notre aéroport est un endroit dynamique où travailler, et on trouve chez nos employés un profond sentiment de fierté face aux changements que nous apportons pour nos passagers, pour notre communauté et pour notre pays. Nous nous efforçons de créer un milieu de travail où le personnel est engagé et peut faire décoller sa carrière, de sorte que collectivement et individuellement, nous puissions atteindre nos buts et notre potentiel.



Parmi les employés qui sont directement employés à Toronto Pearson, dont on compte près de 50 000, 1 798 travaillaient au GTAA le 31 décembre 2018. La plupart de nos employés emplissent un rôle de gestion, technique, administratif ou d'une autre nature opérationnelle, tandis que certains d'eux sont des employés saisonniers qui sont embauchés pour le déglçage et l'entretien du terrain d'aviation. La majeure partie des employés sont syndiqués, étant représentés soit par la section 2002 d'Unifor, soit par la Pearson Airport Professional Fire Fighters Association.

Pour accomplir notre mission et notre vision, nous devons attirer, perfectionner, mobiliser et rémunérer une main-d'œuvre hautement performante. Notre stratégie en matière de personnes est centrée sur cinq domaines, chacun assorti de plans d'action précis, en plus d'objectifs après un an et après cinq ans :

- Planifier et attirer les bons talents pour aujourd'hui et pour demain.
- Former et bâtir des circuits de talents individuels potentiels et durables.
- Diriger et mobiliser pour inspirer le succès individuel et collectif.
- Harmoniser et rémunérer de manière à tirer parti des talents et à produire les résultats opérationnels.
- Outiller et soutenir les collègues du GTAA à l'aide des bons outils et de la bonne expertise.

Décollage de carrières en 2018

- 299 transferts ou promotions internes
- 205 embauches externes
- 32 étudiants coopératifs



Nous considérons notre diversité comme un avantage concurrentiel. Une main-d'œuvre diversifiée garantit la capacité de l'aéroport de répondre aux exigences d'un marché mondial difficile, stimule l'innovation et accueille chaleureusement les gens des quatre coins du monde. Notre comité de diversité et d'inclusion dirige une stratégie de cinq ans destinée à en faire encore plus pour créer un endroit où tout le monde peut se sentir inclus, en sécurité et valorisé et peut donner le meilleur de soi.

Dans le cadre de notre stratégie, nous déployons des efforts délibérés pour recruter et embaucher des candidats qualifiés aux antécédents diversifiés, en favorisant les relations avec les organismes communautaires locaux qui peuvent faciliter notre recherche de talents et à l'aide de programmes coopératifs et de formation d'apprenti pour les jeunes.

Notre sondage de rétroaction annuel mesure l'engagement des employés et invite ces derniers à écrire des commentaires sur ce qui fonctionne et sur les façons de s'améliorer. Depuis 2015, notre note d'engagement a augmenté pour passer de 58 % à 74 % en 2018, et elle s'approche rapidement du niveau dont nous aurions besoin pour faire partie du quartile supérieur des employeurs canadiens.

Au-delà de toutes les limites

À la suite du lancement d'un programme pilote de stages axés sur la diversité, nous avons accueilli notre première stagiaire, Susan Stewart, qui a passé six mois dans le service des ressources humaines. Athlète olympienne qui a représenté le Canada aux Jeux de 1996 à Atlanta, Susan a par la suite eu un accident qui l'a blessée au cerveau et a mis sa vie en danger. Après des années de réadaptation, Susan s'est de nouveau fixé comme but dans la vie de motiver les autres à repousser leurs limites. Au GTAA, Susan a créé son propre blogue sur Yammer, appelé « Sky's the Limit ». Elle y confie ses expériences en tant que stagiaire en ressources humaines. Susan a aussi terminé trois expériences d'observation au poste de travail, suivant entre autres le gestionnaire des opérations, côté piste avant de se joindre à nous à temps plein.



Points saillants en 2018

- Pour bien implanter la valeur de base du GTAA qu'est le respect, nous avons organisé des conversations « That's How We Fly » à l'échelle de l'organisation, traitant du respect en milieu de travail. Une approche descendante a été choisie délibérée pour déployer ces conversations afin de démontrer l'appui visible des dirigeants. Pendant les séances, les employés étaient encouragés à s'exprimer s'ils étaient victimes de comportements inappropriés, ainsi qu'à nous aider à créer un milieu de travail qui nous rend fiers.
- Lors de notre réunion printanière de tout le personnel, tous les employés syndiqués ont reçu une enveloppe rouge contenant un chèque de 550 \$ en guise de remerciement pour leurs contributions à la solide performance financière de Toronto Pearson en 2017.
- Notre nouvelle promesse du gestionnaire de personnes (PGP) vise à garantir que tous les employés aient une expérience de gestion uniforme. Il s'agit d'un énoncé de responsabilisation qui indique aux employés à quoi ils peuvent s'attendre de leur gestionnaire en termes de soutien. Pour aider les gestionnaires à répondre aux attentes, nous avons également peaufiné le programme de formation sur les rudiments pour le gestionnaire de personnes, qui aborde des sujets comme l'intégration, les communications, les relations de travail et l'apprentissage électronique. Les nouveaux gestionnaires sont censés suivre cette formation au cours de leur première année. Les gestionnaires participent ensuite au cours sur les notions fondamentales de leadership, qui leur inculque des compétences tactiques pour diriger et soutenir leurs équipes. Un total de 173 gestionnaires ont ce programme de notions fondamentales de leadership en 2018.

- La Pearson Aviation Academy est un nouveau programme de formation novateur au GTAA. En partenariat avec le Seneca College, le programme offre une formation intégrée sur les opérations aéroportuaires. Cette formation unique nous permet de former et connaissances et des capacités de niveau de gestionnaire, et, avec le temps, elle contribuera à constituer notre circuit de talents opérationnels. La première classe de 16 participants de tous les secteurs d'activité ont consacré deux mois au programme pilote en 2018 et contribueront à déterminer l'avenir de ce programme. Nous avons l'intention d'ajouter plus d'éléments au programme de cours à partir de 2019.
- Une proportion de 76 % des employés du GTAA se sont prêtés à un recensement volontaire sous forme de *mesure de la diversité* qui nous donne une meilleure idée des caractéristiques démographiques de notre main-d'œuvre et qui éclairera les activités futures de diversité et d'inclusion. Avant le recensement, de petites réunions de groupe ont été organisées afin d'expliquer le but et l'importance du recensement et d'encourager la participation.
- Les organismes auxquels nous nous sommes associés pour obtenir des talents plus diversifiés dans la communauté comprenaient les suivants : Access Employment; YMCA; la Ville de Mississauga; la Ville de Toronto; Indigenous Works; Women in Aviation; le Centre canadien pour la diversité et l'inclusion; et le magazine Careers in Aviation – *Wings*.
-

RELATED SDGs

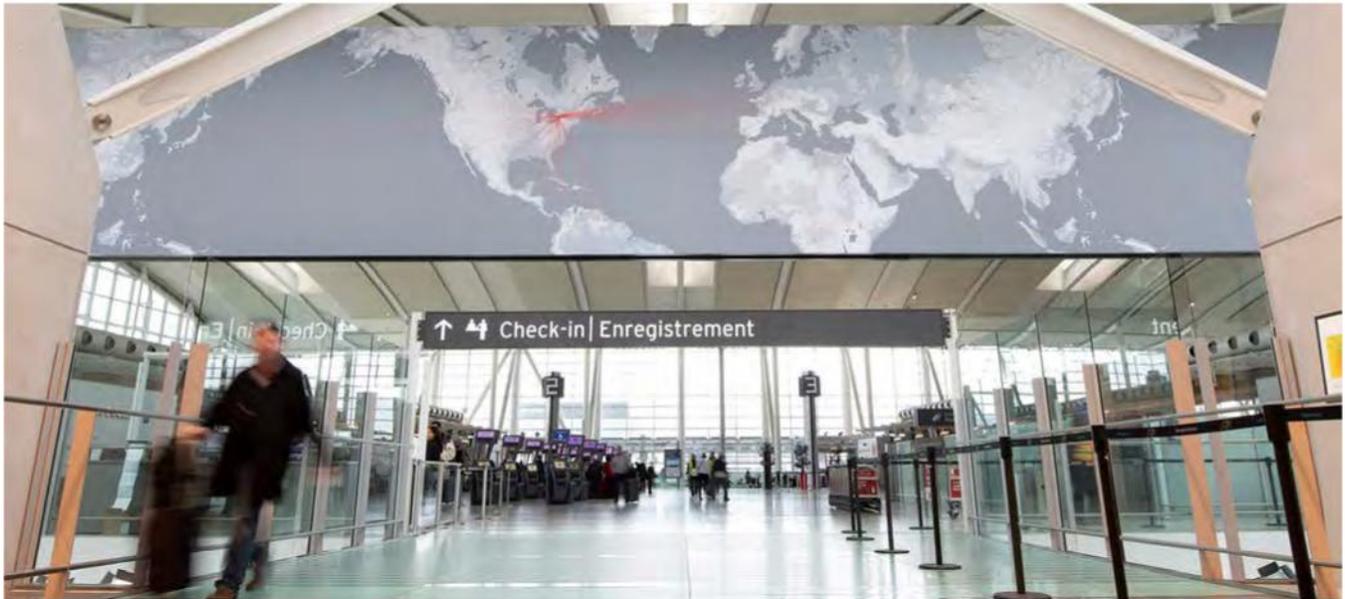


GRI INDICATORS

103-1 103-2 103-3

Environnement

Améliorer les avantages de notre aéroport tout en réduisant les répercussions environnementales : voilà un exercice d'équilibre que nous accomplissons au quotidien. Pour nous, il ne s'agit pas seulement de respecter les exigences de la loi – il s'agit aussi de protéger notre planète, de nous préparer pour l'avenir et d'apporter notre contribution à la lutte contre les problèmes environnementaux locaux et mondiaux. Le plus grand défi consiste à accomplir ce qui précède tandis que notre aéroport poursuit sa croissance.



Notre politique environnementale établit les principaux éléments de notre approche. En plus de respecter l'ensemble des normes et des règlements applicables, nous maintenons notre système de gestion environnementale (SGE) certifiée ISO 14001:2015, ce qui nous aide à fixer les cibles de rendement et à viser des améliorations continues. Nos pratiques de déclaration s'harmonisent avec la norme ISO 14064 et le programme d'accréditation carbone des aéroports reconnu à l'échelle internationale (où le GTAA a obtenu une certification de niveau 3).

Le SGE est centré sur trois domaines : les changements climatiques, un environnement sain et les ressources.

Changements climatiques

Le travail consacré aux changements climatiques à l'aéroport appartient aux catégories de l'atténuation (réduction des émissions de GES par la réduction de l'énergie) et de l'adaptation (s'assurer que nos installations sont prêtes pour les effets futurs prévus des changements climatiques).

Le programme des gaz à effet de serre de Toronto Pearson cible une réduction de 20 % des émissions de 2006 à 2020, ayant pour objectif élargi une réduction de 80 % d'ici 2050. Les paramètres de programme se trouvent dans notre politique sur les GES. Les projets de réduction d'énergie, qui cherchent principalement à passer à l'éclairage DEL écoénergétique et à moderniser les systèmes de chauffage, de ventilation et de conditionnement d'air (CVCA), nous ont permis d'atteindre notre cible de réduction de 20 % avant la date prévue; toutefois, la plupart de nos gains sont compensés par la croissance de l'aéroport.

Notre approche vis-à-vis les changements climatiques comprend d'autres aspects comme l'investissement dans les véhicules électriques (VE) et dans les bornes de recharge d'EV; le fait d'encourager les employés, les passagers et les visiteurs à utiliser le transport en commun; l'intégration de normes de construction écologique à nos codes de construction; et le fait de travailler avec les compagnies aériennes que nous comptons parmi nos partenaires afin de promouvoir les procédés et les technologies qui réduisent la consommation de carburant et les émissions – par exemple, en concevant notre infrastructure côté piste de manière à réduire le plus possible la période où le moteur des aéronefs tourne au ralenti.

En cherchant à atteindre notre objectif pour 2050, nous entendons aborder la réduction des GES de manière encore plus audacieuse dans les années à venir. Par exemple, en nous assurant que tous les nouveaux bâtiments respectent les plus hautes normes de leur catégorie en matière d'efficacité énergétique.

Apprenez-en davantage à propos de l'approche et du rendement au chapitre des changements climatiques.

Points saillants en 2018

- À la fin de 2018, notre accent continu sur la réduction de l'énergie et des émissions de GES avait entraîné une diminution de 46 % des émissions de GES depuis 2006.
- Nous avons achevé les conversions à l'éclairage DEL dans les deux terminaux – les luminaires encastrés dans le plafond et les luminaires dans l'aire de trafic ont été remplacés dans le terminal 1, et les luminaires linéaires et les principaux luminaires du terminal ont été remplacés dans le terminal 3 – un total de 6 000 tubes à DEL et de 1 800 nouvelles installations fixes ont été installés. Conjointement avec un projet d'optimisation du chauffage, de la ventilation et de la climatisation d'air (CVCA) dans le terminal 1, ces initiatives ont permis d'économiser environ 4 114 eMWh d'énergie et 165 tonnes d'émissions de GES. Les économies de GES représentent environ 35 voitures de moins sur la route pendant un an.
- Nous avons intégré la norme de bâtiment écologique ASHRAE 189.1 à notre code de construction, exigeant que tous les nouveaux bâtiments respectent cette norme la plus haute de sa catégorie pour la conception, la construction et l'exploitation de bâtiments écologiques à rendement élevé. Il s'agissait de la première année où nous appliquions la norme à nos projets d'immobilisations.
- Toronto Pearson a été recertifié au niveau 3 du programme d'accréditation carbone des aéroports gérés par le Conseil international des aéroports, qui exige que nous mesurions notre empreinte carbone, établissions et atteignons des cibles de réduction et fassions participer des tiers à nos efforts.
- Toronto Pearson a reçu le prix Airports Going Green 2018 pour son programme de prime aux navetteurs écologiques. Le prix reconnaît les contributions remarquables à la durabilité dans l'industrie de l'aviation. Notre programme pour navetteurs offre aux employés du GTAA une prime mensuelle de 50 \$ lorsqu'ils se rendent au travail et en repartent par covoiturage, à pied, en bicyclette ou par transport en commun au moins 70 % du temps.

89 130 tonnes* de CO₂e

En 2018, la quantité de CO₂e émis est estimée à 89 130 tonnes*, comparativement à 75 186 tonnes en 2017.

* Les nombres exacts ne seront pas disponibles avant une période plus avancée de l'année.



Environnement sain

Étant donné que la prairie, les terrains agricoles et les vallées de ruisseau composent environ le tiers du terrain occupé par notre aéroport, la gestion des répercussions environnementales des opérations aéroportuaires et la gestion des questions liées à la qualité de l'air, à la qualité des eaux pluviales, à l'écologie et aux espaces sauvages représentent une priorité continue.

Une station permanente de surveillance de la qualité de l'air est en activité depuis 1994 au coin sud-est de la propriété de l'aéroport. Les concentrations mesurées sur place sont typiques de grandes zones urbaines et d'autres lieux longeant l'autoroute 401.

Le terrain occupé par l'aéroport abrite quatre installations de traitement des eaux pluviales à la sortie de l'émissaire et 13 bassins de rétention des eaux pluviales. Les installations de traitement des eaux pluviales représentent normalement le dernier point de contrôle avant de sortir de la propriété de l'aéroport. Elles sont toutes capables de détourner les eaux pluviales jusqu'au réseau d'égouts pour eaux usées. Nous pouvons ainsi contrôler le volume d'eau qui quitte l'aéroport et la qualité de cette eau. Un échantillonnage de la qualité de l'eau a lieu chaque semaine à des endroits clés.

La gestion de l'installation de déglacage centralisée, où la plupart des activités d'entreposage, d'arrosage et de récupération des fluides de déglacage à base de glycol ont lieu, fait partie de notre système de gestion des eaux pluviales. Une doublure en polyéthylène à forte densité est installée sous toute l'installation afin de recueillir les fluides qui s'échappent par la surface. Les fluides usagés sont recueillis pour être recyclés.

1 950 livres de miel

C'est la quantité de miel récolté de 24 ruches du rucher d'abeilles domestiques de Toronto Pearson en 2018. Notre programme YYbeeZ, lequel est exploité le long du sentier près de l'installation d'eaux pluviales d'Etobicoke, aide à soutenir la sécurité alimentaire et l'agriculture durable dans les environs à proximité de notre aéroport.

Points saillants en 2018

- Nous avons investi 2,1 millions de dollars en mises à niveau apportées à notre station permanente de surveillance de la qualité de l'air; ces mises à niveau permettront des essais en temps presque réel de la qualité de l'air, en plus de fournir des capacités d'établissement de rapports améliorées.
- Une remise en état de 4,8 millions de dollars pour l'installation de traitement des eaux pluviales Moores Creek, la plus grande de nos quatre installations, permettra d'en prolonger la vie et de s'assurer qu'elle continue de répondre aux besoins.
- Bien que nos installations de traitement des eaux pluviales aient toujours bien séparé les petites particules et les gros débris des eaux usées, nous avons amélioré leur efficacité et leur efficacité en installant des grilles à barreaux qui recueillent les déchets de taille moyenne, comme des étiquettes de sacs et des morceaux de plastique flottants.

Partners in Project Green

En tant que membre fondateur de Partners in Project Green, nous avons célébré le 10^e anniversaire de l'initiative en plantant suffisamment d'arbres et d'arbrisseaux indigènes pour compenser la consommation de papier totale du GTAA en 2017. Les employés et leur famille, leurs voisins et des groupes scolaires locaux ont participé à quatre plantations dans l'aire de conservation de Claireville et à Danville Park tout au long de l'année, plantant plus de 900 arbres et arbrisseaux et rétablissant 1 775 m² de terrain. Ces actions ont permis d'atténuer les effets de notre utilisation de 2,8 millions de feuilles de papier au cours de l'année précédente.



Ressources

Le suivi des ressources que nous utilisons et des déchets que nous générons fait partie d'une évolution plus générale vers une économie circulaire qui réduit le plus possible les déchets et qui tire la valeur maximale des matériaux que nous consommons avant de les éliminer.

Les programmes de gestion des déchets à l'échelle de l'aéroport englobent autant le recyclage du papier traditionnel et des matières plastiques et organiques que celui du papier essuie-tout, des films plastiques, des piles, des stylos, voire des téléphones cellulaires. Les entrepreneurs en construction doivent disposer de programmes de recyclage des matériaux de construction et de bâtiment. De plus, nous faisons don de meubles et de fenêtres usagés à Habitat pour l'humanité, et nous participons à un programme en ligne d'échange de matériaux par l'entremise de Partners in Project Green.

Nous avons pour cible un taux annuel de détournement des déchets de 72 %. Cependant, les déchets des aéronefs entrants ne sont pas inclus dans cette cible ni dans nos processus de détournement, puisqu'ils sont considérés comme des déchets internationaux. Ce type de déchet doit être incinéré, conformément au règlement du gouvernement fédéral visant à protéger les plantes, les espèces sauvages et les entreprises agricoles canadiennes contre les maladies et les autres menaces et à en empêcher la propagation. Toutefois, des procès récents visent à améliorer le détournement des déchets intérieurs des aéronefs.

Points saillants en 2018

- Nous avons commencé à travailler avec Partners in Project Green à un plan directeur de la gestion des déchets qui comprendra d'audacieuses cibles de réduction des déchets et améliorera le service à la clientèle par des mesures comme l'ajout d'options d'élimination des matières organiques partout dans l'aéroport, la recherche de solutions de rechange aux matières plastiques à usage unique dans les aires centrées aux clients et la consultation des intervenants sur les préoccupations émergentes.
- Une initiative de réduction de la consommation de papier a été mise en œuvre au cours des deux dernières années pour inciter les gens à y penser à deux fois avant d'imprimer quelque chose, venant donc réduire la consommation de papier au bureau. Dans le cadre du programme, les imprimantes sont partagées par plusieurs utilisateurs et les impressions sont retenues dans la file jusqu'à ce que l'utilisateur balaye son insigne.
- Avec l'approbation de l'Agence canadienne d'inspection des aliments, nous avons démarré des essais avec Air Canada en vue de recycler les déchets des vols intérieurs arrivant aux portes désignées d'Air Canada. Dans le cadre du projet pilote, Air Canada sépare les déchets à la source et le GTAA recueille et gère les flux séparés. On estime que le projet pourrait permettre de détourner de l'incinération jusqu'à 10 tonnes de matières recyclables par mois.
- Par l'intermédiaire d'un partenariat avec Diabète Canada, nous avons installé des bacs de don où les employés peuvent déposer leurs vêtements et articles vestimentaires légèrement usagés. Diabète Canada recueille et vend les dons afin de détourner les produits textiles des sites d'enfouissement et de générer des recettes.

Taux de détournement des déchets de 72 %

Nous avons atteint notre taux de détournement ciblé de 72 %

RELATED SDGs



GRI INDICATORS

103-1 103-2 103-3

Mobilisation des intervenants

Nos intervenants nous tiennent au courant des changements, des défis et des possibilités les plus récents touchant Toronto Pearson, notre industrie, les collectivités avoisinantes et l'économie régionale. Nous recueillons la rétroaction et collaborons avec les intervenants de diverses manières afin de contribuer à faire en sorte que nous soyons les mieux placés possible pour planifier de manière stratégique et agir de manière responsable.



Le tableau ci-dessous montre les groupes d'intervenants que nous mobilisons le plus souvent. Nous définissons comme nos intervenants les passagers et les autres usagers de l'aéroport, ainsi que quiconque influe nos opérations ou est touché par elles. Cela comprend les collectivités qui nous entourent, nos partenaires, les personnes qui travaillent ici et quiconque a un lien économique avec notre aéroport – comme les fournisseurs de services, les entreprises et les organisations ayant un besoin de connectivité, de même que les investisseurs institutionnels.

Passagers

Nous avons servi 49,5 millions de passagers en 2018, soit 5 % de plus qu'en 2017.

NOS MÉTHODES DE MOBILISATION

POINTS SAILLANTS ET SUJETS CLÉS EN 2018

- Sondages auprès des passagers
 - Sondage de satisfaction des passagers sur la qualité du service aéroportuaire (QSA)
 - Kiosques de rétroaction des clients et des passagers
 - Portail Web des passagers, des visiteurs et de la communauté (torontopearson.com)
 - Voies de médias sociaux (p. ex. Twitter, Facebook, LinkedIn, Instagram)
- Réception du prix pour la QSA et titre du meilleur grand aéroport en Amérique du Nord pour notre rendement en 2017. Le sondage sur la QSA évalue la satisfaction des passagers le jour de leur voyage dans des domaines comme l'enregistrement, la sécurité, les aliments et les boissons et d'autres encore.

Employés du GTAA

Le GTAA employait directement 1 798 personnes le 31 décembre 2018. Nos employés assument un rôle de gestion, technique, administratif ou d'une autre nature opérationnelle, ou encore ils sont des employés saisonniers qui sont embauchés pour le déglacage et l'entretien du terrain d'aviation.

NOS MÉTHODES DE MOBILISATION

POINTS SAILLANTS ET SUJETS CLÉS EN 2018

- Sondage de rétroaction annuel auprès des employés
 - Recensement et conversations sur la diversité
 - Séances *Prenez un café avec Howard* permettant aux employés d'interagir avec notre chef de la direction
 - Séances de discussion ouverte de tous les employés
 - Forum des gestionnaires de personnes
 - Plaintes et dénonciations anonymes
 - Mises à jour sur l'intranet organisationnel
 - Plateforme de réseautage social Yammer
 - Soirée de reconnaissance de l'excellence chez les employés
- Note de 74 % pour la mobilisation des employés, contre 69 % en 2017
 - 76 % des employés se sont prêtés à un recensement volontaire de la *mesure de la diversité* qui nous donnait une meilleure idée des caractéristiques démographiques de notre main-d'œuvre et qui éclairera les activités futures de diversité et d'inclusion. Avant le recensement, de petites réunions de groupe ont été tenues pour expliquer le but et l'importance du recensement de manière à encourager la participation.
 - Des conversations *That's How We Fly* ont été tenues dans toute l'organisation, portant sur la manifestation de respect dans notre milieu de travail. On cherchait surtout à encourager les employés à intervenir contre les comportements inappropriés, à s'exprimer en leur propre nom ou en celui de leurs collègues, et à contribuer à l'établissement d'un milieu de travail formidable.

- On a introduit la promesse du gestionnaire de personnes (PGP), un énoncé de responsabilisation qui indique les attentes à l'égard des gestionnaires de personnes quant à la façon dont ils soutiennent les membres de leur équipe. Les gestionnaires ont organisé des réunions avec leurs employés afin de discuter du PGP et de leur signification pour eux.

Employés de l'aéroport

Près de 50 000 employés sont directement employés à Toronto Pearson. Le GTAA et d'autres employés de l'aéroport se partagent l'engagement d'offrir un service à la clientèle de grande qualité et de fonctionner de façons où la sécurité est la priorité absolue, tout en tenant compte des besoins des passagers et des collègues.

NOS MÉTHODES DE MOBILISATION

POINTS SAILLANTS ET SUJETS CLÉS EN 2018

- Mouvement et ateliers *Je suis Toronto Pearson*
- Événements et activités du programme de sécurité de Toronto Pearson
- Sondage annuel sur le climat de sécurité
- Mises à jour pour les employés sur le site Web de Toronto Pearson
- Bulletins électroniques et imprimés
- Écrans numériques
- Groupes de travail interfonctionnels de l'aéroport
- Visites d'employés dans l'aéroport (côté piste et terminal)
- 8 386 employés de Toronto Pearson mobilisés dans le cadre du mouvement *Je suis Toronto Pearson*, portant le total de membres à 18 439 depuis la création de l'initiative en 2016.
- *Personnel de Pearson* : mise en valeur d'employés dans les médias sociaux
- Près de 3 000 employés ont participé au sondage annuel sur le climat de sécurité.
- Solide participation des employés aux événements de la Semaine de la sécurité dans les aéroports canadiens (du 17 au 21 septembre).

Fournisseurs de services aéroportuaires

Les fournisseurs de services aéroportuaires comprennent les services de transport terrestre, les compagnies aériennes, les services d'aviation et les entreprises locataires. Nous collaborons afin de gérer les questions et les besoins liés au service à la clientèle ainsi que les exigences opérationnelles quotidiennes.

NOS MÉTHODES DE MOBILISATION

POINTS SAILLANTS ET SUJETS CLÉS EN 2018

-
- Comité consultatif des compagnies aériennes
 - Comité consultatif des compagnies aériennes – Sous-comité technique
 - Sous-comité des affaires commerciales
 - Sous-comité des opérations liées aux passagers
 - Sous-comité des opérations côté piste
 - Sous-comité des opérations irrégulières
 - Sommets de la sécurité
 - Toronto Airport Workers Council
 - Lancement du forum sur la sécurité pour les dirigeants de Toronto Pearson, visant à discuter des tendances en matière de sécurité, d'échanger des pratiques exemplaires et de maintenir notre accent collectif sur la sécurité.
 - En collaboration avec le Toronto Airport Workers Council, nous avons continué la recherche comparative sur les pratiques liées aux modalités de travail et nous avons cerné des possibilités d'amélioration des renouvellements de contrat et de l'approvisionnement, qui ont été mises en œuvre en 2018. Le travail de collaboration futur cherchera à dresser un profil démographique complet de la main-d'œuvre de l'aéroport. Il sera aussi axé sur la planification des emplois et l'investissement.

Collectivités régionales

Toronto Pearson est entouré par trois des plus grandes municipalités du Canada : Brampton, Mississauga et Toronto. Chacune de ces municipalités est composée de quartiers uniques et distincts.

NOS MÉTHODES DE MOBILISATION

POINTS SAILLANTS ET SUJETS CLÉS EN 2018

- Ligne et courriel généraux
 - de mobilisation communautaire
 - Ligne pour les plaintes liées au bruit sur WebTrak
 - Sondages téléphoniques thématiques
 - Recherche sur l'opinion publique et les principales influences
 - Comité consultatif communautaire sur l'environnement et le bruit (CENAC) (remplacé par les forums sur la gestion du bruit de Toronto Pearson le 1^{er} janvier 2019)
 - Section Relations communautaires sur le site Web de Toronto Pearson
 - Bulletin mensuel *Checking In* diffusé par courriel
 - Programme volontaire d'accueil dans l'équipe
 - Événements, séances de discussion ouverte et réunions (dans la collectivité et à Toronto Pearson)
 - Événements communautaires
 - Visites communautaires
 - Discussions instructives
- Nous avons mené un sondage en ligne sur les attitudes du public auprès de 2 379 résidents de la région du Grand Toronto et six groupes de discussion en personne avec des Canadiens concernés. Parmi les principaux points à retenir : les résidents de la RGT connaissent bien Toronto Pearson et continuent d'en avoir une impression favorable, sans ne guère manifester d'érosion de cette opinion; la contribution économique importante de Toronto Pearson est bien comprise et profondément enracinée; le bruit des aéronefs est moins irritant que la plupart des autres sources vérifiées, comme la construction, le trafic routier, l'activité industrielle, les voisins et les petites machines; la réaction initiale à la proposition d'une plaque tournante du transport en commun à Toronto Pearson est positive; toutefois, après mûre réflexion, la plupart des répondants ne sont pas certains qu'ils l'utiliseraient personnellement ou ne croient pas qu'il y aurait une réduction considérable du trafic et de la congestion autour de l'aéroport.

- Dons de l'organisation – Propeller Project
 - Partners in Project Green (PPG)
 - Voies de médias sociaux
- Nous avons achevé une vaste consultation publique avec NAV Canada sur *six idées* pour atténuer le bruit selon une étude technique de deux ans. Les communications et les efforts de mobilisation comprenaient 2,9 millions de personnes rejointes à l'aide de publicités, 250 000 impressions dans les médias sociaux, 160 000 ménages rejoints par téléphone, 8 700 visites de site Web et 430 participants à 19 rencontres publiques, entraînant au total plus de 900 réponses au sondage. Le rapport sur la mobilisation du public a été publié en juillet 2018.
 - Nous avons coordonné une campagne de communications et de consultation avant de mettre à l'essai l'idée 5 des *six idées* – un programme de modification des pistes la fin de semaine en été –, qui comprenait 747 000 personnes rejointes à l'aide de publicités, plus de 163 000 résidents rejoints par téléphone, 123 000 impressions dans les médias et des séances d'information et des communications auprès de 101 élus de la région, totalisant plus de 6 800 visites sur le site Web et plus de 8 300 réponses au sondage.
 - En raison de la consultation des intervenants et de la recherche, le CENAC a été remplacé par les nouveaux forums sur la gestion du bruit de Toronto Pearson le 1^{er} janvier 2019.
 - Nous avons lancé la campagne #UnionStationWest afin d'obtenir des appuis à un centre régional du transport en commun à Toronto Pearson.

- Nous avons lancé de nouveaux formats pour la consultation communautaire, y compris des outils numériques pour les séances de discussion ouverte qui permettent aux résidents de participer et de présenter des questions en ligne.
- L'équipe sur le terrain de Toronto Pearson a rencontré plus de 5 000 voisins lors de 60 événements communautaires, où ils ont répondu à des questions et confié des faits divers sur l'aéroport.
- Près de 2 400 voisins des collectivités ont pris part à des visites du côté piste leur permettant d'observer les coulisses de Toronto Pearson.
- Par l'intermédiaire du programme de volontaires de Toronto Pearson, des volontaires communautaires ont prêté assistance à plus de quatre millions de passagers, offrant collectivement près de 240 000 heures.
- Nous avons établi des partenariats avec 24 organismes sans but lucratif locaux par l'intermédiaire du Propeller Project, versant plus de 1,02 million de dollars en aide financière.
- Nous avons souligné le 10^e anniversaire de Partners in Project Green, un organisme cofondé par le GTAA qui rassemble des entreprises, des organismes locaux, des institutions et des services publics d'envergure locale afin de mettre en place la plus grande zone d'entreprises écologiques dans le monde.
- Abonnés aux comptes de médias sociaux en 2018 :
 - Twitter : 56 871
 - Facebook : 183 701
 - LinkedIn : 19 211
 - Instagram : 25 405

Organismes de facilitation

Le GTAA collabore étroitement avec l'Administration canadienne de la sûreté du transport aérien (ACSTA), l'Agence des services frontaliers du Canada (ASFC) et le U.S. Customs and Border Protection (USCBP) afin d'échanger des renseignements, d'aborder les questions de sécurité et de facilitation et de coordonner les opérations à long terme et la planification des installations.

NOS MÉTHODES DE MOBILISATION

POINTS SAILLANTS ET SUJETS CLÉS EN 2018

-
- Rencontres avec les dirigeants locaux de l'ACSTA, de l'ASFC et du USCBP
 - Le GTAA rencontre quotidiennement l'ACSTA, l'ASFC et le USCBP afin de discuter des questions opérationnelles et de les coordonner.
 - Le GTAA rencontre aussi chaque organisme afin de planifier et de promouvoir les projets et les initiatives à long terme à l'appui de la croissance de l'aviation, de l'utilisation de nouvelles technologies et de nouveau processus et des besoins en ressources, de sorte que l'expérience client à Toronto Pearson soit sécuritaire, efficiente et conforme à des normes de calibre mondial.
 - Avec chaque agence, le GTAA a établi une relation de travail collaborative et constructive qui a entraîné des investissements considérables et des améliorations à ses opérations.

Gouvernements et organismes de réglementation

Nous mobilisons activement les administrations municipales, provinciales et fédérale, ainsi que les organismes de réglementation et les agences fédéraux et internationaux (p. ex. l'Association du Transport Aérien International, NAV Canada) à propos d'un éventail de questions environnementales, sociales et économiques qui touchent le GTAA et l'industrie du transport aérien en général.

NOS MÉTHODES DE MOBILISATION

- Rencontres individuelles et communautaires

POINTS SAILLANTS ET SUJETS CLÉS EN 2018

- Nous avons signé avec NAV Canada un protocole d'entente visant à s'adapter à la croissance et à renforcer la licence sociale.
- Nous avons travaillé étroitement avec NAV Canada à diverses initiatives liées à la gestion du bruit.
- Nous avons tenu des réunions régulières avec tous les ordres de gouvernement afin de discuter du centre régional pour passagers et navetteurs de Toronto Pearson.
- Nous avons annoncé un partenariat avec Metrolinx visant à étudier des liaisons potentielles avec le centre régional pour passagers et navetteurs de Toronto Pearson, comme le corridor Kitchener GO, le train léger d'Eglinton Crosstown West et le train léger de Finch.
- Nous avons fait des présentations au Comité permanent des transports, de l'infrastructure et des collectivités, évaluant l'incidence du bruit des aéronefs dans les alentours des grands aéroports canadiens.

- Points de contact gouvernementaux :

Gouvernement fédéral – 287

Gouvernement des É.-U. – 16

Gouvernements provinciaux – 142

Administrations municipales – 195

Médias

Les médias jouent un rôle important pour communiquer des mises à jour au public sur les opérations de Toronto Pearson – y compris les retards et les annulations – et pour communiquer les initiatives générales de l'aéroport.

NOS MÉTHODES DE MOBILISATION

- Entrevues
- Médias sociaux
- Communiqués
- Déclarations aux médias

POINTS SAILLANTS ET SUJETS CLÉS EN 2018

- Temps violent touchant les horaires de vol
- Période de voyage chargée, y compris la pause de mars, l'été et les congés d'hiver
- Renseignements trimestriels sur le trafic de passagers et les finances
- Resurfaçage des pistes au printemps 2018

Industrie de l'aviation

Nous collaborons activement avec les aéroports régionaux, les organisations de l'industrie et des associations professionnelles comme le Conseil des aéroports du Canada (CAC), le Conseil international des aéroports (ACI), l'Association du Transport Aérien International (IATA) et l'Organisation de l'aviation civile internationale (OACI).

NOS MÉTHODES

- Rencontres, conférences et groupes de travail avec des associations de l'industrie

POINTS SAILLANTS ET SUJETS CLÉS EN 2018

- Nous avons continué d'assurer la croissance et la prise de conscience du Southern Ontario Airport Network, qui vise à créer un réseau de transport aérien plus intégré. L'aéroport Chris Hadfield de Sarnia est devenu le membre le plus récent, se joignant au réseau au début de 2019.
- Nous avons réaffirmé notre certification de niveau 3 dans le cadre du programme d'accréditation carbone des aéroports de l'ACI.

GRI INDICATORS

102-12 102-15 102-21 102-29 102-40 102-41 102-42 102-43 102-44 413-1

Priorités et rendement

La durabilité au cœur de la stratégie organisationnelle et des plans de croissance de Toronto Pearson. Nous la gérons en tant que partie fondamentale de nos activités, en quête de six objectifs stratégiques liés à la sécurité, à l'engagement du personnel et des passagers, au service à la clientèle, à la viabilité financière, à la croissance de l'aviation et à la responsabilité organisationnelle.



Nous publions notre rendement dans le présent rapport et dans un document téléchargeable sur l'approche en matière de gestion de la durabilité et l'indice GRI, qui comprend l'approche de gestion, les mesures et les données sur le rendement liées à chacune de nos priorités figurant dans notre rapport annuel en ligne. Nos rapports sont conformes aux normes GRI : l'option de base est exercée (autodéclaration) et on y trouve la divulgation du secteur des exploitants d'aéroports, dont le GTAA a contribué à l'élaboration en 2011.

Le document sur l'approche en matière de gestion de la durabilité et l'indice GRI comprend également nos sujets d'importance (c.-à-d. les priorités particulières visées par nos objectifs stratégiques), qui ont été évalués pour la dernière fois en 2015 et s'harmonisent avec des sujets GRI précis. Notre prochaine évaluation de l'importance sera menée au cours de l'élaboration de notre plan stratégique sur cinq ans. Aux fins du rapport pour 2018, nous avons tenu compte de la rétroaction continue de nos intervenants, recueillie à l'aide de sondages et d'autres méthodes décrites dans la section Mobilisation des intervenants.

Nous continuons d'avoir recours à un programme de vérification interne pour examiner les données sur le rendement de Toronto Pearson – y compris, sans toutefois s'y limiter, une évaluation de la façon dont les données ont été saisies, recueillies, examinées et déclarées. Nous avons évalué un échantillon de renseignements liés aux indicateurs de rendement afin de confirmer qu'un processus documenté et que des contrôles adéquats sont en place. Cela garantit que nous pouvons présenter des données cohérentes et exactes. Le GTAA n'a pas actuellement de politique ou de mandat concernant l'assurance externe de nos rapports non financiers.

Nos sujets prioritaires

Le diagramme ci-dessous montre un aperçu actuel de nos priorités découlant de notre responsabilité organisationnelle. Ces priorités sont reliées à nos objectifs stratégiques sur 20 ans, qui ont été formulés afin de représenter ce qui compte le plus pour le GTAA et ses intervenants, en plus des domaines où notre incidence est considérée comme étant la plus importante.



Sécurité

Réduction des blessures entraînant une perte de temps

Promotion d'une culture de sûreté et de sécurité

Systèmes de gestion de la sûreté et de la sécurité

Programme d'indice de sécurité de Toronto Pearson



Service aux passagers et aux clients

Qualité du service aéroportuaire (QSA)

Flux efficient des passagers selon les normes de l'OACI

Accords sur le niveau de service et normes de rendement avec les principales compagnies aériennes partenaires

Transport terrestre



Responsabilité de l'entreprise – Sociale

Incidence et possibilités économiques

Mobilisation communautaire

Gestion du bruit



Responsabilité de l'entreprise – Environnementale

Énergie

Adaptation aux changements climatiques

Émissions de gaz à effet de serre

Gestion des déchets et des eaux pluviales

Fluide de dégivrage et d'antigivrage



Croissance de l'aviation

Capacité de l'aéroport

Partenariats à long terme

Politique publique et conformité



Viabilité financière

Revenu net

Rendement des actifs

Génération de flux de trésorerie disponible

Continuité des activités



Personnel engagé
 Mobilisation des employés
 Acquisition de talents
 Perfectionnement des talents
 Récompenses et reconnaissance

Fiche de rendement

GOALS AND PERFORMANCE METRICS	2016	2017	2018	PROJECTED
Croissance de l'aviation				
Trafic de passagers (millions)	44	47	49,5	51 (2018)
Mouvements d'aéronefs (milliers)	456	465	472	510 (année 2020)
Volume de cargaison (tonnes)	472 300	534 500	700 000	590 000 (année 2020)
Nouvelles villes internationales (augmentation nette)	10	11	10	Les nouvelles destinations internationales continueront d'augmenter
Service aux passagers et à la clientèle				
Qualité du service aéroportuaire (QSA)	4,25 2 ^e en Amérique du Nord et 13 ^e dans le monde (>40 M passagers)	4,31 Premier parmi les aéroports nord-américains et européens (>40 M	4,45 Premier parmi les aéroports nord-américains et européens (>40 M	Continuer d'être premier parmi les aéroports nord-américains et européens (de la même catégorie de taille) pour le QSA
Plaintes des clients par million de passagers *	52,7	74	109	Continuer d'améliorer l'expérience des passagers et des
Plaintes des clients par million de passagers*	9,4	11	15	Continuer d'améliorer l'expérience des passagers et des

GOALS AND PERFORMANCE METRICS
2016
2017
2018
PROJECTED
Personnel engagé

Mobilisation des employés (Aon Hewitt)	66 %	69 %	74 %	Quartile supérieur parmi les employeurs canadiens d'ici 2019
Emplois directs	49 000	51 000	51 000	On estime que d'ici 2030, Toronto Pearson pourrait générer et faciliter 542 000 emplois en Ontario
Diversité	<i>Diversité (% d'employés)</i>	<i>Diversité (% d'employés)</i>	<i>Diversité (% d'employés)</i>	Le GTAA considère la diversité comme un de ses plus grands avantages concurrentiels; elle garantit que nous pouvons répondre aux exigences associées à un marché du travail complexe. Au GTAA, nous cherchons à créer un milieu de travail qui représente la diversité de la communauté que nous servons. Pour nous, cela est essentiel afin de veiller à des pratiques d'emploi et à un traitement équitable envers tous les employés de notre organisation.
	Femmes : 27,2%	Femmes : 28,4 %	Femmes : 32,4 %	
	Autochtones : 0,8 %	Autochtones : 0,9 %	Autochtones : 2,2 %	
	Personnes handicapées : 0,7 %	Personnes handicapées : 0,7 %	Personnes handicapées : 5,1 %	
	Minorités visibles : 19,7 %	Minorités visibles : 20,7 %	Minorités visibles : 33,9 %	

GOALS AND PERFORMANCE METRICS

2016

2017

2018

PROJECTED

Personnel engagé

Salaire moyen

Femmes

Femmes

Femmes

Le GTAA accepte volontiers ses obligations en vertu des lois fédérales sur l'équité en matière d'emploi et les droits de la personne; les pratiques d'embauche sont déterminées en fonction de la personne, indépendamment du genre et des antécédents des employés.

Gestionnaires :

Gestionnaires :

Gestionnaires :

113 000 \$

114 932 \$

121 538 \$

Non gestionnaires :

Non gestionnaires :

Non gestionnaires :

69 000 \$

74 798 \$

72 778 \$

Hommes

Hommes

Hommes

Gestionnaires :

Gestionnaires :

Gestionnaires :

120 000 \$

130 522 \$

130 739 \$

Non gestionnaires :

Non gestionnaires :

Non gestionnaires :

78 000 \$

83 456 \$

82 638 \$

Sécurité

Indice de sécurité de Toronto Pearson (blessures entraînant une perte de temps par passager embarqué et débarqué)

Réduction de 7,78 % depuis 2015

Réduction de 6,5 % depuis 2016

Augmentation de 7,8 % des blessures depuis 2017

Vision de zéro blessure entraînant une perte de temps

Responsabilité de l'entreprise – Environnementale

Eaux pluviales

Voir l'indice GRI de 2016

Voir l'indice GRI

Voir l'indice GRI

Gestion des eaux pluviales

Qualité de l'air intérieur

Les résultats de la modélisation indiquaient que la qualité de l'air dans la zone étudiée est dominée par les émissions régionales, surtout celles associées au transport dans la zone d'étude.

Voir l'indice GRI

Élaborer et mettre en œuvre un plan d'action associé à la qualité de l'air et à l'évaluation du risque pour la santé humaine.

Déchets solides

74 % de détournement

71 % de détournement

71 % de détournement

Élaborer une feuille de route pour permettre au GTAA d'atteindre l'objectif zéro déchet.

GOALS AND PERFORMANCE METRICS

2016

2017

2018

PROJECTED

Responsabilité de l'entreprise – Environnementale

Émissions de GES et changements climatiques

Programme d'accréditation carbone des aéroports – niveau 3

En 2017, le GTAA a augmenté son utilisation de véhicules électriques et a installé des bornes de recharge pour la flotte de véhicules électriques et des employés dans les stationnements.

Voir l'indice GRI

Réduction de 80 % d'ici 2050

Conservation d'énergie (MWh)

4 100 MWh

5 000 MWh

4 114 MWh

Économies prévues de 10 M\$ d'ici 2026 en raison des projets de DEL du GTAA

Gaz naturel (GJ)
Essence (L)
Diesel (L)

Gaz naturel : 412 886 GJ
Essence : 447 415 L
Diesel : 1 449 330 L

Voir l'indice GRI Voir l'indice GRI

Continuer de mettre en œuvre les initiatives de conservation d'énergie et d'efficacité cernées dans le plan directeur en matière d'énergie 2015-2019 afin de réduire la consommation.

Transport durable

Programme de remboursement des navetteurs : remboursement de 50 \$ par mois pour les employés du GTAA qui empruntent un mode de transport écologique pour se rendre au travail et en repartir.

Plus de 200 employés inscrits au programme de remboursement des navetteurs écologiques

Plus de 200 employés inscrits au programme de remboursement des navetteurs écologiques

Continuer de faire augmenter la participation au programme de remboursement des navetteurs écologiques

GOALS AND PERFORMANCE METRICS**2016****2017****2018****PROJECTED**

Responsabilité de l'entreprise – Sociale

Bruit	53 135 plaintes de de 880 appelants	168 676 plaintes de 2 399 appelants	119 613 plaintes liées au bruit de 1 471 personnes	Plan d'action pour la gestion du bruit 2018-2022
Incidence des investissements communautaires (participants au Propeller Project)	29 499 participants	Nous avons engagé près de 800 000 \$ à l'appui de 24 projets communautaires – dont Scientists in School, CivicAction, ACCES Employment et d'autres encore –, ce dont plus de 67 000 résidents ont profité.	Nous avons investi plus d'un million de dollars dans des projets communautaires par l'intermédiaire de partenariats avec 24 organismes à Toronto, à Mississauga et à Brampton.	Continuer de soutenir les possibilités d'investissement communautaire

GRI INDICATORS

102-15 102-29 102-31 102-38 102-46 102-47

Renseignements sur l'organisation en 2018

Adresse du bureau principal

Autorité aéroportuaire du Grand Toronto
3111, promenade Convoir Drive, C.P. 6031
Toronto AMF, Ontario, Canada L5P 1B2
T : 416-776-3000
F : 416-776-3555

TorontoPearson.com

Équipe de direction

MARTIN BOYER

Vice-président et directeur de l'information

CRAIG BRADBROOK

Vice-président, Services d'aviation

IAN L.T. CLARKE

Directeur des finances

SCOTT COLLIER

Vice-président, Services des clients et des aéroports

HOWARD ENG

Président et chef de la direction

KATHERINE HAMMOND

Vice-présidente, conseillère générale, Sécurité et sécurité des entreprises

MARY MADIGAN-LEE*

Vice-présidente, Ressources humaines et services organisationnels

HILLARY MARSHALL

Vice-présidente, Relations avec les intervenants et communications

PATRICK NEVILLE

Vice-président, Planification d'aéroport et services techniques

KIM STANGEBY

Vice-présidente et stratège en chef

Assemblée publique annuelle

L'assemblée publique annuelle du GTAA aura lieu le mardi 7 mai 2019, à 13 h 30, à l'International Centre.

Renseignements publics

Les demandes de renseignements généraux devraient être acheminées à :
Service à la clientèle
Tél. : 416-776-9892
Courriel : Customer_Service@GTAA.com

Vérificateurs

PricewaterhouseCoopers s.r.l.
Toronto (Ontario)

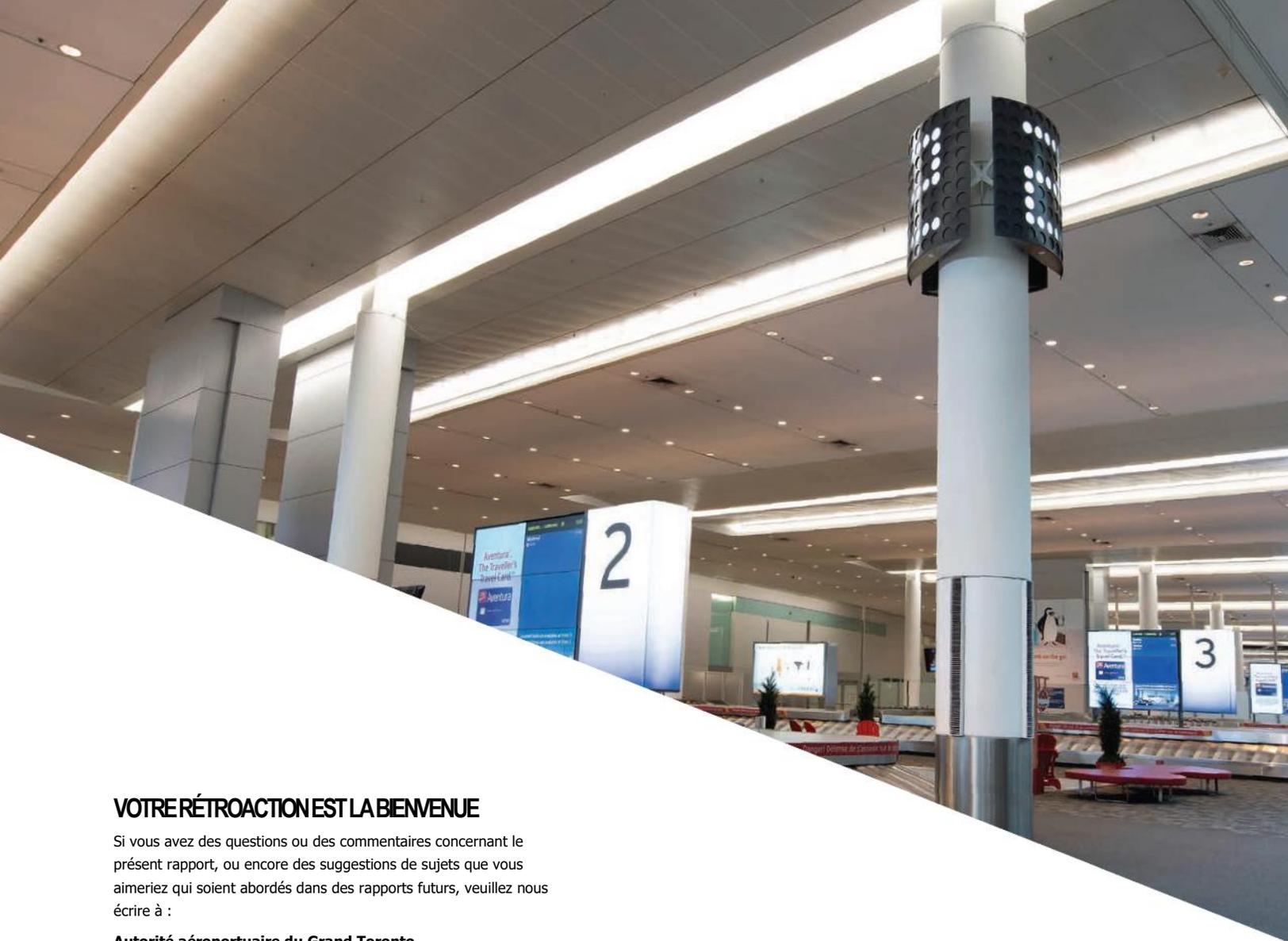
Banque responsable

Banque Canadienne Impériale de Commerce
Toronto (Ontario)

Conseiller juridique principal

Osler, Hoskin et Harcourt s.r.l.

* À compter de janvier 2019, Valerie Duffey (vice-présidente, Ressources humaines et services organisationnels) a démissionné du GTAA.



VOTRE RÉTROACTION EST LA BIENVENUE

Si vous avez des questions ou des commentaires concernant le présent rapport, ou encore des suggestions de sujets que vous aimeriez qui soient abordés dans des rapports futurs, veuillez nous écrire à :

Autorité aéroportuaire du Grand Toronto

Aéroport international Pearson de Toronto
C.P. 6031
3111, promenade Convair
Toronto AMF, Ontario, Canada L5P 1B2

Vous pouvez aussi envoyer un courriel à Publication@GTAA.com.

Merci de votre intérêt.

L'Autorité aéroportuaire du Grand Toronto (GTAA) a été constituée en personne morale en 1993 et gère l'Aéroport international Pearson de Toronto selon les modalités établies dans notre bail de décembre 1996 avec le gouvernement fédéral canadien.

Téléchargez l'intégralité de l'indice des normes GRI à torontopearson.com/ar2018/downloads/Sustainability_Management_Approach_and_GRIindex.pdf

Rédaction

Doug Dolan et Lorraine Gilbert

Consultation sur la consultation et la durabilité

The Works Design Communications

Photographes

Michael Mahovlich
Lorella Zanetti
Norm Li



Autorité aéroportuaire du Grand Toronto
Aéroport international Pearson de Toronto
C.P. 6031, 3111, promenade Convair
Toronto AMF, Ontario, Canada L5P 1B2

TORONTOPEARSON.COM

twitter.com/torontop Pearson

[instagram.com/torontop Pearson](https://www.instagram.com/torontop Pearson)

[facebook.com/torontop Pearson](https://www.facebook.com/torontop Pearson)

[linkedin.com/company/greater-toronto-airports-authority](https://www.linkedin.com/company/greater-toronto-airports-authority)



