



HEALTHY AIRPORT | AÉROPORT EN SANTÉ

La dernière année a été un puissant rappel que la santé des gens, des collectivités, des économies et de la planète sont interreliées. Pendant que nous réalisons notre engagement envers un aéroport en santé, l'aéroport Pearson de Toronto ne fait pas que créer une expérience sécuritaire et saine pour les passagers et les employés, nous nous efforçons également de relier les gens et les économies de manière à élargir les possibilités et à bâtir une résilience partagée.

4

LETTRES AUX
ACTIONNAIRES

9

AÉROPORT
EN SANTÉ

19

UNE MAIN D'ŒUVRE
EN SANTÉ

25

UNE ENTREPRISE
EN SANTÉ

32

UNE ÉCONOMIE
EN SANTÉ

39

DES COLLECTIVITÉS
EN SANTÉ

44

APPROCHE DE LA
DURABILITÉ ET
RENDEMENT

66

GOVERNANCE
ORGANISATION-
NELLE

74

RAPPORT DE
GESTION ET
FINANCES

137

INDICES DU GRI, DU
SASB ET DU TCFD

RENSEIGNEMENTS PROSPECTIFS

Le présent document renferme des renseignements prospectifs. Veuillez consulter la section « Mise en garde concernant les renseignements prospectifs » à la fin du rapport de gestion pour une analyse des risques, des incertitudes et des hypothèses et facteurs importants liés aux renseignements prospectifs.

AÉROPORT EN SANTÉ

Redéfinir les normes d'hygiène et de nettoyage. Accélérer l'innovation grâce aux partenariats technologiques. Repenser la circulation des personnes et les processus. Diriger le secteur de l'aviation en créant une expérience aéroportuaire saine pour les passagers et les employés. Tout cela pour créer un moyen plus sécuritaire, plus sain et plus durable de relier le Canada au monde.

UNE MAIN D'ŒUVRE EN SANTÉ

Nous sommes déterminés à protéger et à maintenir le bien-être de tous ceux qui travaillent à l'aéroport Pearson de Toronto. Non seulement les employés de la GTAA, mais aussi des dizaines de milliers de collègues dans près de 400 organismes qui appuient nos passagers et exploitent nos installations.

- **Dépistage rapide de la COVID en milieu de travail**
- **Technologies de promotion de la santé**
 - **Lutte contre les problèmes de santé mentale liés à la pandémie**
 - **Aider les travailleurs de l'aviation touchés qui cherchent de nouvelles possibilités**

UNE ENTREPRISE EN SANTÉ

Nous transformons chaque secteur d'opérations à l'aéroport Pearson de Toronto, adoptons de nouvelles façons de travailler qui sont agiles, collaboratives, axées sur les résultats, guidées par l'analytique – et surtout, hautement novatrices, et nous remettons en question chaque hypothèse.

- **Nous créons des équipes interfonctionnelles intégrées**
- **Nous ajoutons des sources de revenus, notamment en améliorant l'infrastructure de fret existante**
- **Nous élargissons les services numériques**
- **Nous renforçons la résilience financière**

UNE ÉCONOMIE EN SANTÉ

L'aéroport Pearson de Toronto est un moteur vital de création d'emplois, d'activité économique et d'investissement. Pendant que nous élaborons et exécutons notre plan de rétablissement, nous collaborons avec les entreprises, le gouvernement et les partenaires communautaires pour stimuler le renouvellement et la croissance des économies régionales et nationales.

- **Établir de précieux partenariats d'innovation**
- **Reconstruire la région avec les partenaires commerciaux et de l'industrie**
- **Promouvoir la connectivité des transports en commun**
- **Faire progresser la zone d'emploi de l'aéroport**

DES COLLECTIVITÉS EN SANTÉ

Nous établissons des liens entre les voisins de l'aéroport Pearson et le monde, en renforçant les liens sociaux et économiques et en donnant accès à des biens essentiels comme les aliments, les médicaments et la technologie. En nous associant à divers intervenants, nous contribuons à bâtir des collectivités plus équitables et plus durables.

- **Nous nous attaquons aux inégalités et aux injustices sociales**
- **Nous investissons pour réduire le sous-emploi**
- **Nous établissons des partenariats pour des initiatives environnementales**
- **Nous favorisons le dialogue communautaire par de nouveaux canaux**



MESSAGE DU PRÉSIDENT DU CONSEIL D'ADMINISTRATION

AVENIR EN SANTÉ



À mesure que les répercussions de la pandémie de 2020 sont passées rapidement d'une grave menace pour la santé publique à une crise économique mondiale, elles ont perturbé tous les aspects de la vie des Canadiens : notre bien-être personnel; nos moyens de subsistance et nos activités commerciales; et notre capacité à rester en contact avec les personnes qui nous sont chères. L'aéroport Pearson de Toronto joue un rôle essentiel dans le maintien de ces liens, partout au Canada et dans le monde. Mais même si notre aéroport a des plans d'intervention complets pour tous les types d'urgence, l'ampleur des perturbations causées par la COVID-19 était sans précédent.

Au nom du conseil d'administration, je tiens à remercier les employés de la GTAA – et l'ensemble des employés de l'aéroport Pearson de Toronto – de l'énergie, de l'attention et de la détermination dont ils ont fait preuve face à la pandémie et à ses conséquences. Vos efforts collectifs ont permis de protéger les passagers, vos collègues de travail et nos collectivités avoisinantes, même si nous avons dû réduire considérablement nos opérations en raison du déclin temporaire du transport aérien.

J'aimerais également exprimer notre gratitude aux nombreux partenaires de la GTAA – y compris tous les ordres de gouvernement, les entreprises, grandes et petites, les organisations syndicales, les organismes de la fonction publique et divers groupes d'intervenants – qui ont travaillé avec nous à la recherche de solutions novatrices à des problèmes complexes. Ensemble, nous transformons un défi important en catalyseur de changement pendant que nous réinventons notre

aéroport, rebâtissons le secteur de l'aviation et contribuons à la reprise économique du Canada.

ASSURER LA VIABILITÉ FINANCIÈRE

Confrontée à une forte réduction du trafic passagers, l'équipe de direction de la GTAA a rapidement entrepris d'examiner les processus d'exploitation et de rechercher des économies de coûts dans l'ensemble. Ils ont également renégocié des ententes avec les principaux transporteurs de l'aéroport Pearson de Toronto, équilibrant les obligations financières des compagnies aériennes avec notre besoin de continuer à investir dans des installations et des services améliorés – et notre engagement commun à offrir une excellente expérience aux passagers.

Cette année difficile a été particulièrement éprouvante pour les employés de la GTAA et, en fait, pour tous ceux qui travaillent à l'aéroport Pearson de Toronto. Alors que nous cherchions des solutions qui tenaient

compte des priorités et des préoccupations de notre main-d'œuvre, nous avons collaboré étroitement avec les syndicats de l'aéroport – directement et par l'entremise du Conseil des travailleurs de l'aéroport de Toronto. Et lorsqu'il est devenu évident que, malgré tous nos efforts, la GTAA devait être restructurée, la relation ouverte et respectueuse que nous avons établie avec nos dirigeants syndicaux s'est avérée encore une fois inestimable.

Le soutien des gouvernements est tout aussi essentiel pour assurer notre viabilité financière. Nous sommes reconnaissants au gouvernement du Canada d'avoir accordé un allègement temporaire de loyer en vertu de notre bail foncier et du programme de Subvention salariale d'urgence du Canada. Nous sommes également reconnaissants de l'appui que nous avons reçu du gouvernement de l'Ontario, particulièrement dans le cadre de nos collaborations sur les tests de dépistage de la COVID-19 et d'autres programmes de santé publique à l'aéroport Pearson de Toronto. À l'avenir, nous continuerons de travailler en étroite collaboration avec tous les gouvernements – fédéral, provinciaux, régionaux et municipaux – sur des initiatives qui profiteront aux voyageurs, créeront des emplois et stimuleront la croissance économique.

MESSAGE DU PRÉSIDENT DU CONSEIL D'ADMINISTRATION



ÉVOLUTION D'UN CADRE ENVIRONNEMENTAL, SOCIAL ET DE GOUVERNANCE

Alors même que nous nous attaquons aux répercussions de la pandémie, la GTAA continue de se concentrer sur les défis à long terme pour la durabilité mondiale, en particulier les changements climatiques, qui constituent une préoccupation urgente pour nos intervenants, comme pour tous les Canadiens. Nous nous sommes joints à un nombre croissant d'entreprises responsables pour étudier la meilleure façon de pondérer les facteurs environnementaux, sociaux et de gouvernance (ESG) – non seulement pour évaluer le risque (qui, dans notre cas, tient déjà compte des questions ESG), mais aussi dans notre planification stratégique et la façon dont nous établissons les priorités dans les investissements. L'objectif ultime est un cadre ESG complet qui guidera tous les aspects du processus décisionnel de la direction.

En tant que composante essentielle de ce cadre, à l'automne 2020, nous avons dévoilé une solide Stratégie de durabilité de l'environnement qui décrit des initiatives précises pour les prochaines années. Après avoir affiché le document provisoire en ligne, nous avons invité les intervenants de la GTAA à nous faire part de leurs idées et de leurs commentaires. Nous intégrons maintenant leurs commentaires utiles et nous prévoyons communiquer la version finale de notre stratégie au public plus tard en 2021. Entre-temps, pour confirmer que nos efforts sont sur la bonne voie, nous avons été heureux de recevoir le prix de gestion environnementale 2020 du CIA-AN du Conseil international des aéroports en reconnaissance de notre politique sur les gaz à effet de serre « 20/2020 » et des réductions substantielles des émissions réalisées à l'aéroport Pearson de Toronto au cours de la dernière décennie.

En ce qui concerne la dimension sociale des facteurs ESG, celle-ci est également demeurée une priorité absolue, malgré le défi de la COVID-19 et en réponse à celui-ci. Les organismes avec lesquels nous collaborons dans le cadre du programme d'investissement communautaire du projet Propeller de la GTAA se concentrent sur les besoins des travailleurs sans emploi et en situation de sous-emploi, dont le nombre a augmenté considérablement au cours de la dernière année. Ces partenariats seront plus importants que jamais, pendant que nous étendons nos efforts de reprise des activités aux collectivités voisines de l'aéroport

Au nom du conseil d'administration, je tiens à remercier les employés de la GTAA – et l'ensemble des employés de l'aéroport Pearson de Toronto – de l'énergie, de l'attention et de la détermination dont ils ont fait preuve face à la pandémie et à ses conséquences. Vos efforts collectifs ont permis de protéger les passagers, vos collègues de travail et nos collectivités avoisinantes, même si nous avons dû réduire considérablement nos opérations en raison du déclin temporaire du transport aérien.

Pearson, éliminant ainsi les obstacles à l'emploi en appuyant les possibilités de formation et de perfectionnement.

REPENSER LE TRANSPORT AÉRIEN

À l'avenir, la GTAA mettra l'accent sur la recherche de nouvelles et meilleures façons d'offrir une expérience de voyage sécuritaire, confortable, durable et rentable. En tant qu'exploitant de la principale porte d'entrée mondiale du Canada et chef de file reconnu dans notre industrie, nous repensons toutes les dimensions de l'aéroport Pearson de Toronto afin de créer une expérience aéroportuaire saine, à faible contact et sans heurts qui sera un modèle pour le monde entier.

Bien sûr, nous ne pouvons pas réaliser cette ambition seuls. Nous travaillons plus étroitement que jamais avec nos compagnies aériennes et divers autres partenaires commerciaux, des manutentionnaires de bagages aux services de nettoyage et aux détaillants en passant par les fournisseurs d'aliments et de boissons. Nous collaborons également avec des innovateurs technologiques afin de trouver de nouvelles solutions pour gérer nos installations et améliorer les services aux passagers. Et nous explorons des façons de diversifier davantage nos activités et de développer de nouvelles sources de revenus, notamment en élargissant nos capacités en matière de fret aérien.

MOTEUR DE LA REPRISE ÉCONOMIQUE

La pandémie de COVID-19 a eu de graves répercussions sur notre aéroport et sur l'ensemble du secteur de l'aviation, avec des conséquences économiques et financières avec lesquelles nous devons composer pendant un certain temps. Mais cette crise nous a aussi donné l'occasion de faire un virage stratégique, en repensant le modèle d'affaires de l'aéroport Pearson de Toronto et en faisant progresser notre rôle essentiel en tant que moteur des économies régionales, provinciales et nationales.

Guidés par un nouveau plan stratégique triennal – que le conseil d'administration a approuvé à la fin de 2020 – nous continuerons de renforcer nos relations avec nos partenaires d'affaires actuels tout en forgeant de nouvelles. Et pour maintenir notre élan, nous renforcerons les objectifs communs que nous partageons avec les gouvernements et nos collectivités voisines.

MESSAGE DU PRÉSIDENT DU CONSEIL D'ADMINISTRATION

En terminant, permettez-moi de souligner notre appréciation pour le travail d'équipe dévoué et la pensée créative que les employés de la GTAA ont apportés pour s'attaquer à des problèmes qui, parfois, ont dû sembler insurmontables. Je tiens particulièrement à souligner les efforts de l'équipe de la haute direction sous la direction de Deborah Flint, qui a assumé ses fonctions de cadre juste avant que nous soyons plongés dans la crise la plus grave des 73 ans d'histoire de notre aéroport. Grâce à la vision et à la ténacité de Deborah et à sa connaissance approfondie de l'industrie, la GTAA a traversé une année extrêmement difficile.

Enfin, je remercie les membres du conseil d'administration – y compris nos nouveaux administrateurs, Rajeev Viswanathan et Don Kennedy – pour leur surveillance rigoureuse et leurs conseils d'experts en cette période difficile. En leur nom, je tiens à remercier Terrie O'Leary, qui quitte le conseil d'administration en mai 2020 après plus de cinq ans de service. Les conseils judicieux de Terrie et ses contributions réfléchies dans les domaines du développement économique et du tourisme ont été très appréciés par ses collègues administrateurs.

Rétrospectivement, cette année de pandémie sera considérée comme un point tournant. Nous nous concentrons maintenant sur la construction de l'aéroport de l'avenir. L'aéroport Pearson de Toronto doit être prêt non pas seulement pour le retour des volumes de passagers passés, mais aussi pour la croissance future, à mesure que la demande de connectivité reprend de la vigueur.

Nous sommes convaincus que les mesures que nous prenons aujourd'hui permettront à la GTAA de générer encore une fois des rendements positifs au cours des prochaines années. Nous y parviendrons en établissant des normes, de concert avec nos partenaires, pour un nouveau type d'expérience de voyage aérien. Nous avons commencé par créer un aéroport sain, sécuritaire, hygiénique et conçu à tous les égards pour rehausser la confiance des voyageurs. Mais ce n'est



Nous sommes convaincus que les mesures que nous prenons aujourd'hui permettront à la GTAA de générer encore une fois des rendements positifs au cours des prochaines années. Nous y parviendrons en établissant des normes, de concert avec nos partenaires, pour un nouveau type d'expérience de voyage aérien. Nous avons commencé par créer un aéroport sain, sécuritaire, hygiénique et conçu à tous les égards pour rehausser la confiance des voyageurs.

qu'une partie d'une vision plus large. Être un aéroport en santé signifie également favoriser une main-d'œuvre en santé, établir des partenariats sains et maintenir un bilan sain. Et cela signifie bâtir des collectivités et une économie en santé en contribuant à stimuler la croissance – dans notre région et partout au Canada.

Bref, il s'agit de surmonter les obstacles qui se dressent encore sur notre chemin pendant que nous travaillons à créer un avenir sain. Et nous croyons que l'aéroport Pearson de Toronto a la résilience, l'élan et l'esprit d'innovation nécessaires pour faire exactement cela.

Doug Allingham
Président, Conseil d'administration de la GTAA

MESSAGE DE LA PRÉSIDENTE ET CHEF DE LA DIRECTION

LA FORCE DE L'AÉROPORT PEARSON



La force de l'aéroport Pearson. C'est le cri de ralliement qui symbolisait la façon dont nous nous sommes rassemblés sur plus de 4 600 acres de YYZ au début d'une pandémie qui a engendré la peur, la perte, l'incertitude et un arrêt brutal du transport aérien de passagers. On ne savait pas quelle serait l'ampleur ou la durée de la pandémie et de ses répercussions. Nous savons maintenant qu'elle a touché les personnes les plus vulnérables de la façon la plus profonde, depuis le bilan de santé physique et mentale jusqu'à la perte d'un nombre effarant de vies humaines, d'emplois et d'espoir économique. Nous savons maintenant que notre capacité de prendre contact avec les autres en tant qu'humains a été réduite ou éliminée de façons que nous n'aurions jamais imaginées. Quand le moment sera venu, nous entrevoyons un avenir prometteur pour le transport des passagers.

En tant que collectivité aéroportuaire, nous avons compris depuis longtemps que nous servons un objectif beaucoup plus profond que les mouvements complexes de marchandises et de personnes. Nous relient les gens, les lieux, les cultures et les économies, changeons des vies et renforçons notre pays. Au plus fort de la pandémie, nous avons trouvé la force de ramener les Canadiens chez eux et de faciliter la circulation de biens essentiels comme l'équipement médical et l'équipement de protection individuelle (EPI). Nos terminaux sont encore étrangement vides, nos aires de trafic servent de stationnement à long terme pour les avions et nos routes sont grandes ouvertes. Malgré cela, nous poursuivons les mêmes objectifs pour notre pays et pour l'humanité : Les aéroports sont des pôles de possibilités, des centres de liens humains et d'empathie qui reflètent les valeurs et la vision d'un pays.

Toutefois, notre message aux intervenants de la GTAA n'est pas pessimiste. Au cours de la dernière année, notre organisation a fait preuve d'une concentration et d'une détermination remarquables, pendant que des personnes talentueuses ont travaillé ensemble pour s'attaquer à des problèmes pour lesquels aucun d'entre nous, même dans un secteur axé sur la gestion proactive des risques, n'était pleinement préparé. Confrontés à une menace croissante pour la santé, dont les répercussions étaient encore incertaines, nous avons agi rapidement pour protéger les passagers, les employés des aéroports et l'ensemble de la collectivité.

GESTION DU RISQUE

En tant qu'industrie axée sur la gestion du risque, nous avons reconnu que la numérisation et la sécurité de la santé étaient des perturbateurs qui changeaient structurellement nos activités. L'incertitude

étant la seule certitude, nous avons créé une pratique de base de planification de scénarios pour des résultats multiples. Une approche interorganisationnelle de la résilience opérationnelle a été adoptée et nous a permis d'être agiles, prévoyants, concentrés et disciplinés.

DIVERSIFIER NOS ACTIVITÉS

Nous entrevoyons un avenir prometteur pour le transport de passagers à l'aéroport Pearson. En travaillant avec des économistes, des analystes de l'industrie et nos partenaires, nous placerons l'aéroport Pearson en meilleure position pour la reconstruction. En profitant de l'occasion de prévoyance, nous créerons un aéroport à l'épreuve de l'avenir – des expériences voyageurs améliorées sur le plan biométrique et numérique, une efficacité opérationnelle axée sur les données, des progrès en matière de biosécurité et une santé et une hygiène qui protègent contre les maladies infectieuses. Nous trouverons d'autres sources de revenus pour améliorer notre résilience financière en tirant parti des actifs réels de la GTAA dans la zone d'emploi de l'aéroport, qui est déjà la deuxième grappe d'emplois en importance au Canada, créant plus de 300 000 emplois. Les nouvelles capacités numériques créeront de nouvelles possibilités dans les segments interentreprises et entreprises-consommateurs.

CHANGER NOTRE FAÇON DE TRAVAILLER

Nous regarderons 2020 comme un moment déterminant pour notre aéroport et notre industrie – le point tournant où le monde du transport aérien a dû s'aligner sur la connectivité numérique. Chaque initiative qui nous fait passer de la crise à la reprise nous propulse aussi vers une nouvelle ère de l'aviation.

MESSAGE DE LA PRÉSIDENTE ET CHEF DE LA DIRECTION



Ces changements ont nécessité un effort d'équipe remarquable. Toutefois, à l'été 2020, il était clair que, malgré nos efforts pour explorer toutes les solutions possibles, une restructuration de notre organisation était devenue inévitable. La décision de réduire de 27 % l'effectif de la GTAA a été extrêmement difficile. Dans le cadre de sa mise en œuvre, nous avons travaillé en étroite collaboration avec nos dirigeants syndicaux, qui ont équilibré le soutien à leurs membres avec une compréhension des défis auxquels fait face notre aéroport. Le fait que nous ayons pu collaborer avec succès au processus de restructuration complexe témoigne des relations positives que nous avons établies au fil des ans.

En mettant ce plan en œuvre, nous avons maintenu des communications transparentes avec les employés de la GTAA. Nous nous sommes engagés à traiter toutes les personnes touchées par les changements avec équité et empathie. Et nous avons fourni un soutien à la transition et un accès à des possibilités de formation et de perfectionnement, comme nous l'avons fait pour d'autres travailleurs mis à pied ou congédiés dans la collectivité de l'aéroport Pearson.

ÉQUITÉ ET JUSTICE SOCIALE

Les objectifs d'équité, de diversité et d'inclusion sont depuis longtemps prioritaires pour la GTAA. L'équipe de direction, avec l'appui solide de notre conseil d'administration, s'est rapidement jointe à ceux qui condamnent le racisme envers les Noirs et l'héritage indéfendable de discrimination systémique, d'inégalité et d'injustice sous toutes ses formes.

L'une de nos ERIO interfonctionnelles se concentre exclusivement sur la création d'une organisation plus équitable et inclusive. Nous avons élargi nos politiques existantes en matière de ressources humaines, affiné nos pratiques en matière de RH et lancé des programmes d'éducation et de sensibilisation visant tous à favoriser l'équité dans l'ensemble de la GTAA et de notre aéroport. Chaque personne qui travaille ici doit sentir que son expérience et ses points de vue sont valorisés et que ses objectifs de carrière sont réalisables. De même, chaque passager doit être traité avec respect et dignité –

Ensemble, nous créons l'un des aéroports les plus sains au monde. Nous sommes des chefs de file dans le déploiement de technologies visant à créer un nouveau type d'expérience pour les passagers, c'est-à-dire sécuritaire, numérique, prévisible, durable et fluide.

et nous tiendrons tous nos partenaires et nos employés responsables de cela. Je suis fier de me joindre à bon nombre des chefs d'entreprise les plus en vue au Canada pour signer l'Initiative BlackNorth, renforçant ainsi notre engagement à promouvoir la diversité et l'équité, non pas seulement au sein de la GTAA, mais aussi dans la collectivité de l'aéroport Pearson et dans la société canadienne.

NOTRE PLAN STRATÉGIQUE

Face aux perturbations, un plan stratégique était essentiel pour harmoniser l'organisation, du conseil d'administration à chaque employé. Le plan stratégique 2021-2023 trace la voie à suivre pour assurer la reprise économique et rétablir la stabilité de notre entreprise. Le plan reflète notre besoin de demeurer souple face à l'incertitude continue et de mettre à l'essai des options stratégiques dans de multiples scénarios. Il énonce quatre objectifs :

- Renforcer la solidité financière et la compétitivité au chapitre des coûts
- Assurer l'efficacité opérationnelle et une expérience aéroportuaire saine
- Faire croître les revenus grâce à la diversification des activités
- Donner aux employés les moyens de s'épanouir dans un nouvel environnement de travail

Notre plan triennal est conçu pour rendre la GTAA plus agile et novatrice, et pour inspirer une collaboration autour de notre objectif commun. Il est aligné sur les réalités financières actuelles et axé sur les activités qui, nous le savons, sont les plus essentielles à notre réussite future.

LA VOIE À SUIVRE

Dans tout ce que nous faisons, qu'il s'agisse de promouvoir les tests de dépistage à l'arrivée pour assurer la sécurité des passagers et des collectivités, ou de mettre à l'essai les normes de qualité de l'air et d'hygiène dans tous les secteurs de notre aéroport, l'aéroport Pearson comprend le rôle de leadership qu'il doit jouer. Nous sommes alimentés par l'expertise et la force de calibre mondial de nos gens, au sein de la GTAA et dans la collectivité de Pearson, qui ont effectué un excellent travail d'équipe et trouvé des solutions aux problèmes au cours de la dernière année. Confrontés à un défi de taille après l'autre, nos employés dévoués se sont constamment mobilisés et ont continué d'avancer. Les mots n'expriment pas toute ma reconnaissance pour les valeurs démontrées et les progrès réalisés par notre communauté aéroportuaire.

Ensemble, nous créons l'un des aéroports les plus sains au monde. Nous sommes des chefs de file dans le déploiement de technologies visant à créer un nouveau type d'expérience pour les passagers, c'est-à-dire sécuritaire, numérique, prévisible, durable et fluide. Ces objectifs audacieux sont résumés dans notre énoncé sur l'étoile du Nord :

La force de l'aéroport Pearson : créer l'aéroport de l'avenir en bâtissant notre entreprise de façon intelligente, saine et rentable.

Deborah Flint
Présidente et chef de la direction

AÉROPORT EN SANTÉ



Quand l'Organisation mondiale de la santé (OMS) a déclaré une pandémie mondiale le 11 mars 2020, l'aéroport Pearson de Toronto était déjà en mouvement, s'appuyant sur des plans détaillés qui étaient déjà en place. La menace d'une pandémie virale est l'un des divers scénarios critiques préparés dans le cadre de la planification des interventions d'urgence de la GTAA.



AÉROPORT EN SANTÉ

NOUS AVIONS MIS À L'ESSAI ET PEAUFINÉ NOTRE STRATÉGIE PENDANT LES ÉPIDÉMIES DE SRAS ET DE GRIPPE PORCINE H1N1 DU DÉBUT DES ANNÉES 2000.

Et nos efforts ont été reconnus par les experts en santé publique. Par exemple, lors d'une visite à Pearson en juin 2019, le directeur général du Centre de mesures et d'interventions d'urgence, qui fait partie de l'Agence de la santé publique du Canada (ASPC), a rendu hommage à « la collaboration étroite entre l'ASPC, l'ASFC, les compagnies aériennes et les partenaires provinciaux et locaux en santé pour assurer une intervention intégrée ». Cependant, rien n'aurait pu nous préparer pleinement à l'ampleur, au rythme et à l'impact de la COVID-19.

UNE CHOSE ÉTAIT CERTAINE : LE TRANSPORT AÉRIEN ALLAIT CHANGER RADICALEMENT.

Nous avons vite constaté que le besoin urgent de s'attaquer à la pandémie pourrait aussi être un catalyseur de changement à plus long terme – une occasion de transformer non pas seulement le plus grand aéroport du Canada, mais bien l'ensemble du secteur de l'aviation. Avec nos partenaires, nous avons commencé à repenser les processus, à explorer de nouvelles technologies et à accélérer les travaux novateurs en cours. Nous étions déterminés à sortir de cette crise avec des moyens encore plus sûrs, plus sains et plus durables de connecter le monde.

RÉPONSE

LE CONSEIL D'ADMINISTRATION ET L'ÉQUIPE DE DIRECTION DE LA GTAA SE SONT MOBILISÉS RAPIDEMENT.

Au sein de la GTAA, nous avons formé des équipes interdisciplinaires intégrant tous les aspects des opérations aéroportuaires, de l'expérience des passagers et des communications. En même temps, nous avons consulté nos partenaires de l'aéroport Pearson, y compris les compagnies aériennes, les organismes gouvernementaux, les divers fournisseurs de services et les représentants des travailleurs des aéroports. En tirant parti de nos collaborations existantes et de notre expertise collective, nous avons cerné les domaines qui bénéficieraient le plus de notre attention ciblée. Nous avons également communiqué avec des experts en santé publique et d'autres scientifiques qui pourraient s'associer à nous dans le cadre de nouveaux programmes de recherche et de projets pilotes visant à assurer un transport aérien efficace et prévisible.



Nous nous engageons à faire de la santé de nos passagers et de nos employés une priorité absolue.

CES EFFORTS ONT MENÉ À NOTRE ENGAGEMENT ENVERS UN AÉROPORT EN SANTÉ :

- Nous nous engageons à faire de la santé de nos passagers et de nos employés une priorité absolue.
- Nous nous engageons à collaborer avec nos partenaires pour établir des normes rigoureuses et uniformes pour les passagers comme pour les travailleurs des aéroports.
- Nous déploierons des outils multidimensionnels et nous nous adapterons rapidement aux changements et aux renseignements actuels.
- Nous veillerons à ce que notre approche soit la meilleure du genre et conforme aux normes internationales en matière d'aviation.
- Nous explorerons toutes les solutions novatrices et avancées sur le plan technologique pour assurer la sécurité de nos passagers et de nos employés.



Les systèmes de CVCA de l'aérogare de l'aéroport Pearson de Toronto ont été modifiés pour accroître la circulation d'air grâce à un filtrage amélioré. Le nouvel équipement de surveillance nous aide à veiller à ce que la qualité de l'air demeure excellente.

AÉROPORT EN SANTÉ

NOUS AVONS RAPIDEMENT MIS EN ŒUVRE UNE VASTE GAMME DE MESURES DE SANTÉ ET D'HYGIÈNE.



MASQUES OBLIGATOIRES

Avant que cela ne devienne une exigence légale, l'aéroport Pearson de Toronto a imposé une règle à l'échelle de l'aéroport exigeant que les employés et le public portent des masques protecteurs.



ACCÈS RESTREINT

Les seules personnes qui peuvent entrer dans nos aéroports sont les employés d'aéroport en service et les passagers qui voyagent ce jour-là, qui utilisent des points de dépôt et de ramassage précis.



PRISE DE LA TEMPÉRATURE

Tous les passagers à l'arrivée et au départ doivent faire prendre leur température au moyen de thermomètres sans contact, conformément aux exigences du gouvernement du Canada.



ÉLOIGNEMENT PHYSIQUE

Des décalcomanies au sol et plus de 6 500 panneaux et écrans numériques aident à garder une distance sécuritaire entre les passagers. Nous faisons fréquemment des rappels au moyen du système de sonorisation et surveillons la circulation à distance pour éviter la congestion.



BARRIÈRES DE PROTECTION

Nous avons installé environ 3 km de plexiglas dans plus de 800 endroits, comme des comptoirs d'enregistrement, où des interactions plus étroites sont nécessaires.



DÉSINFECTANT POUR LES MAINS

Il y a environ 500 stations sans contact partout dans nos aéroports, avec une concentration dans les zones à contact élevé comme l'enregistrement et le contrôle de sécurité.



NETTOYAGE CONTINU

Guidés par notre nouvel hygiéniste industriel, les nettoyeurs de Pearson utilisent l'un des quatre niveaux de désinfectant – Tersano, Oxivir, Ultra-Lyte et microbien-probiotique – dans les zones très achalandées, y compris les escaliers mécaniques, les trottoirs roulants, les rampes et les escaliers, ainsi que sur les kiosques, les chariots à bagages et les fauteuils roulants.



NETTOYEURS AUTONOMES

Six robots nettoyeurs de plancher utilisent la technologie UV-C pour nettoyer et désinfecter les planchers.



QUALITÉ DE L'AIR

Les nouvelles stations de surveillance assurent une qualité de l'air optimale dans les deux aéroports, tandis que le système de CVCA a été modifié pour accroître le débit grâce à un filtrage amélioré.



COMMUNICATIONS VIRTUELLES

Les passagers peuvent demander de l'aide au personnel du service à la clientèle au moyen d'appareils mobiles et de clavardage vidéo ou vocal. Le public peut également obtenir des mises à jour régulières sur notre réponse à la COVID-19 par l'entremise du site Web et des médias sociaux de l'aéroport Pearson de Toronto.

AÉROPORT EN SANTÉ



La cohérence sera la clé d'une reprise mondiale soutenue. Je suis très impressionné par la rapidité à laquelle l'aéroport Pearson de Toronto s'est adapté aux nouvelles réalités en introduisant de nouvelles mesures fondées sur des protocoles uniformes à l'échelle mondiale.

Luis Felipe de Oliveira
Directeur général mondial du CIA

Le robot nettoyeur de plancher de l'aéroport Pearson nettoie et désinfecte les planchers à l'aide de la technologie UV-C.

MESURE DU SUCCÈS : LE PREMIER AÉROPORT CANADIEN ACCRÉDITÉ AÉROPORT EN SANTÉ. L'effet cumulatif de nos diverses initiatives en matière de santé et de sécurité a été officiellement reconnu en septembre 2020, quand l'aéroport Pearson est devenu le premier aéroport canadien à être admissible au Programme d'agrément sanitaire des aéroports lancé par le Conseil international des aéroports (CIA). Le programme évalue les mesures liées à la COVID-19 recommandées par le Groupe de travail sur le rétablissement de l'aviation de l'Organisation de l'aviation civile internationale. « La cohérence sera la clé d'une reprise mondiale soutenue », a déclaré Luis Felipe de Oliveira, Directeur général mondial du CIA. « Je suis très impressionné par la rapidité à laquelle l'aéroport Pearson de Toronto s'est adapté aux nouvelles réalités en introduisant de nouvelles mesures fondées sur des protocoles uniformes à l'échelle mondiale. »



L'aéroport Pearson de Toronto est nommé meilleur grand aéroport en Amérique du Nord pour une quatrième année consécutive

LE DERNIER MOT : LES PASSAGERS CROIENT QUE NOUS PRENONS LES BONNES MESURES. À mesure que la réponse de l'aéroport Pearson de Toronto à la pandémie s'est élargie et a évolué, nous avons évalué son efficacité à l'aide de nombreux paramètres. Mais un facteur est plus important que tous les autres : la perception des passagers. À l'automne 2020, nous avons commencé à mener des enquêtes mensuelles approfondies pour évaluer le niveau de confiance des passagers et leurs préoccupations potentielles. La plupart des gens qui passent par l'aéroport Pearson ont à l'esprit des mesures de prévention comme les masques et les barrières en plexiglas, ainsi que l'application des lignes directrices sur l'éloignement physique.

Les renseignements recueillis à la fin de l'exercice et au premier trimestre de 2021 ont toujours été positifs, car en moyenne, plus de 90 % des passagers estiment que les mesures de sécurité et d'hygiène de l'aéroport Pearson de Toronto sont efficaces. Lorsque nous tenons compte de la santé et de la sécurité dans la qualité globale de l'expérience des passagers, nos taux de satisfaction demeurent élevés.

En ce qui concerne l'établissement de balises dans l'industrie, dans le sondage sur la satisfaction à l'égard de la qualité des services aéroportuaires de 2020 réalisés par le CIA – dont les critères avaient été modifiés pour tenir compte de la pandémie – l'aéroport Pearson de Toronto est nommé meilleur grand aéroport en Amérique du Nord pour une quatrième année consécutive, parmi des aéroports qui servent plus de 40 millions de passagers par année. L'aéroport Pearson figurait également parmi les aéroports de la région reconnus pour les « meilleures mesures d'hygiène ».

AÉROPORT EN SANTÉ

INNOVATION

COMMENT POUVONS-NOUS MIEUX PROTÉGER LA SANTÉ PUBLIQUE TOUT EN FACILITANT LE TRANSPORT AÉRIEN?

Il s'agit de la question centrale qui a amené la GTAA, en partenariat avec Air Canada, à mettre à l'essai une initiative scientifique susceptible d'influencer l'industrie de l'aviation à l'échelle mondiale, soit les tests de dépistage à l'arrivée à l'aéroport Pearson de Toronto.

AU DÉPART, LE GOUVERNEMENT FÉDÉRAL A IMPOSÉ UNE QUARANTAINE DE 14 JOURS AUX VOYAGEURS INTERNATIONAUX QUI ARRIVAIENT AU CANADA.

Bien qu'il s'agisse d'une mesure de santé publique appropriée et efficace, il s'agit aussi d'un « instrument contondant » reconnu qui attribue le même risque d'infection à tous les voyageurs. Comme le gouvernement s'est ensuite concentré sur la mise en œuvre de tests de dépistage à grande échelle de la COVID-19 pour aider à réduire la transmission et à accélérer le rétablissement, la GTAA a insisté sur la valeur de cette stratégie pour le secteur de l'aviation en particulier. Si des tests efficaces permettaient de réduire les temps de quarantaine, cela aiderait à rétablir la confiance du public dans le transport aérien, avec tous les effets sociaux et économiques positifs que cela aurait.

MAIS NOUS DEVIONS D'ABORD MIEUX COMPRENDRE LE RÔLE DU TRANSPORT AÉRIEN DANS LA TRANSMISSION DE LA COVID-19.

En travaillant avec des experts en médecine et en santé publique, nous pourrions déterminer quelles autres mesures pourraient aider à faire en sorte que les passagers à l'arrivée et au départ ne contribuent pas à la propagation. Nous avons donc établi un partenariat avec Air Canada et McMaster HealthLabs pour mettre au point un programme volontaire dans le cadre duquel les passagers internationaux pouvaient choisir d'avoir un test de dépistage de la COVID-19 à leur arrivée à l'aéroport Pearson de Toronto, avec des tests de suivi autoadministrés les jours 7 et 14. Notre étude de recherche a été l'une des plus importantes au monde à ce jour et la première à mettre à comprendre trois tests de dépistage, fournissant des données plus riches aux décideurs.

Mené entre septembre et novembre 2019, le projet pilote a attiré plus de 16 000 participants, qui ont subi plus de 40 000 tests. Les résultats provisoires de 8 600 participants ont montré que 99 % des tests étaient négatifs pour la COVID-19. Parmi les 1 % qui ont obtenu un résultat positif :

- 0,7 % ont été détectés à l'arrivée
- 0,3 % ont été détectés le septième jour
- 0,1 % ont été détectés le quatorzième jour

Les résultats étaient encourageants, tant du point de vue de la santé publique que comme signe d'espoir que les restrictions de voyage pourraient être quelque peu assouplies sans mettre en péril la sécurité des voyageurs aériens et de la collectivité dans son ensemble.

FORTS DE CES CONNAISSANCES, NOUS AVONS ENSUITE EXAMINÉ LA FAÇON DE METTRE EN ŒUVRE DES TESTS DE DÉPISTAGE DES PASSAGERS.

Au début de janvier 2021, nous avons annoncé un programme parrainé par la province qui offrirait des tests de dépistage volontaires aux voyageurs internationaux qui arrivent à l'aéroport et qui restent dans la province pendant au moins 14 jours. Dans le cadre de ce programme pilote, les passagers admissibles, après s'être inscrits au préalable, se sont soumis à un test auto-administré à leur arrivée (supervisé par un professionnel de la santé) puis se sont rendus à leur destination locale pour être mis en quarantaine. Le fournisseur choisi par le gouvernement, Switch Health, a prélevé des échantillons à l'aide d'un écouvillon pour les essais en laboratoire à l'aide de la technologie de réaction en chaîne de la polymérase (PCR). Les résultats ont ensuite été transmis aux passagers et au système provincial d'information sur la santé dans les 48 heures. Les bureaux de santé publique locaux ont fait un suivi des résultats positifs.



En plus de prouver la faisabilité d'effectuer un dépistage de la COVID-19 à l'aéroport, l'étude démontre également l'efficacité d'un dépistage auto-réalisé à l'aide d'un écouvillon qui permet de réaliser un prélèvement dans le nez ou l'intérieur de la joue en seulement quelques minutes.

D^r Marek Smieja
Directeur scientifique, McMaster HealthLabs

Les derniers résultats suggèrent fortement que le dépistage, quel qu'il soit, représente une solution de rechange viable à une mise en quarantaine préventive de 14 jours et permettrait de réduire les restrictions de voyage de façon plus générale.

D^r Jim Chung
Médecin en chef, Air Canada



AÉROPORT EN SANTÉ



Un dépistage à l'arrivée et un test de suivi pour déceler les cas positifs par la suite pourraient être une solution raisonnable pour garder les frontières ouvertes et relancer l'économie, sans mettre en danger la population.

D' Vivek Goel
Université de Toronto

AÉROPORT EN SANTÉ

AU COURS DE CETTE PHASE DU PROJET PILOTE, LA QUARANTAINE DE 14 JOURS IMPOSÉE PAR LE GOUVERNEMENT FÉDÉRAL EST DEMEURÉE EN PLACE.

Mais on espérait que les tests volontaires à l'arrivée, complétés par d'autres tests d'autodépistage pendant que les passagers restaient isolés (comme dans l'étude de McMaster HealthLabs décrite ci-dessus), pourrait produire les données nécessaires pour modifier la période de quarantaine pour de nombreux voyageurs tout en protégeant la collectivité contre la propagation de la COVID-19.

AU DÉBUT DE FÉVRIER 2021, LA PROVINCE DE L'ONTARIO A RENDU OBLIGATOIRE LE DÉPISTAGE DES PASSAGERS À L'ARRIVÉE. Désormais, tous les passagers internationaux étaient tenus de suivre les protocoles établis pour les tests de dépistage volontaires, comparativement à environ 10 pour cent des passagers qui avaient choisi de participer pendant le projet pilote initial. Cela a naturellement nécessité certains rajustements à l'aéroport Pearson de Toronto : Le personnel de la GTAA a travaillé avec l'Agence des services frontaliers du Canada (ASFC) et d'autres partenaires pour faciliter la circulation des passagers dans le cadre d'un processus élargi de gestion des arrivées.

DEPUIS, LE DÉPISTAGE DES ARRIVÉES EST DEVENU UN PROGRAMME IMPOSÉ PAR LE GOUVERNEMENT FÉDÉRAL. À compter du 21 février 2021, les passagers internationaux doivent avoir une réservation pour séjourner dans un hôtel autorisé par le gouvernement pour une durée maximale de trois nuits, à leurs propres frais, en attendant les résultats du test de dépistage qu'ils doivent subir à leur arrivée à l'aéroport Pearson. Les passagers qui obtiennent un résultat négatif au test de dépistage de la COVID-19 peuvent terminer leur quarantaine de 14 jours conformément à leur plan d'isolement – identifié dans l'application mobile ArriveCAN – avec un test auto-administré de suivi le dixième jour. Les passagers dont le résultat est positif sont obligés de se rendre dans un établissement de quarantaine fédéral désigné ou à un autre endroit autorisé pour s'isoler pendant le reste de la période de 14 jours. Les tests de dépistage obligatoires à l'arrivée complètent l'exigence du gouvernement fédéral relative aux tests *préalables au départ* pour les voyageurs internationaux arrivant au Canada, qui stipule que quiconque prend un vol à destination du Canada (via l'aéroport Pearson et les trois autres aéroports approuvés) doit fournir la preuve du résultat négatif d'un test de dépistage de la COVID effectué dans les trois jours précédant le départ.



Les passagers dont le résultat est positif sont obligés de se rendre dans un établissement de quarantaine fédéral désigné ou à un autre endroit autorisé pour s'isoler pendant le reste de la période de 14 jours.



Plus de 6 500 panneaux à l'aéroport Pearson de Toronto rappellent aux passagers de se tenir loin les uns des autres en toute sécurité.

AÉROPORT EN SANTÉ

PARTENARIATS

LA RÉPONSE À LA COVID-19 DE L'AÉROPORT PEARSON EST UNE VÉRITABLE APPROCHE COORDONNÉE.

Nous avons travaillé avec l'Agence de la santé publique du Canada et les autorités provinciales et locales pour protéger la santé des passagers et des employés. Nous avons collaboré avec l'Administration canadienne de la sûreté du transport aérien (ACSTA), l'Agence des services frontaliers du Canada (ASFC) et la U.S. Customs and Border Protection (CBP) pour assurer une hygiène, des mesures de protection et une distance physique plus sécuritaires tout en maintenant la circulation des passagers. Et nous avons coordonné les efforts avec les compagnies aériennes pour adapter les processus d'enregistrement et les zones d'attente aux nouvelles réalités de la pandémie.

DANS TOUS LES DOMAINES D'INNOVATION, NOUS APPLIQUONS UNE APPROCHE D'ESSAI ET D'APPRENTISSAGE FONDÉE SUR LA SCIENCE.

Par exemple, nous avons adopté une circulation d'air accrue grâce à la filtration haut de gamme, l'introduction de la technologie UV-C pour garder le système de CVCA propre, et des mesures de la qualité de l'air intérieur en temps réel mises à la disposition des passagers et du public. Nous mettons à l'essai une technologie qui permet aux passagers de faire fonctionner les ascenseurs à l'aide de leur téléphone intelligent. Nous avons aussi une solution pour nous assurer que tout le monde a un accès pratique à l'équipement de protection : les distributeurs automatiques sans argent comptant offrent des masques, du désinfectant pour les mains et des lingettes désinfectantes.

NOUS COLLABORONS AVEC DES EXPERTS EN DÉSINFECTATION À RAYONS UV.

Nous utilisons maintenant la lumière ultraviolette pour tuer les agents pathogènes potentiels sur les planchers, sur les escaliers mécaniques et les trottoirs roulants, dans nos systèmes de traitement de l'air – et même sur nos appareils électroniques personnels. La technologie mise au point par notre partenaire torontois CleanSlate UV permet aux passagers de désinfecter leurs téléphones intelligents, tablettes et autres appareils en seulement 20 secondes, sans utiliser de nettoyants chimiques.

NOUS COOPÉRONS AU LEADERSHIP ÉCLAIRÉ EN VUE DE PRÉVENIR UNE FUTURE PANDÉMIE.

Par exemple, nous avons formé un partenariat avec une entreprise canadienne qui utilise des analyses avancées pour faire le suivi des maladies infectieuses. BlueDot a créé une plateforme technologique pour prédire et surveiller les éclosions partout dans le monde, aidant les gouvernements, les entreprises et d'autres organisations à atténuer les risques et à renforcer la résilience. BlueDot recueille des données auprès d'un large éventail de sources et fournit des mises à jour quotidiennes sur la COVID-19 pour 150 pays. Nous sommes en mesure d'utiliser ces renseignements pour établir l'ordre de priorité, par exemple, des affectations aux portes d'embarquement et des procédures de nettoyage pour les vols en provenance de régions à risque élevé. « Des aéroports plus intelligents offrent une expérience plus sécuritaire aux voyageurs, affirme le Dr Kamran Khan, fondateur et président-directeur général de l'entreprise. BlueDot est extrêmement fier de s'associer à la GTAA pour utiliser des technologies numériques et d'analyse de données de pointe afin de rester à l'avant-garde des risques de maladies infectieuses à l'échelle mondiale. »



Des aéroports plus intelligents offrent une expérience plus sécuritaire aux voyageurs. BlueDot est extrêmement fier de s'associer à la GTAA pour utiliser des technologies numériques et d'analyse de données de pointe afin de rester à l'avant-garde des risques de maladies infectieuses à l'échelle mondiale.

Dr Kamran Khan
Fondateur et chef de la direction

La technologie développée par CleanSlate UV permet aux passagers de désinfecter leurs appareils électroniques personnels sans utiliser de nettoyants chimiques.

AÉROPORT EN SANTÉ

LA SUITE

NOTRE AÉROPORT EN SANTÉ NE FERA QUE DEVENIR PLUS AVANCÉ.

Au cours de la prochaine année et au-delà, nous continuerons d'explorer des façons d'assurer la sécurité des déplacements – et de veiller à ce que les passagers se sentent en confiance et à l'aise – alors que nous travaillons avec nos partenaires pour créer l'aéroport de l'avenir. Voici quelques-unes des orientations novatrices que nous poursuivons :

- **Dépistage de la COVID-19 avant le départ :** Dans le cadre d'une étude financée par le Conseil national de recherches du Canada, le 16 mars 2021, nous avons introduit des tests antigéniques pour les passagers à destination des États-Unis, offrant ce service gratuitement pendant toute la durée de l'essai. Nous espérons qu'il s'agira d'une amélioration importante par rapport aux autres programmes de dépistage avant le départ qui prennent jusqu'à trois jours pour fournir des résultats. Une fois la logistique complexe mise au point, nous prévoyons étendre ce programme pendant le reste de 2021.
- **Améliorations de l'infrastructure :** Par exemple, nous reconfigurons les installations d'arrivée et de correspondance à l'aérogare 3 afin que les passagers en correspondance puissent rester dans la zone sécurisée et ne pas avoir à répéter inutilement les processus. (À l'heure actuelle, les passagers en transit doivent sortir, récupérer leurs bagages, les enregistrer de nouveau pour les vols de correspondance et repasser la sécurité pour poursuivre leur voyage.)

Une installation réaménagée aidera à réduire la congestion et à faciliter l'éloignement physique.

- **Technologies sans contact ou à faible contact :** Il s'agit notamment de la vérification faciale (maintenant utilisée pour les voyageurs NEXUS qui arrivent des États-Unis), des portes électroniques en libre-service et de la demande d'autorisations de santé numériques normalisées comme couche supplémentaire aux passeports conventionnels. Nous collaborons avec d'autres aéroports, compagnies aériennes et administrations de voyages partout dans le monde pour établir des normes, des pratiques exemplaires et des technologies prometteuses.

NOUS STIMULONS LE CHANGEMENT ET FAÇONNONS LE DIALOGUE AVEC LES CHEFS DE FILE DE L'INNOVATION.

En octobre, par exemple, Deborah Flint, présidente et chef de la direction de la GTAA, a organisé une table ronde virtuelle avec trois de nos partenaires canadiens :

- Taylor Mann, chef de la direction et co-fondateur de CleanSlate UV
- D^r Kamran Khan, fondateur et PDG de BlueDot et médecin spécialiste des maladies infectieuses
- D^r Vivek Goel, professeur à l'Université de Toronto, ancien président et chef de la direction de Santé publique Ontario et co-chercheur principal de l'étude sur la COVID-19 de McMaster HealthLabs.



Le processus de nettoyage de l'aéroport Pearson désinfecte les chariots à bagages et autres surfaces fréquemment touchées avec quatre niveaux de désinfectants : Tersano, Oxivir, Ultra-Lyte et microbien-probiotique.

AÉROPORT EN SANTÉ



Pour que le transport aérien se rétablisse, un tout nouveau système doit être conçu autour du dépistage. Nous savons qu'il ne s'agit pas seulement de la COVID-19. Il s'agit d'un avenir dans lequel nos pratiques seront changées à jamais par l'application du prisme de la prévision et de la prévention des maladies infectieuses.

Deborah Flint
Présidente et chef de la direction

Les tests antigéniques pour les passagers à destination des États-Unis ont été introduits en mars 2021.

Ces innovateurs ont discuté des efforts concertés et scientifiques qui sont essentiels pour rétablir la confiance des passagers, réinventer l'expérience aéroportuaire et tracer une nouvelle voie pour l'ensemble du secteur de l'aviation. Dans leur conclusion, ils ont chacun présenté un point de vue sur la voie à suivre :

Taylor Mann : « Après le 11 septembre, vous avez vu un changement systémique dans le fonctionnement de la sécurité... Au bout du compte, le risque réside dans l'absence d'action collective, parce que l'aéroport Pearson de Toronto n'est qu'un seul aéroport. Une fois que nous aurons [relevé le défi de cette pandémie], nous devons voir comment nous pouvons empêcher que cela se reproduise. Comment prenez-vous les connaissances que nous avons acquises et comment les mettez-vous en œuvre dans un modèle de changement systémique? »

Kamran Khan : « Obtenir des renseignements sur l'action [...] suppose un changement de comportement et d'organisation. Habituellement, c'est un groupe relativement restreint de personnes en santé publique qui sont les premières à reconnaître ces menaces. Cela se répercute ensuite sur l'ensemble du secteur des soins de santé, puis sur l'industrie et le grand public. Ce dont nous avons besoin, c'est d'une diffusion contemporaine des connaissances dans différents secteurs – pour appuyer le gouvernement et les décisions stratégiques, mais aussi pour permettre aux organisations de réfléchir à la façon dont elles peuvent protéger leurs employés et leurs clients. La meilleure façon d'y parvenir est d'utiliser les données et les analyses, et de démocratiser davantage les idées. De toute évidence, il faut les examiner et y réfléchir attentivement; il ne faut pas créer de confusion. Mais cette [pandémie] montre qu'il s'agit d'un problème intersectoriel. »

Vivek Goel : « Dans le cadre de notre étude sur le dépistage des passagers à l'arrivée, nous avons collaboré avec la GTAA et Air Canada. Mon établissement, l'Université de Toronto, a effectué l'analyse des données. Et nous avons travaillé avec nos partenaires de l'Agence de la santé publique du Canada, ainsi qu'avec Santé publique Ontario, sur l'interprétation des résultats, en examinant les politiques entourant la quarantaine... Le dernier élément est le dépistage avant le départ. Toutes les innovations dont nous avons parlé pourraient être utilisées pour créer des tests pour les voyageurs [qui quittent le pays] à l'extérieur du système de soins de santé, en utilisant des chaînes d'approvisionnement complètement distinctes pour ne pas nuire à la capacité de diagnostic. À mesure que nous progressons dans cette direction, nous travaillerons de nouveau en partenariat avec les compagnies aériennes et l'aéroport sur la façon de rendre le service le plus accessible possible aux passagers. »

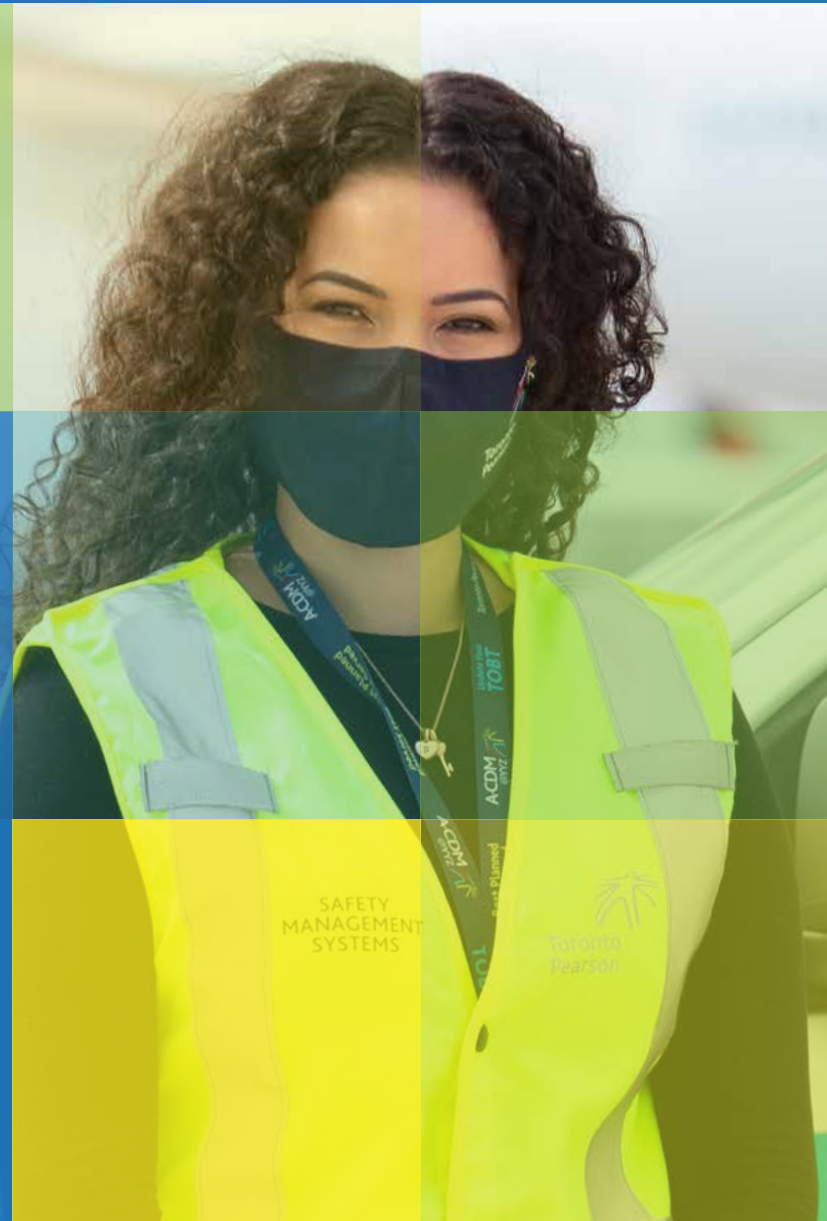
Deborah Flint : « Pour que le transport aérien se rétablisse, un tout nouveau système doit être conçu autour du dépistage. Nous savons qu'il ne s'agit pas seulement de la COVID-19. Il s'agit d'un avenir dans lequel nos pratiques seront changées à jamais par l'application du prisme de la prévision et de la prévention des maladies infectieuses. Nous avons accompli beaucoup de choses dont nous pouvons être fiers, mais il reste encore beaucoup à faire. Je me réjouis des partenariats qui existent autour de cette table et de la façon dont nous avons adopté une culture de collaboration dans l'ensemble de la GTAA et dans l'ensemble de l'aéroport Pearson de Toronto. »



UNE MAIN D'ŒUVRE EN SANTÉ



Notre initiative Aéroport en santé, au niveau fondamental d'assurer un environnement sécuritaire et hygiénique, inclut naturellement tous les employés de l'aéroport Pearson de Toronto qui travaillent pour soutenir les passagers et exploiter nos installations.



UNE MAIN D'ŒUVRE EN SANTÉ

DE PLUS, LE CONCEPT VA AU-DELÀ DES PROTOCOLES de lutte contre les infections pour englober toutes les dimensions du bien-être, allant de la résolution des problèmes de santé mentale amplifiés par la pandémie à l'aide aux travailleurs mis à pied ou congédié à l'exploration de nouvelles possibilités de carrière. Et comme toujours, nos efforts pour promouvoir une main-d'œuvre en santé comprennent non pas seulement les employés directs de la GTAA, mais aussi nos dizaines de milliers de collègues qui travaillent pour quelque 400 organisations de l'aéroport.

NOUS AVONS ACQUIS UNE MEILLEURE COMPRÉHENSION DE LA MAIN-D'ŒUVRE DE PEARSON AU COURS DES DERNIÈRES ANNÉES.

Le plus grand aéroport du Canada dépend d'un travail d'équipe étroit entre les employés de nombreuses entreprises et organisations différentes, qui travaillent jour et nuit pour assurer la circulation sécuritaire et efficace des voyageurs, des avions, des bagages et du fret. Depuis 2017, la GTAA collabore avec le Conseil des travailleurs de l'aéroport de Toronto (CTAT), qui représente les syndicats de l'ensemble de l'aéroport Pearson, pour en apprendre davantage sur les antécédents, les compétences, les objectifs et les défis variés de tous ceux qui travaillent ici.

EN TANT QUE CHEF DE FILE MONDIAL DE L'AVIATION, L'AÉROPORT PEARSON DE TORONTO N'EST JAMAIS RESTÉ IMMOBILE.

Mais les événements de la dernière année, y compris la nécessité de restructurer notre organisation (voir page 27), ont souligné le fait que pour réinventer un secteur entier, il faut commencer par repenser la façon dont nous travaillons ensemble chaque jour pour aider notre aéroport à fonctionner de façon plus sécuritaire, harmonieuse et efficace.

RÉPONSE

QUAND LA COVID-19 A FRAPPÉ, NOTRE PREMIÈRE PRIORITÉ ÉTAIT LA SANTÉ ET LA SÉCURITÉ DES TRAVAILLEURS.

Nous avons immédiatement mis en œuvre des règles d'éloignement physique, intensifié les protocoles de nettoyage et adopté de nombreuses autres mesures de sécurité (voir page 77). Notre approche s'est appuyée sur le dialogue et la collaboration avec les travailleurs et les employeurs de l'aéroport Pearson de Toronto. Parmi les autres mesures visant à promouvoir la santé et la sécurité au travail, mentionnons des mesures de soutien adaptées aux employés qui travaillent dorénavant à la maison, des bulletins d'information et des vidéos de formation sur des sujets comme l'ergonomie de l'espace de travail et la gestion des problèmes d'anxiété ou de sommeil amplifiés par la pandémie.

LES EMPLOYÉS ONT CONFIRMÉ QUE NOTRE RÉPONSE À LA COVID ÉTAIT SUR LA BONNE VOIE.

Nous avons mené un sondage spécial en mai 2020 pour savoir comment les employés de la GTAA estimaient que nous protégeions la sécurité au travail pendant la pandémie. Les résultats portent à croire que nos premiers efforts ont été bien accueillis, avec des notes de 80 % pour le bien-être, la santé et la sécurité des employés et de 86 % pour « la préoccupation et le lien ».

NOUS AVONS RÉPONDU AUX PRÉOCCUPATIONS PARTICULIÈRES DES CHAUFFEURS DE TAXI ET DE LIMOUSINE.

Même s'ils ne sont pas des employés de l'aéroport, les chauffeurs sont des membres importants de la collectivité de l'aéroport Pearson. Après qu'un grand nombre d'entre eux ont exprimé le besoin d'un soutien supplémentaire au début de la pandémie, nous leur avons fourni des masques et nous les avons aidés à acheter et à installer des panneaux en plexiglas dans leurs véhicules. Nous nous sommes également assurés que les passagers qui arrivaient ne se rendaient pas à l'aire de ramassage des taxis et des limousines sans masque. Et nous avons accru nos communications au sujet de la prise de température et d'autres pratiques de sécurité qui avaient été instaurées dans l'aéroport.



Dans un sondage auprès des employés de la GTAA effectué en avril 2020, nous avons obtenu 80 % pour le bien-être, la santé et la sécurité des employés et 86 % pour « la préoccupation et le lien ».

UNE MAIN D'ŒUVRE EN SANTÉ

IL ÉTAIT ÉVIDENT DÈS LE DÉPART QUE LA COLLABORATION SERAIT PLUS IMPORTANTE QUE JAMAIS.

À mesure que l'ampleur de la pandémie est devenue évidente, des équipes interdisciplinaires ont rapidement été formées dans l'ensemble de la GTAA pour déterminer comment nous devrions réagir à l'impact de la COVID-19 sur nos activités et l'anticiper. Ces groupes se sont rapidement transformés en un programme officiel d'Équipes de la résilience et de l'innovation opérationnelles (ERIO) qui met l'accent sur divers aspects de notre plan d'intervention et de rétablissement, y compris l'évolution de l'environnement de travail de l'aéroport Pearson. En même temps, au fur et à mesure que le programme a pris de l'expansion, nous avons veillé à ce que chaque ERIO comprenne des employés ayant des compétences, des expériences et des points de vue variés – un catalyseur éprouvé de l'élaboration de solutions efficaces. Le modèle ERIO a amplifié nos efforts au cours des dernières années pour éliminer les silos et favoriser une culture de collaboration au sein de la GTAA, pendant que nous créons un milieu de travail de la prochaine génération.

LE TRAVAIL AU SEIN D'ÉQUIPES INTERFONCTIONNELLES AGILES EXIGE DE NOUVELLES CAPACITÉS.

Le succès des ERIO nous a montré comment une collaboration plus efficace, l'expérimentation et l'apprentissage au fur et à mesure peuvent produire des améliorations mesurables des services, des gains d'efficacité et des économies de coûts. Pendant que nous avons agi rapidement pour assurer la résilience de l'aéroport Pearson de Toronto et que nous avons commencé à bâtir en vue de la reprise, nos programmes d'éducation ont dû s'adapter en conséquence. La pensée conceptuelle – qui fait déjà partie de notre programme de perfectionnement en leadership – est plus important que jamais alors que nous examinons chaque aspect de notre entreprise, à la recherche de meilleures façons de faire les choses.

NOUS AVONS NUMÉRISÉ L'APPRENTISSAGE ET LE PERFECTIONNEMENT.

Par exemple, la Pearson Aviation Academy, lancée au début de 2019 dans le cadre d'un partenariat avec le Collège Seneca, offre aux employés de la GTAA la formation opérationnelle dont ils ont besoin pour progresser dans leurs domaines actuels ou pour passer à d'autres secteurs de l'organisation. Nous avons maintenant entièrement intégré le programme à l'interne, avec de nouveaux outils virtuels et des scénarios expérientiels conçus pour favoriser la pensée créative, améliorer les compétences en communication et aider les employés à s'épanouir dans un environnement en constante évolution.

NOUS AVONS INTENSIFIÉ NOS EFFORTS POUR BÂTIR UNE GTAA PLUS INCLUSIVE ET ÉQUITABLE.

L'aéroport Pearson de Toronto est situé dans l'une des régions les plus diversifiées du monde sur le plan social, et notre main-d'œuvre reflète cette réalité. En 2020, nous avons déjà un programme en place pour promouvoir l'équité en matière d'emploi dans notre organisation. La vague internationale de protestations contre le racisme systémique au cours de la dernière année a intensifié ce travail et renforcé notre attention sur le racisme envers les Noirs. La GTAA a pris des mesures importantes en matière d'équité raciale en 2020, tant au sein de notre organisation qu'au-delà. (Pour notre appui à l'initiative BlackNorth, voir la page 43; pour nos investissements communautaires du Nest Fund axés sur le renforcement des capacités dans les communautés noires et autochtones, voir la page 41.)

NOS EFFORTS EN MATIÈRE D'ÉQUITÉ BÉNÉFICIENT D'UN SOLIDE SOUTIEN DU CONSEIL D'ADMINISTRATION ET DE LA HAUTE DIRECTION.

En juin 2020, la présidente et chef de la direction de la GTAA, Deborah Flint, a fait une déclaration publique condamnant « le racisme envers les Noirs, le racisme systémique, les inégalités et les injustices sous toutes leurs formes » et s'engageant à adopter « une approche visible, responsable et dynamique » de la diversité et de l'inclusion dans la GTAA.

Avec la participation et le soutien du conseil d'administration, l'équipe de direction de la GTAA a fait progresser une gamme d'efforts internes, notamment :

- Un programme d'éducation sur le racisme envers les Noirs appuyé par les chefs d'équipe de l'ensemble de la GTAA.
- Un examen prévu de nos systèmes d'emploi pour cerner et éliminer les préjugés et les obstacles à la réussite chez les groupes sous-représentés.

NOUS AVONS ADOPTÉ DE NOUVELLES FAÇONS DE TRAVAILLER ET TRANSFORMÉ NOTRE MILIEU DE TRAVAIL POUR TOUJOURS.

Bon nombre des pratiques que nous avons mises en place pour lutter contre la pandémie demeureront en place après que la menace de la COVID-19 se sera atténuée, parce qu'elles contribuent à faire de Pearson une plaque tournante plus saine et plus pratique pour les déplacements et un milieu de travail plus sécuritaire et plus productif. En effet, les efforts d'innovation de 2020 ont accéléré un cheminement que nous faisons déjà, en tant qu'aéroport mondial de premier rang qui évolue constamment pour répondre aux besoins et aux attentes futurs.



À mesure que l'ampleur de la pandémie est devenue évidente, des équipes interdisciplinaires ont rapidement été formées dans l'ensemble de la GTAA pour déterminer comment nous devrions réagir à l'impact de la COVID-19 sur nos activités et l'anticiper.

UNE MAIN D'ŒUVRE EN SANTÉ

INNOVATION

NOUS AVONS MIS AU POINT UNE FAÇON NOVATRICE DE SURVEILLER LES CAS DE COVID-19 ET D'INTERVENIR À L'ÉGARD DE CEUX-CI.

Au cours de la première phase de la pandémie, nous avons rapidement établi un programme de dépistage des contacts dans le milieu de travail de la GTAA qui nous permet d'aviser nos employés s'ils ont été exposés à un collègue qui a depuis obtenu un résultat positif au test de dépistage de la COVID-19. Les travailleurs ont exprimé le désir d'obtenir plus de renseignements sur l'ensemble des cas à l'aéroport. Nous avons donc pris des mesures pour créer un outil qui : a) répondrait aux besoins des travailleurs en matière d'information sur la santé et la sécurité au travail; b) appuierait les interventions en cas de pandémie de la GTAA fondées sur des données; et c) protégerait la vie privée des travailleurs qui ont obtenu un résultat positif.

EN COLLABORATION AVEC L'ASPC, NOUS AVONS ÉLABORÉ LE REGISTRE DE LA COVID DE L'AÉROPORT PEARSON DE TORONTO.

Il s'agit d'un système de déclaration volontaire en ligne par lequel les employeurs peuvent informer la collectivité aéroportuaire des nouveaux cas de COVID. Assurant la confidentialité des identités individuelles, le registre public affiche des renseignements importants, y compris la date à laquelle un travailleur a obtenu un résultat positif, sa dernière journée au travail avant le test, et son employeur et son rôle général (par exemple, « agent de sécurité »). À la fin de l'année, 89 employeurs participaient au programme, ce qui témoigne d'un engagement ferme envers l'ouverture et la transparence. L'initiative, qui a reçu des commentaires importants du Forum sur la sécurité des travailleurs de l'aéroport Pearson de Toronto, a suscité l'intérêt de Transports Canada, ainsi que d'autres aéroports, y compris l'aéroport Heathrow de Londres.

NOUS AVONS MIS À LA DISPOSITION DE TOUS LES EMPLOYÉS DE L'AÉROPORT PEARSON DES TESTS RAPIDES EN MILIEU DE TRAVAIL.

Le 8 mars 2021, parallèlement à nos tests de dépistage des passagers avant le départ (voir page 13), nous avons commencé à offrir des tests antigéniques de la COVID-19 sur place aux travailleurs des aéroports qui se sont portés volontaires pour subir des tests trois fois par semaine dans le cadre d'une étude financée par le Conseil national de recherches du Canada. L'étude produira des données comparatives précieuses que les chercheurs affiliés à l'Université de Toronto pourront utiliser pour déterminer l'efficacité de l'utilisation des tests antigéniques en milieu de travail. Les employés de l'aéroport peuvent aussi subir un test PCR rapide qui donne des résultats en deux heures. Ce programme pilote permet à toutes les personnes asymptomatiques qui peuvent être à risque d'infection de subir un test.

NOUS AVONS MIS À L'ESSAI UN DISPOSITIF PORTABLE POUR RENFORCER LE BESOIN D'ÉLOIGNEMENT PHYSIQUE.

Mise au point par Wipro, l'un des principaux partenaires de TI de l'aéroport Pearson, la technologie avertit les utilisateurs s'ils se rapprochent de leurs collègues de travail plus près que ne le recommandent les directives de santé. Il fournit également des données de dépistage des contacts critiques en cas d'infection à la COVID-19 en milieu de travail.

NOUS AVONS RAPIDEMENT REMANIÉ UNE PLATEFORME DE SOUTIEN AUX EMPLOYÉS POUR RÉPONDRE AUX BESOINS EN CAS DE PANDÉMIE.

Au début de 2020, nous jetions les bases d'une stratégie de perfectionnement de la main-d'œuvre dans les aéroports appelée Pearson Works! Cependant, quand la pandémie a entraîné une diminution spectaculaire du transport aérien, elle a entraîné des mises à pied et des congédiements pour de nombreux employés des aéroports. En collaboration avec le Conseil des travailleurs de l'aéroport de Toronto (CTAT) et plus de 20 organismes communautaires axés sur l'emploi, nous avons adapté notre vision pour lancer Pearson Works Online, un espace virtuel conçu pour répondre aux besoins pressants en matière d'emploi de la collectivité aéroportuaire.

LES CHERCHEURS D'EMPLOI SE SONT Tournés VERS LA PLATEFORME POUR OBTENIR DE L'INFORMATION ET DE L'AIDE SUR LES PROCHAINES ÉTAPES.

Premièrement, nous avons affiché de l'information d'urgence sur Pearson Works Online, rassemblant des directives pour les employés déplacés sur les programmes de soutien du gouvernement et de la collectivité dans des domaines comme le revenu, la nourriture et le logement. Ensuite, nous avons travaillé avec des partenaires communautaires pour offrir un soutien à l'emploi aux employés de l'aéroport, y compris des ateliers et des conseils en matière d'emploi adaptés à leurs besoins et à leur expérience. Plus de 600 travailleurs se sont inscrits à des webinaires et à des ateliers de Pearson Works Online, et les sondages ont révélé un taux de satisfaction de 85 %. Au fur et à mesure que le transport aérien reprendra, nous prévoyons faire progresser la plateforme vers son objectif initial, qui est de soutenir les employés à mesure qu'ils acquièrent des compétences et font progresser leur carrière dans le domaine de l'aviation.



UNE MAIN D'ŒUVRE EN SANTÉ



Le plus difficile quand on est mis à pied, c'est de repartir à zéro : acquérir de nouvelles compétences, être persévérant et ne pas abandonner. Surtout quand la COVID-19 échappait à notre contrôle. ACCES Employment [un partenaire de Pearson Works Online] m'a aidé à réaliser qu'il y a des options. Mon succès a été de trouver une excellente entreprise où travailler dans le domaine de la logistique. Continuez votre excellent travail. Je vous remercie de votre aide.

Utilisateur de Pearson Works Online et participant au programme d'emploi

UNE MAIN D'ŒUVRE EN SANTÉ

PARTENARIATS

LE TRAVAIL D'ÉQUIPE A ÉTÉ LA CLÉ DE L'ÉLABORATION D'UNE RÉPONSE EFFICACE À LA COVID-19.

La gestion d'une pandémie dans un milieu de travail aussi complexe que celui de Pearson exige une importante collaboration. Heureusement, dans le cadre de notre travail visant à améliorer continuellement les pratiques en matière de santé et de sécurité, des discussions étaient déjà en cours, lesquelles se sont révélées par la suite essentielles à notre réponse à la COVID-19. Le Forum sur la sécurité pour les dirigeants de l'aéroport Pearson de Toronto, composé de chefs de file en matière de sécurité des 16 plus grands employeurs de l'aéroport, et le Forum sur la sécurité des travailleurs de l'aéroport Pearson de Toronto, composé de représentants syndicaux du Conseil des travailleurs de l'aéroport de Toronto (CTAT), se réunissait depuis 2019 en mettant l'accent sur la diffusion de messages de sécurité coordonnés aux employés de l'aéroport. Quand la pandémie a frappé, ces groupes ont élargi leur champ d'action pour inclure l'identification de mesures de sécurité clés et la conception de façons de travailler ensemble plus efficacement. (La contribution du CTAT a également été essentielle à la création de notre centre de ressources en matière d'emploi, Pearson Works Online, et à son évolution pour tenir compte des nouvelles réalités de la COVID-19; voir page 22.)

LA SEMAINE DES PARTENAIRES DE L'AÉROPORT PEARSON MET LES TRAVAILLEURS DE L'AÉROPORT PEARSON EN CONTACT AVEC LA COLLECTIVITÉ.

Au cours des dernières années, des employés de plus de 300 entreprises et organisations aéroportuaires se sont joints à l'initiative *Je suis Toronto Pearson*, notre mouvement communautaire voué à offrir la meilleure expérience possible aux passagers. Alors que la deuxième vague de la pandémie s'est manifestée à la fin de 2020, nous avons étendu cet esprit d'accueil dans nos collectivités environnantes grâce à un nouvel événement appelé la Semaine des partenaires de l'aéroport Pearson. En collaboration avec des organismes soutenus par le projet Propeller, notre programme d'investissement communautaire, nous avons créé une série de réunions virtuelles au cours desquelles les employés de l'aéroport ont partagé leurs idées et leur expérience avec plus de 1 100 participants de la collectivité. C'est une autre façon pour nous de rester en contact avec nos voisins pendant une période difficile – et d'ouvrir la voie aux possibilités à mesure que l'économie se rétablit.

LA SUITE

POUR RÉINVENTER NOTRE AÉROPORT, NOUS DEVONS LIBÉRER LE PLEIN POTENTIEL DE NOTRE MAIN-D'ŒUVRE.

Nous donnons aux employés de l'aéroport Pearson les moyens de s'épanouir dans un nouvel environnement de travail. Au cours de la prochaine année et au-delà, nous tirerons parti de ce que nous avons appris en luttant contre la COVID-19 afin d'améliorer davantage notre façon de travailler ensemble. Cela signifie qu'il faut faire évoluer non seulement nos pratiques en matière de santé et de sécurité, mais aussi nos plateformes technologiques (pour les travailleurs à distance et sur place), nos communications internes et, surtout, notre soutien au bien-être des employés, de leurs partenaires et de leurs familles. Pour transformer notre entreprise et l'ensemble du secteur de l'aviation, il faut d'abord veiller à ce que notre culture et nos valeurs communes – et les pratiques quotidiennes grâce auxquelles nous mettons ces valeurs en pratique – soient prêtes pour l'avenir.





UNE ENTREPRISE EN SANTÉ



En avril 2020, le premier mois complet après la déclaration de la pandémie, l'activité à l'aéroport Pearson de Toronto a diminué de 97 % par rapport à la même période l'année précédente.



UNE ENTREPRISE EN SANTÉ

LE TRAFIC QUOTIDIEN MOYEN ÉTAIT D'ENVIRON 2 000 PASSAGERS, COMPARATIVEMENT À PLUS DE 138 000 EN 2019.

Cette contraction spectaculaire s'est reflétée dans les données des aéroports du monde entier, car les restrictions de voyage et le ralentissement économique mondial ont entraîné une chute précipitée des voyages aériens. À la fin de 2020, l'activité s'était rétablie dans une certaine mesure, mais elle était encore bien en deçà de la normale. Chaque année, le trafic a diminué de 73,6 % pour s'établir à 13,3 millions de passagers, une baisse par rapport à 50,5 millions en 2019.

AUCUN AÉROPORT NE PEUT À LUI SEUL RELEVER CE DÉFI.

Nous faisons partie d'un secteur mondial de l'aviation dont le service fondamental – la connectivité – dépend des aéroports du monde entier qui fonctionnent de concert. Le ralentissement causé par la pandémie n'a fait qu'accentuer cette interdépendance. Il faudra que nous travaillions tous ensemble – avec nos compagnies aériennes et d'autres partenaires, et avec l'appui des gouvernements et des intervenants communautaires – pour rebâtir notre secteur vital. Ce processus a déjà commencé. Mais pour que l'aéroport Pearson de Toronto puisse contribuer pleinement, nous devons également nous concentrer sur le rétablissement de la santé de notre propre entreprise. Deborah Flint, présidente et chef de la direction de la GTAA, a décrit le défi pour les employés dans un message de juillet 2020 :

Bien qu'il y ait encore de l'incertitude, nous finirons par nous rétablir et nous adapter en tant qu'organisation en tirant parti de nos forces et en mettant davantage l'accent sur nos opérations, leur durabilité et leur impact. Cette transformation sera alimentée par une nouvelle façon de travailler qui est :

- **Agile** : nous permet d'éliminer les obstacles et de travailler dans des équipes plus intégrées et collaboratives, en dehors des silos traditionnels
- **Axée sur les résultats** : garder le cap sur nos priorités et obtenir des résultats
- **Axée sur les idées** : ancrer chaque décision dans les analyses, les données, l'expertise et les pratiques exemplaires
- **Novatrice** : nous pousse à remettre en question chaque hypothèse alors que nous réinventons l'avenir.



Il faudra que nous travaillions tous ensemble – avec nos compagnies aériennes et d'autres partenaires, et avec l'appui des gouvernements et des intervenants communautaires – pour rebâtir notre secteur vital.

RÉPONSE

LA VOLONTÉ D'ÊTRE PLUS AGILE ET DE COLLABORER ÉTAIT ÉVIDENTE DÈS LE PREMIER JOUR.

Les chefs de file du milieu de l'aviation ont commencé à partager leur expertise et à trouver de nouvelles façons de coordonner les efforts, car la pandémie a touché chaque secteur d'activité. Les données ont été partagées pour gérer la capacité à chaque point d'un voyage, et les flux de passagers ont été réaménagés, ce qui a permis la fermeture temporaire de plus de 40 % des installations des aéroports. À chaque étape, les changements de procédé ont été examinés, y compris par un hygiéniste industriel, afin de maintenir le contrôle de la qualité.

NOUS AMÉLIORONS, ADAPTONS OU RÉINVENTONS CHAQUE SECTEUR DE NOS ACTIVITÉS.

Cela pourrait signifier le redéploiement de ressources dans une aérogare plus petite. Ou introduire des technologies sans contact pour garder les passagers en bonne santé tout en améliorant la circulation. Ou explorer le milieu de travail de l'avenir quand le balancier passe des lieux de travail éloignés aux lieux de travail hybrides. Tout est à analyser pendant la transition de l'intervention en cas de crise à la création d'un nouveau type d'aéroport.

UNE ENTREPRISE EN SANTÉ

DES COMMUNICATIONS CLAIRES ET COHÉRENTES N'ONT JAMAIS ÉTÉ AUSSI CRUCIALES. Dès le début de la pandémie, nous avons tenu les passagers et les membres de la collectivité au courant des mesures de santé et de sécurité, des restrictions de voyage et des autres répercussions de la COVID-19 à l'aéroport Pearson. Nous dialoguons aussi constamment avec les compagnies aériennes et d'autres partenaires commerciaux, avec les organismes de santé publique et les établissements de recherche, ainsi qu'avec tous les ordres de gouvernement.

EN JUILLET 2020, NOUS AVONS ANNONCÉ UNE RÉDUCTION DE 27 % DE L'EFFECTIF DE LA GTAA. Environ 300 employés ont été mis à pied ou ont quitté volontairement; nous avons aussi éliminé environ 200 postes qui n'étaient pas pourvus. La restructuration comprend le départ de deux cadres, dont les portefeuilles ont été réaffectés à l'ensemble de l'équipe de gestion. En plus des avis et des indemnités de départ, tous les employés qui quittaient leur emploi se sont vu offrir une aide à la transition de carrière et un programme d'aide aux employés, de même que le maintien des prestations de santé.

LA RESTRUCTURATION A ÉTÉ MISE EN ŒUVRE EN ÉTROITE CONSULTATION AVEC LES REPRÉSENTANTS SYNDICAUX. La direction de la GTAA a travaillé avec les dirigeants d'Unifor et de la Pearson Airport Professional Fire Fighters Association pour veiller à ce que tout changement touchant leurs membres respecte le libellé et l'esprit de nos conventions collectives.

C'ÉTAIT DIFFICILE, MAIS NOUS AVONS ÉVALUÉ ET GÉRÉ LE RISQUE GRÂCE À CETTE DÉCISION. Elle est venue seulement après que nous ayons mis en œuvre de nombreuses autres mesures de réduction des coûts (détaillées dans la section ci-dessous sur la résilience financière), et alors que nous faisons face à une réduction du trafic de voyageurs aux niveaux les plus bas depuis la création de la GTAA en 1996. De concert avec nos pairs de l'industrie, nous avons pu constater que la pandémie et le ralentissement économique qui en a découlé auraient des répercussions négatives sur le transport aérien, non pas pendant quelques mois, mais pendant plusieurs années. De plus, même si l'aviation se rétablissait progressivement, il était évident que nos activités ne seraient plus jamais les mêmes. Pour répondre aux besoins futurs des transporteurs aériens et de leurs clients, nous devrions transformer les opérations de Pearson pour qu'elles soient plus agiles – et moins lourdes – que jamais. En même temps, nous nous sommes engagés à traiter nos collègues qui nous quittent avec équité et sensibilité, tout en continuant de soutenir le bien-être et le moral de tous les membres de notre organisation restructurée.



UNE ENTREPRISE EN SANTÉ



Cette réduction est une étape difficile, mais nécessaire, que nous prenons avec beaucoup de tristesse. L'équipe de direction et moi-même sommes profondément reconnaissants de la contribution de nos employés, qui ont tous contribué au succès et à l'héritage de la GTAA. Nous sommes déterminés à traiter tout le monde avec le plus grand respect et la plus grande considération tout au long de ce processus. Nous sommes déterminés à maintenir nos activités ainsi que la santé et la sécurité de l'aéroport au fur et à mesure que nous faisons évoluer notre organisation pour stimuler notre reprise. Je suis convaincue que nous avons une équipe compétente et résiliente et la bonne approche pour traverser cette période difficile avec force.

Deborah Flint
Présidente et chef de la direction, 14 juillet 2020

UNE ENTREPRISE EN SANTÉ

LA PIERRE ANGULAIRE DE LA TRANSFORMATION DE L'AÉROPORT PEARSON DE TORONTO EST LA RÉSILIENCE FINANCIÈRE. Cela a toujours été un principe directeur de la GTAA, car en tant que société sans capital-actions, nous sommes autonomes et nous devons constamment réinvestir dans notre aéroport pour suivre le rythme des besoins futurs. Quand la pandémie de COVID-19 a amené les gouvernements à imposer des avertissements et des restrictions aux voyageurs, ce qui a incité les transporteurs à annuler des vols, à suspendre des routes et à garder au sol des flottes d'aéronefs, nous avons inévitablement vu les répercussions sur nos activités. Pour faire face à la baisse importante des revenus aéronautiques et commerciaux, nous avons immédiatement pris des mesures pour accroître l'efficacité opérationnelle, réduire les coûts et développer de nouvelles sources potentielles de revenus.

Voici les mesures que nous avons prises pour maintenir et renforcer la liquidité :

- Une réduction de 265 millions de dollars des dépenses en capital prévues pour 2020.
- Gel de l'embauche et réduction temporaire des salaires des cadres supérieurs et des membres du conseil d'administration de la GTAA.
- Présenter une demande de Subvention salariale d'urgence du Canada du gouvernement fédéral.
- Obtenir un allègement temporaire dans notre bail foncier avec le gouvernement du Canada : une exonération du loyer de mars à décembre 2020; et un report subséquent du loyer de 2021 (à rembourser sur 10 ans à compter de 2024).
- Augmenter, pour la première fois en plus d'une décennie, nos redevances aéronautiques standard pour les transporteurs, qui comprennent les droits d'atterrissage, les redevances d'aérogare générales et les droits d'aire de trafic en raison de la réduction de l'activité aérienne.
- Accroître les frais d'amélioration aéroportuaire (FAA) ajoutés aux tarifs passagers, ce qui harmonisera nos tarifs avec ceux des autres grands aéroports canadiens.
- Négocier une entente avec les détenteurs d'obligations de la GTAA pour un allègement temporaire de l'engagement sur les taux établi pour 2020 et 2021.
- Obtenir un soutien supplémentaire des programmes de dépenses de relance du gouvernement fédéral, y compris des investissements dans la santé et la sûreté, la sécurité et l'infrastructure de transport en commun.

CES MESURES ONT AIDÉ, MAIS NE PEUVENT QUE PARTIELLEMENT COMPENSER L'IMPACT DE LA PANDÉMIE. Les revenus aéronautiques sont tributaires du trafic de passagers et sont naturellement demeurés faibles, car une deuxième vague d'infections à la COVID-19 (y compris plusieurs variantes du virus d'origine) a déclenché de nouvelles restrictions de voyage à l'échelle mondiale à la fin de 2020 et au début de 2021. Pour la même raison, les revenus commerciaux non liés à l'aéronautique, comme les restaurants, les boutiques, le stationnement, le transport au sol et les loyers payés par les compagnies aériennes pour les bornes et les comptoirs d'enregistrement, ont chuté de façon spectaculaire après avoir atteint un sommet record en 2019. Par conséquent, les revenus annuels totaux pour l'exercice 2020 ont diminué de 45,9 % par rapport à l'exercice précédent. Le bénéfice net a diminué de 523,2 millions de dollars pour une perte nette de 383,4 millions de dollars.

POUR ACCÉLÉRER LA REPRISE ET RÉINVENTER NOTRE AÉROPORT, NOUS AVONS BESOIN DE NOUVELLES SOURCES DE REVENUS. Il s'agit d'un autre objectif concret du plan stratégique 2021-2023 de la GTAA, soit *accroître les revenus grâce à la diversification des activités*. En tirant parti des actifs et de l'expertise de l'aéroport Pearson de Toronto, nous créerons de nouveaux secteurs d'activité qui dépendent moins des sources de revenus traditionnelles provenant des services aux voyageurs.



Pour faire face à la baisse importante des revenus aéronautiques et commerciaux, nous avons immédiatement pris des mesures pour accroître l'efficacité opérationnelle, réduire les coûts et développer de nouvelles sources potentielles de revenus.

UNE ENTREPRISE EN SANTÉ

INNOVATION

LE FRET AÉRIEN JOUE UN RÔLE CRUCIAL DANS UNE ÉCONOMIE MONDIALE CONNECTÉE ET AXÉE SUR LE NUMÉRIQUE.

L'aéroport Pearson de Toronto est déjà une importante plaque tournante du fret, répondant à 40 % des besoins annuels du Canada en matière de fret aérien en 2019. Étant donné que de plus en plus d'entreprises dépendent des chaînes d'approvisionnement mondiales pour leurs produits et composantes de grande valeur, nous nous attendons à ce que le trafic de marchandises continue d'augmenter de façon constante.

C'EST UN SECTEUR DE L'AVIATION QUI A PRIS DE L'AMPLEUR PENDANT LA PANDÉMIE.

Au printemps 2020, les transporteurs aériens et les entreprises de logistique de l'aéroport Pearson de Toronto ont travaillé 24 heures sur 24 pour livrer de l'équipement de protection individuelle, des médicaments et d'autres fournitures essentielles aux premières lignes de la lutte contre la COVID-19. À la fin de l'automne, notre rôle de fret spécialisé s'était élargi pour inclure les livraisons de vaccins. Les équipes de la GTAA ont collaboré avec les gouvernements, les organismes de santé et divers partenaires commerciaux pour gérer le processus très complexe d'expédition, d'entreposage et de distribution de ces précieux produits qui sauvent des vies.

LE FRET DEMEURERA D'UNE IMPORTANCE CRUCIALE POUR LA REPRISE ÉCONOMIQUE À VENIR.

À mesure que les entreprises mondiales repensent leurs chaînes d'approvisionnement, bon nombre d'entre elles expédient plus de produits par avion pour atteindre les marchés plus rapidement et éviter les perturbations. En même temps, le boom du commerce électronique – amplifié par la pandémie, mais qui devrait conserver

une bonne partie de son élan – a incité des géants de l'industrie comme Amazon, Wayfair, FedEx et UPS à étendre leur portée en investissant dans de nouvelles installations, du personnel et des infrastructures. L'aéroport Pearson a déjà constaté les avantages de l'augmentation des revenus du fret, et nous nous attendons à ce que cette croissance se poursuive.

NOUS SOMMES EN MESURE DE RENFORCER LA CHAÎNE D'APPROVISIONNEMENT.

Dans les premiers jours de la pandémie, il s'agissait de répondre rapidement aux besoins urgents. Par exemple, quand Air Canada a converti plusieurs avions de passagers pour transporter davantage de marchandises commerciales au-delà de ce qui est déjà transporté dans les soutes ventrales, une équipe de la GTAA a aidé à modifier l'équipement de bagages pour charger le fret plus efficacement. Nous travaillons maintenant avec tous nos partenaires de fret – en particulier ceux qui exploitent le nombre croissant de cargos dédiés – pour développer des solutions plus stratégiques à long terme.

PARMI LES OPTIONS QUE NOUS ENVISAGEONS :

- Améliorer l'infrastructure de fret actuelle de l'aéroport Pearson – qui comprend 1,2 million de pieds carrés d'espace d'entreposage – avec des installations spécialisées d'entreposage, de tri et de distribution.
- Fournir des systèmes intégrés pour traiter les bordereaux d'expédition aérienne numérisés, les déclarations en douane et d'autres documents, ce qui permettra un flux de données plus efficace. L'objectif ultime est de créer un centre d'information unique pour les transporteurs de fret, les transitaires, les manutentionnaires au sol, les agences de douane et de sécurité et les équipes de soutien de la GTAA.



UNE ENTREPRISE EN SANTÉ

PARTENARIATS

NOUS DIRIGEONS LA CONVERSATION SUR LA MODERNISATION DES CHAÎNES D'APPROVISIONNEMENT DU FRET AÉRIEN.

En avril 2020, la GTAA et la Chambre de commerce de l'Ontario ont organisé conjointement une table ronde virtuelle des principaux intervenants de l'écosystème du fret aérien. Victor Fedeli, ministre du Développement économique, de la Création d'emplois et du Commerce de la province, a rencontré Deborah Flint, présidente et chef de la direction de la GTAA, et d'autres dirigeants pour discuter de la complexité du fret aérien et de la nécessité de renforcer et de rationaliser les chaînes d'approvisionnement afin d'accélérer la reprise économique. En août, Deborah Flint s'est jointe à Marc Garneau, alors ministre fédéral des Transports, pour une table ronde nationale organisée conjointement par la GTAA et la Chambre de commerce du Canada. Ces réunions ont permis de souligner l'importance du fret aérien pour l'économie canadienne et la façon dont les améliorations apportées à la chaîne d'approvisionnement, particulièrement grâce à la numérisation, feront progresser le développement dans ce secteur crucial de la compétitivité mondiale de notre pays.

LES CONSOMMATEURS ADOPTENT DES EXPÉRIENCES DE SERVICE COMPLÈTES RENDUES POSSIBLES PAR LA TECHNOLOGIE.

Dans le secteur des voyages, les clients apprécient la possibilité de planifier et de réserver chaque aspect de leur voyage en ligne, puis de communiquer facilement avec chaque fournisseur en cours de route, en utilisant leurs appareils mobiles. Plusieurs des compagnies aériennes partenaires de l'aéroport Pearson s'orientent déjà dans cette direction en offrant, par exemple, le ramassage pratique des bagages à domicile à des clients fidèles. À l'avenir, nous voyons des possibilités d'intégrer encore plus d'éléments dans le cheminement d'un passager à l'aéroport, qu'il s'agisse de services de stationnement ou de limousine, d'offres de nourriture et de boissons, ou d'occasions exclusives de commerce électronique et de détail. En collaborant plus étroitement avec nos partenaires, nous pouvons créer une expérience holistique pour les voyageurs aériens tout en créant le genre de fidélité qui se traduit par des revenus plus élevés.



Dans le secteur des voyages, les clients apprécient la possibilité de planifier et de réserver chaque aspect de leur voyage en ligne, puis de communiquer facilement avec chaque fournisseur en cours de route, en utilisant leurs appareils mobiles.

LA SUITE

DANS UN MONDE NUMÉRIQUE, NOUS POUVONS CONNAÎTRE LES VOYAGEURS MIEUX QUE JAMAIS.

L'information qu'ils nous communiquent aujourd'hui assure une expérience saine et confortable à l'aéroport. Pour l'avenir, nous avons l'occasion de bâtir avec nos partenaires une plateforme qui appuiera l'amélioration du commerce électronique, la croissance et la diversification de nos sources de revenus. En même temps, les données tirées d'une telle plateforme nous permettront d'exploiter l'aéroport Pearson de Toronto de façon encore plus sécuritaire et efficace, tout en créant une expérience aéroportuaire plus personnalisée et agréable.

EN APPROFONDISANT L'ENGAGEMENT DES PASSAGERS, NOUS RÉALISERONS UN AUTRE DE NOS OBJECTIFS STRATÉGIQUES :

Renforcer la solidité financière et la compétitivité au chapitre des coûts. Le rétablissement ne signifie pas le rétablissement du statu quo : L'aéroport Pearson devra être concurrentiel sur le plan du coût et de la valeur, car il incitera les voyageurs à prendre de nouveau l'avion et réactivera la croissance de la demande qui a propulsé notre organisation au cours des deux dernières décennies. Nous avons l'expérience et l'expertise, tout comme nos partenaires. Comme nous continuons de mettre l'accent sur la promotion de l'innovation tout en gérant les coûts, nous sommes déterminés à favoriser une reprise durable.

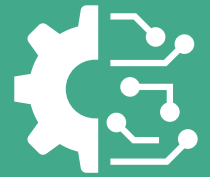
BIEN SÛR, UNE ORGANISATION Saine DOIT ÊTRE PLUS QUE VIABLE SUR LE PLAN FINANCIER.

La GTAA peut également s'appuyer sur un solide bilan de leadership environnemental pendant que nous travaillons à un rétablissement véritablement durable aux côtés de nos employés, de nos collectivités, de nos partenaires de l'industrie et du gouvernement. En 2020, pendant que nous terminions la phase finale de notre plan de gestion environnementale précédent, nous avons été heureux de voir nos efforts reconnus par un prix environnemental du CIA du Conseil international des aéroports (voir page 36). Et même lorsque nous avons franchi cette étape, nous étions en train de mettre la dernière main à une nouvelle stratégie environnementale qui orientera nos efforts en matière de durabilité dans l'avenir. Sept plans d'action détaillés orienteront nos travaux sur la réduction des émissions, le renforcement de la résilience aux risques climatiques, la restructuration de nos systèmes énergétiques, l'amélioration de la gestion de l'eau, la gestion des ressources naturelles et la réduction des déchets.

CETTE ANNÉE DIFFICILE A ÉGALEMENT OFFERT DES OCCASIONS DE STIMULER LA DURABILITÉ.

L'un des effets de la pandémie de COVID-19 a été que la réduction du transport aérien a réduit l'intensité des opérations de l'aéroport Pearson de Toronto : la réduction du trafic de passagers signifiait, par exemple, que notre aéroport avait besoin de moins d'eau et produisait moins de déchets. Fait important, nous n'avons pas considéré ce ralentissement unique comme une excuse pour relâcher nos efforts environnementaux; nous avons plutôt saisi l'occasion de prendre des mesures supplémentaires, comme mesurer la qualité de l'air dans nos aérogares. Les renseignements recueillis cette année éclaireront notre réflexion et nos actions futures pendant que nous poursuivons notre parcours pour devenir une installation de niveau net zéro – tant pour les déchets que pour les émissions de gaz à effet de serre – d'ici 2050.

UNE ÉCONOMIE EN SANTÉ



L'aéroport Pearson de Toronto joue un rôle essentiel dans les économies régionales et nationales. Une étude indépendante de 2016, menée par Frontier Economics pour la GTAA, a conclu que notre aéroport et les activités qu'il soutient ont apporté une contribution d'environ 42 milliards de dollars par année à l'économie de l'Ontario, soit plus de 6 % du PIB.



UNE ÉCONOMIE EN SANTÉ

AVANT LA PANDÉMIE, PRÈS DE 50 000 PERSONNES ÉTAIENT DIRECTEMENT À L'EMPLOI DE L'AÉROPORT PEARSON. Plus de 300 000 personnes ont travaillé dans la zone d'emploi aéroportuaire environnante, la deuxième plus grande grappe d'emplois au Canada (après le centre-ville de Toronto).

L'AÉROPORT PEARSON CRÉE DES EMPLOIS DANS TOUS LES SECTEURS QUI DÉPENDENT DE LA CONNECTIVITÉ AÉRIENNE. En plus d'appuyer le commerce de biens et de services de grande valeur, notre aéroport aide à attirer des investissements étrangers directs. Nous relierons la région du Grand Toronto et de Hamilton, l'Ontario et l'ensemble du Canada au monde; avant la pandémie, les vols sans escale réguliers de l'aéroport Pearson rejoignaient plus des deux tiers de l'économie mondiale. Nous établissons des liens entre les gens, les idées et le capital, en facilitant les partenariats stratégiques et les nouvelles entreprises qui, à leur tour, stimulent la croissance économique nationale. En tant que plus grand aéroport du Canada, nous sommes également une plaque tournante pour l'immigration, aidant à accroître le bassin national de talents et à bâtir des collectivités plus diversifiées et plus dynamiques sur le plan économique.



L'aéroport Pearson de Toronto contribue environ 42 milliards de dollars par année à l'économie de l'Ontario.

TOUS CES EFFETS POSITIFS ONT ÉTÉ GRAVEMENT COMPROMIS PAR LA COVID-19. Les conséquences ont été particulièrement dures dans l'industrie de l'aviation, et elles s'étendent à l'ensemble du secteur du voyage et du tourisme, où l'aéroport Pearson joue un rôle essentiel en tant que porte d'entrée internationale. Nous faisons partie d'un écosystème économique qui soutient des centaines de milliers d'emplois et contribue à hauteur de milliards de dollars au PIB du Canada.

DÈS LE DÉBUT DE LA PANDÉMIE, NOS RESPONSABILITÉS ÉTAIENT CLAIRES : Non pas seulement pour protéger nos passagers et nos employés, mais aussi pour protéger les collectivités et le pays que dessert l'aéroport Pearson de Toronto. Et non pas seulement pour commencer à élaborer un plan de relance pour notre aéroport, mais aussi pour nous joindre à nos partenaires commerciaux, gouvernementaux et communautaires afin de relancer et de faire progresser l'économie dans son ensemble.



L'infrastructure de fret de l'aéroport Pearson de Toronto comprend 1,2 million de pieds carrés d'espace d'entreposage.

UNE ÉCONOMIE EN SANTÉ

RÉPONSE

EN AOÛT 2020, LE GOUVERNEMENT FÉDÉRAL A PUBLIÉ LE PLAN DE VOL DU CANADA POUR LA LUTTE CONTRE LA COVID-19.

Fruit d'une vaste collaboration entre les gouvernements, les experts en santé publique et l'industrie de l'aviation – y compris la GTAA – le plan de vol a établi des pratiques exemplaires internationales éprouvées – des vérifications de la santé et des masques aux technologies sans contact – conçues pour protéger les voyageurs aériens et les travailleurs de l'aviation. Le document fournit également un cadre détaillé pour relancer le secteur de l'aviation au Canada.

LA GTAA MAINTIENT UN DIALOGUE CONSTANT AVEC TOUS LES ORDRES DE GOUVERNEMENT.

Cela fait partie de notre responsabilité en tant qu'élément essentiel de l'infrastructure publique et moteur des économies régionales et nationales. Quand la pandémie a frappé, ces conversations ont rapidement porté sur la façon dont nous pourrions travailler avec nos partenaires gouvernementaux pour protéger les voyageurs et les employés des aéroports. L'aéroport Pearson de Toronto a également joué un rôle important dans le rapatriement de centaines de milliers de Canadiens à la suite de l'introduction de nouvelles restrictions de voyage dans le monde. En tant que principal centre de fret aérien du pays, l'aéroport Pearson était un point d'entrée clé pour l'équipement de protection et les fournitures médicales dont on avait grand besoin.

NOUS JOUONS ÉGALEMENT UN RÔLE DE REPRÉSENTATION IMPORTANT.

Compte tenu des défis économiques posés par la pandémie, nous avons reconnu la nécessité de mesures de soutien gouvernementales extraordinaires – non pas seulement pour l'aéroport Pearson de Toronto, mais pour l'ensemble de notre secteur, des compagnies aériennes et des entreprises liées à l'aviation aux voyagistes, aux hôtels et aux autres fournisseurs de services d'accueil.

VOICI LES PRINCIPALES PROPOSITIONS PRÉSENTÉES AU GOUVERNEMENT FÉDÉRAL :

- Allègement du loyer pour les aéroports canadiens qui exploitent des terres louées par le gouvernement.
- Investissement dans les infrastructures essentielles et les technologies à faible contact pour améliorer la sécurité des passagers et du milieu de travail.
- Modernisation de la frontière pour assurer la circulation sécuritaire et efficace des voyageurs internationaux, y compris des améliorations comme les portes d'entrée électroniques, la biométrie et les tomodynamomètres de pointe.
- Des garanties de prêts et d'obligations ont été accordées aux aéroports canadiens pour empêcher les créanciers de prendre des mesures en attendant que l'activité des passagers redevienne rentable.

- Des investissements de stimulation qui comprennent le secteur des transports, ainsi que le financement des coûts en capital pour améliorer les installations aéroportuaires et l'infrastructure de transport en commun connexe.
- De nouveaux outils générateurs de revenus pour aider les aéroports canadiens à se rétablir plus rapidement, notamment : les boutiques hors taxes à l'arrivée (actuellement disponibles dans plus de 60 pays), où les passagers internationaux qui arrivent peuvent magasiner avant de quitter l'aéroport; et les magasins à deux boutiques, qui offrent à la fois des produits hors taxes pour les voyageurs internationaux et des marchandises dédouanées pour les passagers nationaux et les employés des aéroports.

VOICI LES PRINCIPALES PROPOSITIONS PRÉSENTÉES AU GOUVERNEMENT PROVINCIAL DE L'ONTARIO :

- Collaborer à un programme de dépistage volontaire des voyageurs à l'arrivée à l'aéroport Pearson de Toronto (voir page 15) pour protéger la santé communautaire.
- Discuter avec les chefs de file du secteur des voyages et du tourisme des restrictions à la frontière interprovinciale (qui varient grandement) et des règles d'isolement et de quarantaine, pendant que nous cherchons des moyens de simplifier l'expérience de voyage tout en protégeant la santé publique.
- Explorer les possibilités de redynamiser l'écosystème des voyages et du tourisme de l'Ontario au moyen de mesures qui pourraient accroître la compétitivité et stimuler la demande.
- Poursuite de l'investissement dans une stratégie de transport en commun pour l'ouest de la RGTH qui comprend l'aéroport Pearson de Toronto (voir la page 38 sur le prolongement de la ligne de métro Eglinton Crosstown vers l'ouest).



Le plan de vol énonce les meilleures pratiques internationales éprouvées – des vérifications de la santé et des masques aux technologies sans contact – conçues pour protéger les voyageurs aériens et les travailleurs de l'aviation.

UNE ÉCONOMIE EN SANTÉ



Compte tenu des défis économiques posés par la pandémie, nous avons reconnu la nécessité de mesures de soutien gouvernementales extraordinaires – non pas seulement pour l'aéroport Pearson de Toronto, mais pour l'ensemble de notre secteur, des compagnies aériennes et des entreprises liées à l'aviation aux voyageurs, aux hôtels et aux autres fournisseurs de services d'accueil.

UNE ÉCONOMIE EN SANTÉ

INNOVATION

NOS RÉPONSES NOVATRICES À LA COVID-19 AIDERONT ÉGALEMENT À STIMULER LA CROISSANCE ÉCONOMIQUE. En collaborant avec des entreprises comme BlueDot (analyse des maladies infectieuses), Dexterra (robots nettoyeurs de plancher) et CleanSlate UV (désinfection des appareils électroniques), nous aidons à créer de nouvelles possibilités pour ces entreprises canadiennes tout en contribuant à l'écosystème de l'innovation mondial, régional et national.

LA GTAA A ÉTÉ RECONNUE POUR SON LEADERSHIP ENVIRONNEMENTAL. Nous sommes fiers d'avoir reçu un prix environnemental 2020 du CIA du Conseil international des aéroports pour notre politique sur les gaz à effet de serre « 20/2020 » et les réductions importantes des émissions qu'elle a engendrées à l'aéroport Pearson de Toronto au cours de la dernière décennie. Quand nous nous sommes lancés dans « 20/2020 » en 2009, notre objectif était de réduire les émissions de notre aéroport de 20 % par rapport au niveau de référence de 2006. Pour concrétiser cette vision, nous avons procédé à de nombreuses mises à niveau de l'équipement et à des améliorations de processus, comme le passage à l'éclairage à DEL, l'adoption de systèmes de CVCA plus efficaces, l'ajout de bornes de recharge pour les

véhicules électriques et l'adaptation de l'infrastructure côté piste pour réduire la marche au ralenti des aéronefs. Grâce à ces mesures fortes et à d'autres mesures, nous avons dépassé notre objectif, réduisant les émissions de l'aéroport de plus de 60 % par rapport aux niveaux de 2006 (selon les vérifications effectuées dans le cadre de notre certification de niveau 3 du Programme d'accréditation de réduction du carbone, qui sont faites de façon indépendante). Au moment où nous entamons notre prochaine Stratégie de durabilité de l'environnement, le prix du CIA est un rappel bienvenu de nos progrès à ce jour et de l'élan que nous avons pris ensemble.



La GTAA a reçu un prix environnemental 2020 du CIA du Conseil international des aéroports pour sa politique sur les gaz à effet de serre « 20/2020 ».



De gauche à droite : Les stations UV CleanSlate de nos aéroports assainissent les appareils électroniques; la technologie électronique portable à équation d'onde incite les membres de l'équipe à maintenir une distance physique et soutient le traçage des contacts; les nettoyeurs de plancher autonomes utilisent la technologie UV-C pour désinfecter.

UNE ÉCONOMIE EN SANTÉ



PARTENARIATS

NOUS COLLABORONS AVEC LA PROVINCE À LA REPRISE ET À L'EXPANSION ÉCONOMIQUES. La zone d'emploi de l'aéroport (ZEA) soutient plus de 300 000 emplois dans un vaste éventail d'industries, du transport de fret à la logistique, en passant par la technologie et les sciences de la vie, le tourisme et l'accueil. L'importance économique de la deuxième grappe d'emplois en importance au Canada est reconnue par la province de l'Ontario, qui a tenu compte des limites de la ZEA en désignant une zone d'emploi importante pour la province (ZEPF) centrée sur l'aéroport Pearson de Toronto et incorporant des terres dans plusieurs municipalités avoisinantes.

NOUS PRÉCONISONS UNE APPROCHE COORDONNÉE POUR DÉVELOPPER D'AVANTAGE LA ZEA/ZEPF. Afin de tirer pleinement parti des possibilités qu'offre la zone pour la création d'emplois à grande échelle et la croissance économique, nous avons proposé que le gouvernement provincial dirige une initiative multipartite qui harmonisera les intérêts et les efforts de la GTAA, de la région de Peel et des villes de Brampton, de Mississauga et de Toronto. La ZEA/ZEPF est déjà un carrefour de transport important, avec de vastes réseaux routiers régionaux et des liaisons ferroviaires continentales. En travaillant de concert, les divers intervenants de la zone peuvent classer comme prioritaires les initiatives qui produiront les plus grands avantages, qu'il s'agisse d'un réseau de transport en commun amélioré (voir la prochaine section) ou d'investissements par les entreprises qui tirent le plus profit de la connectivité fournie par l'aéroport Pearson. Avec une planification et un développement coordonnés – comme c'est le cas, par exemple, dans la zone économique dynamique autour de l'aéroport Schiphol d'Amsterdam – nous accélérerons la reprise et alimenterons la croissance à long terme.

LA PANDÉMIE A RENFORCÉ NOS PARTENARIATS ESSENTIELS AVEC LE MILIEU DES AFFAIRES. La GTAA a toujours favorisé des relations de travail étroites avec des groupes de l'industrie et d'autres intervenants des économies régionales et nationales. Ces liens n'ont été renforcés que par notre réponse collective à la COVID-19 – par exemple, dans les tables rondes que nous avons aidé à tenir sur le leadership en matière d'innovation (voir page 17) et l'importance croissante du fret aérien dans les chaînes d'approvisionnement mondiales (voir page 31). Les organisations avec lesquelles nous avons collaboré en matière de défense des droits, d'échange de connaissances et d'élaboration de solutions comprennent :

- Chambre de commerce de la région de Toronto
- Chambre de commerce de Brampton
- Chambre de commerce de Mississauga
- Chambre de commerce du Canada
- Chambre de commerce de l'Ontario
- Réseau aéroportuaire du sud de l'Ontario
- Association de l'industrie touristique du Canada
- Association de l'industrie touristique de l'Ontario
- Destination Toronto (Toronto Convention and Visitors Association)
- Tourism Mississauga
- Greater Toronto Hotel Association

UNE ÉCONOMIE EN SANTÉ

LA SUITE

NOUS POURSUIVONS ACTIVEMENT UNE STRATÉGIE DE TRANSPORT EN COMMUN QUI INTÈGRE L'AÉROPORT PEARSON DE TORONTO.

Au cours des dernières années, la GTAA, guidée par notre conseil d'administration, a collaboré avec le gouvernement de l'Ontario, Metrolinx et d'autres organismes de transport, ainsi qu'avec les administrations municipales et les intervenants communautaires, dans le but d'étendre la connectivité terrestre dans la RGTH et dans toute la région. Plus précisément, nous avons investi plus de 20 millions de dollars dans des travaux de planification et de conception pour l'intégration du transport en commun à l'aéroport Pearson de Toronto, y compris des collaborations avec Metrolinx sur des études initiales pour le projet de raccordement du corridor ferroviaire GO de Kitchener et du tronçon de l'aéroport du prolongement du train léger Eglinton Crosstown vers l'ouest (ECWE).

LA PROCHAINE ÉTAPE CRUCIALE NE PEUT SE FAIRE QU'AVEC L'APPUI DU GOUVERNEMENT.

Le tronçon de l'aéroport ECWE reliera l'aéroport Pearson et la zone d'emploi de l'aéroport (ZEA) environnante à un bassin plus vaste et densément peuplé qui, selon les études, aura un taux d'achalandage élevé. Une fois l'analyse de rentabilisation initiale de Metrolinx terminée, le projet est prêt à passer à la conception préliminaire et à la préparation de l'approvisionnement.

DE MEILLEURES CORRESPONDANCES DE TRANSPORT EN COMMUN PROFITERONT À NOTRE RÉGION ET À L'ÉCONOMIE NATIONALE.

L'analyse de rentabilisation élaborée par Metrolinx établit les avantages importants du projet. Le raccordement de l'ECWE à l'aéroport Pearson de Toronto offrira une option de transport en commun rapide non pas seulement pour les voyageurs aériens, mais aussi pour plus de 300 000 travailleurs qui, aujourd'hui, se rendent principalement en voiture à la ZEA, ce qui augmente la congestion sur les routes régionales. Une plaque tournante régionale intégrée à l'aéroport Pearson permettra d'offrir un transport en commun plus rapide et plus fiable à l'ensemble de la région ouest de la RGTH, y compris à des milliers de ménages à faible revenu qui se retrouveront à un déplacement « d'un seul siège » vers les emplois de la ZEA. La libération de la capacité routière permettra également une augmentation du trafic de camions de marchandises qui est essentiel aux chaînes d'approvisionnement canadiennes et au commerce extérieur, même les émissions de GES seront réduites d'environ 17 000 tonnes par année.

LE TRANSPORT EN COMMUN N'EST QU'UN ÉLÉMENT D'UN PLAN DE REDRESSEMENT PLUS VASTE.

Et à mesure que cette histoire se poursuit, nous constatons de plus en plus que ce qui a commencé comme une menace pour la santé publique et le bien-être économique est devenu un catalyseur de changement positif. Il faudra un certain temps avant que l'activité aérienne à l'aéroport Pearson de Toronto revienne aux niveaux d'avant la COVID. Mais bientôt, nous nous attendons à reprendre la trajectoire de croissance des deux dernières décennies, pour quelques raisons fondamentales : Notre aéroport crée des emplois, attire des investissements et stimule la croissance à long terme. C'est une porte d'entrée internationale pour les voyages et le tourisme – à l'échelle locale, régionale et nationale. Et c'est une plaque tournante essentielle pour une nation commerçante dynamique qui prospère grâce à la connectivité.



La navette express entre l'aéroport Pearson et la station Union est une option de transport en commun pratique et économique à destination et en provenance du centre-ville de Toronto.

DES COLLECTIVITÉS EN SANTÉ



L'incidence sur la collectivité de l'aéroport Pearson de Toronto va bien au-delà des passagers et des employés qui franchissent nos portes chaque jour. Tous les Canadiens profitent de l'activité économique et des liens sociaux qui découlent d'une desserte aérienne stable.



DES COLLECTIVITÉS EN SANTÉ

QUI PLUS EST, LA CIRCULATION DES MARCHANDISES DANS NOTRE AÉROPORT AIDE À RÉPONDRE AUX BESOINS DE MILLIONS DE

CANADIENS, qu'il s'agisse de nourriture, de médicaments, d'appareils numériques, d'équipement en milieu de travail ou d'une foule d'autres articles essentiels. Cela est particulièrement vrai pendant la pandémie de COVID-19. Des fournitures essentielles, comme de l'équipement de protection individuelle, des ventilateurs, des trousseaux de dépistage et, plus récemment, des vaccins, sont passées par notre aéroport.

RÉPONSE

NOUS AVONS COMMUNIQUÉ CLAIREMENT LES EFFETS DE LA PANDÉMIE SUR LE TRANSPORT AÉRIEN.

Dès les premiers jours de la crise de la COVID-19, nous avons diffusé des communications régulières sur la façon dont cela touchait les activités aéroportuaires et nos partenaires dans la collectivité de l'aéroport Pearson de Toronto. Nous avons aidé les passagers à comprendre comment les nouvelles règles en matière de voyage pourraient les toucher, et nous avons aidé bon nombre d'entre eux à modifier leurs plans. Nous avons également expliqué les mesures de santé et d'hygiène particulières que nous prenons – des rudiments comme le nettoyage intensifié à des innovations comme la stérilisation aux rayons UV et les ascenseurs sans contact (voir la page 77) – pour protéger les passagers, les employés et la collectivité dans son ensemble.

NOUS NOUS SOMMES EFFORCÉS DE TENIR LE PUBLIC INFORMÉ PENDANT UNE PÉRIODE DIFFICILE.

En plus d'utiliser des canaux de diffusion établis comme le courriel et les publications sur le site torontopearson.com, nous avons répondu à des questions par l'entremise des médias sociaux et d'une nouvelle fonction de clavardage en direct sur notre site Web. Certaines des questions que nous avons reçues ne provenaient pas de passagers, mais de membres de la collectivité préoccupés par les risques de propagation du coronavirus découlant des voyages internationaux. Nos équipes se sont efforcées de fournir des réponses exactes et en temps opportun à tous ceux qui se tournaient vers Pearson pour obtenir de l'information.



L'aéroport Pearson de Toronto a répondu à 40 % des besoins de fret aérien du Canada en 2019. En 2020, nous avons joué un rôle important dans la gestion des fournitures liées à la pandémie, y compris les vaccins.

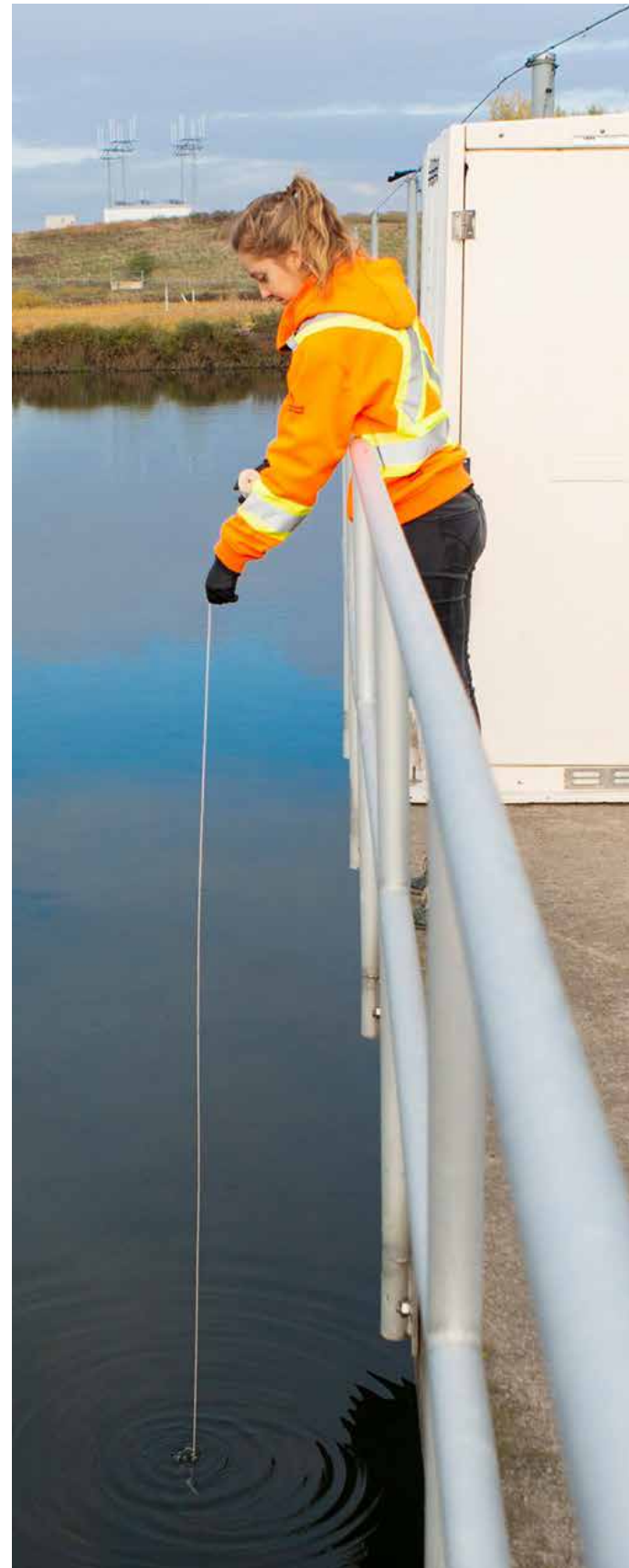
DES COLLECTIVITÉS EN SANTÉ

NOUS AVONS CONTINUÉ DE COLLABORER AU DÉVELOPPEMENT ÉCONOMIQUE RÉGIONAL. En 2019, après avoir travaillé avec le cabinet d'experts-conseils Deloitte à l'élaboration d'un livre blanc sur le sous-emploi dans la RGTH, nous sommes engagés à faire avancer ce dossier en concentrant notre programme d'investissement communautaire, le projet Propeller, sur les priorités que nous avons cernées. La COVID-19 nous a forcés à adapter certains de ces efforts à un contexte d'emploi radicalement modifié (voir Pearson Works Online, page 22). Nous avons quand même donné suite à six investissements communautaires prévus, en nous engageant à verser un million de dollars pour réaliser des progrès à plus long terme dans la lutte contre le sous-emploi, surtout à Mississauga, Brampton et Etobicoke.

LES NOIRS ET LES AUTOCHTONES SONT AU CŒUR DE NOTRE PROGRAMME D'INVESTISSEMENT COMMUNAUTAIRE. En 2020, alors que nous accélérions les travaux sur l'équité et l'inclusion au sein de notre propre organisation (voir la page 21), nous avons lancé une réponse parallèle par l'entremise du projet Propeller. Dans le cadre de notre Nest Fund, nous avons lancé un appel de propositions de 300 000 \$ destiné aux organismes de bienfaisance et aux organismes sans but lucratif principalement gérés par des personnes qui s'identifient comme étant noires ou autochtones et qui ciblent leurs besoins. Notre soutien sera axé sur les activités de renforcement des capacités. Les partenariats que nous comptons établir, ainsi que notre engagement envers l'Initiative BlackNorth (voir la page 43), représentent une étape importante dans le travail de la GTAA visant à améliorer l'équité raciale dans notre région.

NOUS SOMMES DEMEURÉS ENGAGÉS SUR LES ENJEUX RELATIFS AU BRUIT – EN TRANSPOSANT LA CONVERSATION EN LIGNE. Le nouveau Forum sur la gestion du bruit a été largement approuvé lorsqu'il a été présenté en 2019; les participants l'ont considéré comme efficace pour favoriser la compréhension mutuelle et obtenir des résultats positifs. Lorsque la COVID-19 a rendu difficiles les rencontres en personne, nous nous sommes engagés à maintenir cette nouvelle structure de mobilisation et à entretenir de solides relations de travail avec les intervenants et les partenaires de l'aéroport Pearson. Nous avons rapidement mis le Forum en ligne, en maintenant le même horaire et en continuant de tenir nos voisins et d'autres personnes au courant des répercussions possibles de l'évolution des opérations pendant la pandémie (par exemple, à mesure que le trafic de passagers diminuait, mais que le nombre de vols de fret augmentait).

NOUS AVONS INCLUS LA RELANCE APRÈS LA PANDÉMIE DANS NOS CONSULTATIONS ENVIRONNEMENTALES. L'engagement de la GTAA envers le leadership environnemental oriente tout ce que nous faisons, y compris la façon dont nous abordons la reprise économique. Pour élaborer nos nouveaux plans d'action environnementaux (voir la page 31) et promouvoir l'harmonisation sur les questions de durabilité, nous avons consulté au cours de la dernière année un large éventail d'intervenants, y compris des partenaires de l'industrie et des municipalités, des employés de l'aéroport, des passagers et le grand public, des collectivités régionales; et des représentants élus de tous les ordres de gouvernement.



Un employé de l'aéroport Pearson vérifie la qualité de l'eau dans une zone humide près de l'aéroport. Nous travaillons avec des partenaires pour appuyer les initiatives locales de conservation et de biodiversité.

DES COLLECTIVITÉS EN SANTÉ

INNOVATION

NOUS UTILISONS DE NOUVEAUX CANAUX POUR RESTER EN CONTACT AVEC NOS COLLECTIVITÉS.

Les outils numériques sont devenus encore plus essentiels aux activités de Pearson pendant la pandémie. En plus de nos interactions habituelles dans les médias sociaux et de nos mises à jour par courriel, nous avons ajouté une fonction de clavardage à notre site Web au cours de la dernière année pour répondre aux questions des passagers et du public. D'autres outils, y compris un lien de clavardage d'affaires pour les utilisateurs d'appareils iPhone et une interactivité améliorée par WhatsApp et messagerie texte, sont en cours de développement. Bien que notre priorité demeure de fournir aux passagers et au public des renseignements constamment mis à jour sur les activités de l'aéroport, en 2020, nous avons également pris des mesures pour maintenir les programmes qui permettent à l'aéroport Pearson de Toronto de rester en contact avec les collectivités dynamiques que nous desservons. À cette fin, nous avons lancé YYZ Live Online, une variante virtuelle de la série de concerts en direct que nous présentons à notre aéroport en partenariat avec la Ville de Toronto.

NOS VOISINS PEUVENT MAINTENANT UTILISER UN NOUVEL OUTIL DE SURVEILLANCE DU BRUIT.

L'aéroport Pearson de Toronto est le premier aéroport en Amérique du Nord à lancer un outil interactif sur le Web qui permet aux utilisateurs d'entrer des données de localisation, comme une adresse domiciliaire, et de recevoir des données sur le bruit personnalisées propres à un site. L'information fournie par InsightFull est conçue pour être facilement compréhensible; les rapports sont structurés autour de questions courantes que nous recevons au sujet des effets du bruit. En complément des nombreux autres canaux de mobilisation de la GTAA en matière de gestion du bruit, nous soulignons notre engagement envers la transparence et le dialogue éclairé.

NOUS AVONS TOUJOURS CHERCHÉ DES FAÇONS INTÉRESSANTES DE PARTAGER NOTRE HISTOIRE AVEC LA COLLECTIVITÉ.

Cette année, comme nos programmes habituels de formation en personne ont été suspendus en raison de la pandémie, nous avons communiqué avec les enfants et les familles en ligne par l'entremise du Club des explorateurs de l'aéroport Pearson, un programme de camp virtuel pour les élèves de la troisième à la huitième année. Chaque séance de camp mensuelle a un thème : « Animaux à l'aéroport », par exemple, ou « L'histoire du vol » ou « Bienvenue au Canada! » (qui présentait des nouveaux arrivants à leur arrivée à l'aéroport Pearson). Le Club des explorateurs de l'aéroport a également attiré des invités de marque ayant des points de vue uniques sur l'aviation; Marc Garneau, alors ministre fédéral des Transports, et Deborah Flint, présidente et chef

de la direction de la GTAA, ont tous deux fait part de leurs réflexions aux jeunes explorateurs. Les retombées du Club des explorateurs de l'aéroport Pearson ont été reconnues par le prix ACI-Amérique du Nord pour le meilleur programme d'éducation et de sensibilisation en 2020.

NOUS AVONS ORGANISÉ NOTRE TOUTE PREMIÈRE JOURNÉE VIRTUELLE « INVITONS NOS JEUNES AU TRAVAIL » EN 2020.

Élaboré en collaboration avec le Club des explorateurs de l'aéroport Pearson et The Learning Partnership, cet événement d'apprentissage en ligne interactif comprenait plus de trois heures de contenu invitant les étudiants et les tuteurs à choisir leur propre aventure éducative à notre aéroport. Les segments et les activités couvraient tout, depuis le fonctionnement des aérogares et des pistes jusqu'aux gens de notre collectivité de Pearson et les diverses possibilités de carrière que nous offrons. Nous étions heureux d'offrir cette activité à tous les enfants de neuvième année des travailleurs de l'aéroport Pearson de Toronto, ainsi qu'à l'ensemble de la collectivité.

LES VOYAGEURS AYANT UN HANDICAP INVISIBLE DISPOSENT DE NOUVELLES RESSOURCES À NOTRE AÉROPORT.

Le programme Cordons de tournesol aide les passagers qui ont des handicaps sensoriels, médicaux ou autres qui ne sont peut-être pas évidents pour les autres. Disponibles à nos comptoirs d'information, les cordons sont discrets, mais reconnaissables par les employés de l'aéroport. Les passagers qui choisissent de porter ou de tenir un cordon font savoir aux membres de notre équipe qu'ils peuvent avoir besoin de soutien ou de temps supplémentaire pour effectuer des tâches, comme monter à bord d'un avion ou faire des achats au détail. Ce programme, le premier du genre au Canada, a bénéficié des conseils de l'organisation britannique Hidden Disabilities Sunflower, ainsi que d'Autisme Ontario et d'autres groupes au service des Canadiens ayant des handicaps invisibles.

NOUS AVONS AJOUTÉ DE NOUVEAUX SERVICES DE TRADUCTION, Y COMPRIS DES SERVICES VISUELS.

Le service LanguageLine de l'aéroport Pearson de Toronto offre maintenant une traduction visuelle en American Sign Language, ainsi qu'une traduction audio dans plus de 200 langues parlées. Nous avons également déployé des boucles magnétiques – des appareils audio qui aident à éliminer le bruit de fond en se connectant directement aux prothèses auditives – aux principaux comptoirs d'information et aux portes d'embarquement. Ces initiatives ont été éclairées par les Services canadiens de l'ouïe et, comme le programme Cordons de tournesol, s'inscrivent dans un effort plus vaste visant à rendre l'aéroport Pearson de Toronto plus accessible et accueillant pour tous.



Les outils numériques sont devenus encore plus essentiels aux activités de Pearson pendant la pandémie. En plus de nos interactions habituelles dans les médias sociaux et de nos mises à jour par courriel, nous avons ajouté une fonction de clavardage à notre site Web au cours de la dernière année pour répondre aux questions des passagers et du public.

DES COLLECTIVITÉS EN SANTÉ

PARTENARIATS

NOUS TRAVAILLONS AVEC DES ENTREPRISES ET DES ONG POUR ASSURER UNE REPRISE INTELLIGENTE.

Par exemple, la présidente et chef de la direction de la GTAA, Deborah Flint, s'est jointe au cabinet directeur de *Reimagining Recovery*, un cadre de soutien établi par la Chambre de commerce de la région de Toronto afin d'éclairer les politiques gouvernementales et d'appuyer la reprise régionale à la suite des répercussions économiques de la COVID-19. Les domaines d'intérêt du cadre comprennent la relance sectorielle, la modernisation des villes en fonction d'une réalité post-pandémique et la reprise du commerce.

NOUS NOUS SOMMES JOINTS À L'INITIATIVE BLACKNORTH CONTRE LE RACISME ENVERS LES NOIRS.

En juillet 2020, Deborah Flint s'est jointe à plus de 300 dirigeants d'organisations canadiennes pour signer l'engagement des chefs d'entreprise de l'Initiative BlackNorth récemment créée. Les signataires s'engagent à atteindre un ensemble d'objectifs précis, y compris la détermination et l'élimination des obstacles à l'avancement des talents noirs; la collaboration avec le réseau BlackNorth pour partager les pratiques en matière d'équité couronnées de succès (et les moins efficaces); et l'augmentation de la représentation de dirigeants noirs au sein des conseils d'administration et des équipes de direction.

À MESURE QUE NOUS NOUS SOMMES MOBILISÉS POUR NOS PARTENAIRES, NOUS AVONS REÇU LEUR SOUTIEN EN RETOUR.

Au cours de la dernière année, les organismes d'emploi communautaires qui ont bénéficié du financement du projet Propeller ont offert un soutien personnalisé aux travailleurs de l'aéroport mis à pied en raison de la COVID-19. Conscients des défis auxquels est confronté le secteur de l'aviation et de la solidité des partenariats que nous avons établis au fil des ans, ces organismes sans but lucratif ont offert leur aide aux employés de l'aéroport. En plus d'aider de nombreux travailleurs à décrocher de nouveaux emplois, ces généreux partenaires nous ont rappelé avec force que des relations solides sont la clé de la résilience et un ingrédient essentiel de la reprise.

LA SUITE

LES PARTENARIATS ENVIRONNEMENTAUX DEMEURENT AU CŒUR DE NOTRE ENGAGEMENT COMMUNAUTAIRE.

En plus de respecter des normes de durabilité de plus en plus ambitieuses dans le cadre de ses propres activités, l'aéroport Pearson s'associe à d'autres pour appuyer des initiatives de conservation et de biodiversité. Une collaboration remarquable au cours de la dernière année a été la participation de la GTAA, de l'organisme de conservation de la ville de Toronto et de ses environs, de cinq municipalités voisines et de la Première Nation Mississauga of the Credit, à un comité directeur chargé d'élaborer un nouveau plan pour les bassins hydrographiques des ruisseaux Etobicoke et Mimico.

NOS COLLABORATIONS AVEC LES MUNICIPALITÉS SONT PLUS ACTIVES QUE JAMAIS.

En tant que grande plaque tournante du transport et employeur à grande échelle, l'aéroport Pearson favorise des relations multidimensionnelles avec les gouvernements locaux et régionaux, alors que nous collaborons au développement de la main-d'œuvre, à l'intégration du transport en commun et à d'autres facteurs de prospérité.

NOUS SORTIRONS DE LA PANDÉMIE ENCORE PLUS CONNECTÉS ET RÉSILIENTS.

En répondant aux impératifs uniques de 2020, nous nous sommes efforcés de maintenir nos relations et nos pratiques de mobilisation dans l'ensemble de la collectivité des intervenants de la GTAA. Nous étions fiers de respecter nos engagements en matière d'investissement dans la collectivité, même en période de perturbation majeure de nos activités. Nous avons également pris de nouvelles mesures pour appuyer la collaboration en matière de justice raciale et de reprise économique régionale. Tout comme les relations que nous avons bâties au cours des dernières années nous ont aidés à répondre plus efficacement aux crises de 2020, les relations que nous créons pendant cette période exceptionnellement difficile, des relations fondées sur la confiance, le respect et une vision commune de l'avenir, nous aiderons à réaliser un avenir plus durable, inclusif et connecté.



Nous nous sommes engagés à maintenir un programme d'engagement communautaire actif malgré les contraintes de la COVID-19, faisant progresser rapidement nos forums sur la gestion du bruit et nos activités comme la Semaine des partenaires Pearson en ligne.



APPROCHE DE LA DURABILITÉ ET RENDEMENT



APPROCHE DE LA DURABILITÉ ET RENDEMENT

APPROCHE DE LA DURABILITÉ

Cette année, la COVID-19 a touché presque tous les aspects de l'économie mondiale, et ses répercussions sur l'aviation ont été profondes. En même temps, notre secteur a continué de jouer un rôle primordial dans le mouvement essentiel des personnes et des biens. Dès les premiers jours de la pandémie, l'aéroport Pearson de Toronto a appuyé le travail essentiel consistant à fournir de l'équipement de protection individuelle, des fournitures médicales et des vaccins aux Canadiens. Dans cette optique, nous avons adopté diverses mesures dans le cadre de notre initiative Aéroports en santé, toutes conçues pour protéger la santé et la sécurité de nos passagers, de nos employés et de nos collectivités.

En plus d'aider le Canada à réagir à la crise immédiate, nous travaillons également avec des partenaires de toute la région pour jeter les bases d'une reprise inclusive et durable après la pandémie. Il n'a jamais été aussi clair que la collaboration active entre les gouvernements, les institutions, le secteur privé et les particuliers est le moyen le plus efficace de stimuler la reprise.

L'aéroport Pearson de Toronto a un mandat et un grand sens des responsabilités qui nous demandent de veiller à ce que notre aéroport continue de soutenir la croissance et le dynamisme de notre région, de notre province et de notre pays. Nos plans pour les décennies à venir reposent fermement sur nos engagements à l'égard de la responsabilité environnementale, de l'engagement et de l'investissement communautaires, ainsi que sur des normes rigoureuses en matière de santé et de sécurité.

En tant que plaque tournante mondiale de premier plan, l'aéroport Pearson de Toronto est déterminé à façonner un avenir durable pour l'industrie de l'aviation, un avenir qui aidera à créer des emplois de qualité et ouvrira des portes aux possibilités économiques tout en appuyant la transition vers une économie à faibles émissions de carbone. Notre aéroport facilite l'exportation de biens et de services provenant de l'ensemble des provinces et territoires, et il accueille des travailleurs qualifiés, des investisseurs, des entrepreneurs, des touristes et des étudiants étrangers au Canada. Fait tout aussi important, nous travaillons avec nos intervenants pour renforcer les collectivités avoisinantes et toute la région en faisant la promotion de solutions intégrées de transport en commun et de programmes favorisant le bien-être social et économique.

Nous reconnaissons que les répercussions d'un aéroport ne sont pas toutes positives, et qu'une partie de notre rôle consiste à continuellement faire évoluer nos opérations en vue d'assurer la durabilité à long terme de notre aéroport et de notre planète. Nous avons la responsabilité de trouver un juste équilibre entre les avantages sociaux et économiques que nous offrons et les autres effets de nos activités, comme le bruit des aéronefs et la congestion routière, qui peuvent avoir une incidence sur la qualité de vie de

nos voisins. Nous nous efforçons aussi de réduire au minimum les répercussions sur la qualité de l'air et de l'eau, l'écologie et la faune des environs.

Les changements climatiques représentent une menace mondiale qui exige des mesures audacieuses et concertées afin de réduire les émissions de carbone et se préparer aux futurs effets attendus. La GTAA reconnaît depuis longtemps la nécessité de faire sa part, et nous sommes déterminés à réduire davantage les émissions de carbone à l'aéroport Pearson de Toronto. Notre objectif est de réduire les émissions de gaz à effet de serre de nos opérations à un niveau net zéro d'ici 2050. Bien que nous ne contrôlions pas les émissions de nos compagnies aériennes partenaires ou locataires, nous nous efforçons de collaborer à des innovations technologiques et de processus qui atténuent notre impact collectif et réduisent nos émissions de portée 3.

Étant donné l'importance de la durabilité dans notre réflexion, la GTAA publie un rapport annuel intégré qui, à notre avis, offre la vue d'ensemble la plus complète de nos priorités, de notre rendement et de notre stratégie à long terme.



En tant que plaque tournante mondiale de premier plan, l'aéroport Pearson de Toronto est déterminé à façonner un avenir durable pour l'industrie de l'aviation, un avenir qui aidera à créer des emplois de qualité et ouvrira des portes aux possibilités économiques tout en appuyant la transition vers une économie à faibles émissions de carbone.

APPROCHE DE LA DURABILITÉ ET RENDEMENT

RAPPORT SUR NOTRE RENDEMENT

La vue d'ensemble qui suit présente notre approche de gestion pour les principaux sujets liés à la gouvernance environnementale, sociale et de la durabilité. Elle propose des liens menant à des examens pertinents dans d'autres sections du rapport annuel en ligne. Ces renseignements sont également disponibles dans notre document téléchargeable sur l'approche en matière de gestion de la durabilité et l'indice de durabilité, qui comprend des mesures dérivées des rapports de la Global Reporting Initiative (GRI), du Sustainability Accounting Standards Board (SASB) et du Task Force on Climate-related Financial Disclosures (TCFD).

Nos rapports respectent les normes GRI : option de conformité essentielle (autodéclaration), et on y trouve l'élément d'information pour le secteur des exploitants d'aéroport, que la GTAA a aidé à élaborer en 2011. Les sujets prioritaires abordés dans le présent rapport ont été déterminés dans le cadre d'un exercice de planification stratégique lancé en 2019. Ce travail nous a aidés à déterminer nos priorités pour les cinq prochaines années et les objectifs de notre aéroport d'ici à 2025. L'initiative Aéroport en santé, qui est au cœur de notre travail et de nos rapports en 2020, appuie et complète ces priorités existantes.

Nos sujets et domaines d'intérêt prioritaires étaient les suivants pour 2020 :



RESPONSABILITÉ D'ENTREPRISE

Améliorer nos collectivités locales grâce à des investissements communautaires, à la gestion du bruit et à la gérance de l'environnement.



EXPÉRIENCE DES PASSAGERS ET DES CLIENTS

Établir une norme mondiale pour la circulation et l'expérience des passagers, ainsi que pour les relations avec les partenaires des compagnies aériennes.



SÉCURITÉ

Maintenir un bilan exceptionnel en matière de sûreté et de sécurité au travail à l'aéroport Pearson de Toronto, notamment grâce aux nouvelles mesures prises dans le cadre de notre engagement relatif à un Aéroport en santé.



PERSONNEL

Soutenir l'avancement professionnel des employés de la GTAA et de l'effectif plus important de l'aéroport Pearson de Toronto, et offrir de l'aide aux personnes déplacées par les effets économiques de la COVID-19.



CROISSANCE DU TRANSPORT AÉRIEN


Réaliser une croissance durable grâce au transport terrestre et au fret.

Nous continuons d'utiliser un programme de vérification interne pour examiner les données sur le rendement de l'aéroport Pearson de Toronto, notamment les modes de saisie, de collecte, d'examen et de déclaration des données. Nous avons analysé un échantillon de renseignements liés aux indicateurs de rendement afin de confirmer l'existence d'un processus documenté et de contrôles adéquats. Tout ce travail nous donne la possibilité de présenter des données cohérentes et exactes. Actuellement, la GTAA n'a pas de politique ou de mandat en ce qui concerne l'assurance externe de nos rapports non financiers.

APPROCHE DE LA DURABILITÉ ET RENDEMENT

OBJECTIFS DE DÉVELOPPEMENT DURABLE

Les objectifs de développement durable (ODD) des Nations Unies sont un appel mondial à agir pour éradiquer la pauvreté, protéger la planète et faire en sorte que tous les êtres humains vivent dans la paix et la prospérité. En 2020, nous avons poursuivi notre travail pour créer un avenir plus durable et produire des rapports sur les ODD et les cibles connexes qui s’harmonisent avec les priorités stratégiques de la GTAA.

ODD	Cibles pertinentes	Contributions choisies
 <p>3 BONNE SANTÉ ET BIEN-ÊTRE</p> <p>ODD 3 – Bonne santé et bien-être</p>	<p>3.9 D’ici à 2030, réduire nettement le nombre de décès et de maladies dus à des substances chimiques dangereuses, à la pollution et à la contamination de l’air, de l’eau et du sol.</p> <p><i>Remarque : la cible s’applique aussi à la pollution sonore.</i></p>	<p>La GTAA a un solide programme de gestion du bruit qui est mis à jour tous les cinq ans au moyen d’un nouveau plan d’action pour la gestion du bruit. Le programme de gestion du bruit de la Société est fondé sur l’approche équilibrée de la gestion du bruit de l’Organisation de l’aviation civile internationale (OACI) et est déterminé à appliquer les pratiques exemplaires internationales et à améliorer la façon dont nous gérons le bruit.</p> <p>L’aéroport Pearson de Toronto est le premier aéroport en Amérique du Nord à lancer un outil interactif sur le Web qui permet aux utilisateurs d’entrer des données de localisation, comme une adresse domiciliaire, et de recevoir des données sur le bruit personnalisées propres à un site.</p> <p>Malgré la COVID-19 et les restrictions en matière de rassemblements publics, les forums publics sur la gestion du bruit ont été déplacés en ligne pour continuer d’appuyer notre collectivité.</p> <p>Renseignements à l’appui :</p> <ul style="list-style-type: none"> Indice de durabilité GRI AO7 GRI 203-2 GRI 305 GRI 306 GRI 401-2 GRI 403 <p>Rapport annuel – Approche de la durabilité</p> <p>Notice annuelle – Questions environnementales – Programme de gestion du bruit (en anglais)</p> <p>Gestion du bruit</p>

APPROCHE DE LA DURABILITÉ ET RENDEMENT

ODD	Cibles pertinentes	Contributions choisies
 <p>5 ÉGALITÉ DES SEXES</p> <p>ODD 5 – Parvenir à l'égalité des sexes et autonomiser toutes les femmes et les filles</p>	<p>5.5 Garantir la participation entière et effective des femmes et leur accès en toute égalité aux fonctions de direction à tous les niveaux de décision, dans la vie politique, économique et publique.</p> <p>5.5.2 Proportion de femmes occupant des postes de gestion.</p>	<p>Ensemble, avec notre conseil d'administration, nous sommes déterminés à poursuivre le voyage pour veiller à ce que les principes et les pratiques qui favorisent la diversité et l'inclusion soient présents dans tous les aspects de nos activités et de notre aéroport.</p> <p>Dans les semaines qui ont précédé la Journée internationale des femmes 2020, le groupe Women's Alliance@YYZ, en partenariat avec le Programme en matière de diversité et d'inclusion de la GTAA, a organisé des activités visant à reconnaître les mesures prises pour améliorer l'égalité entre les sexes non seulement à la GTAA, mais aussi dans les collectivités environnantes. Nos dirigeants continuent de démontrer leur engagement à favoriser l'inclusion et l'autonomisation des femmes au travail.</p> <p>La GTAA est déterminée à aller plus loin en tant qu'organisation en condamnant le racisme envers les Noirs et l'inégalité et en défendant une culture inclusive pour tous.</p> <p>Renseignements à l'appui :</p> <p>Indice de durabilité GRI 102-8 GRI 202-1 GRI 401 GRI 404-3 GRI 405 GRI 406-1 SV-PS-330a.1 SV-PS-330a.2</p> <p>Rapport annuel – Une main-d'œuvre en santé Rapport annuel – Approche de la durabilité – Personnel Notice annuelle – Diversité des administrateurs et des dirigeants</p> <p>Notice annuelle – Philosophie de rémunération</p>
 <p>6 EAU PROPRE ET ASSAINISSEMENT</p> <p>ODD 6 – Garantir l'accès de tous à des services d'alimentation en eau et d'assainissement gérés de façon durable</p>	<p>6.3 D'ici à 2030, améliorer la qualité de l'eau en réduisant la pollution, en éliminant l'immersion de déchets et en réduisant au minimum les émissions de produits chimiques et de matières dangereuses, en diminuant de moitié la proportion d'eaux usées non traitées et en augmentant considérablement à l'échelle mondiale le recyclage et la réutilisation sans danger de l'eau.</p> <p>6.4 D'ici à 2030, augmenter considérablement l'utilisation rationnelle des ressources en eau dans tous les secteurs et garantir la viabilité des retraits et de l'approvisionnement en eau douce afin de tenir compte de la pénurie d'eau et de réduire nettement le nombre de personnes qui souffrent du manque d'eau.</p> <p>6.b Appuyer et renforcer la participation de la population locale à l'amélioration de la gestion de l'eau et de l'assainissement.</p>	<p>La GTAA est déterminée à gérer nos ressources en eau par des efforts de conservation de l'eau, la gestion de la qualité de l'eau et la gestion des risques d'inondation, protégeant ainsi les réserves d'eau de la région.</p> <p>En plus de notre travail sur la gestion de l'eau dont il a été question tout au long du rapport annuel, la gestion durable de l'eau a été soulignée au personnel dans le cadre du People Power Challenge lors d'un webinaire sur la gestion de l'eau à la maison et au travail en septembre 2020.</p> <p>Renseignements à l'appui :</p> <p>Indice de durabilité GRI 303 IF-RE-140a.1 IF-RE-140a.2 IF-RE-140a.3</p> <p>Rapport annuel – Approche de la durabilité Notice annuelle – Questions environnementales</p> <p>Notice annuelle – Risques opérationnels</p> <p>Environnement</p>


APPROCHE DE LA DURABILITÉ ET RENDEMENT

ODD	Cibles pertinentes	Contributions choisies
 <p>8 TRAVAIL DÉCENT ET CROISSANCE ÉCONOMIQUE</p> <p>ODD 8 – Travail décent et croissance économique</p>	<p>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.</p> <p>8.6 D'ici à 2030, réduire considérablement la proportion de jeunes non scolarisés et sans emploi ni formation.</p> <p>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.</p> <p>8.9 D'ici à 2030, élaborer et mettre en œuvre des politiques visant à développer un tourisme durable qui crée des emplois et mettre en valeur la culture et les produits locaux.</p>	<p>En 2020, la GTAA a pris les mesures nécessaires pour faire face aux effets dévastateurs de la COVID-19 à l'échelle mondiale, ce qui nous a obligés à harmoniser nos niveaux d'effectif avec nos réalités budgétaires et opérationnelles. Cela s'est traduit par une réduction de notre effectif et de nos dépenses en immobilisations ainsi que par la mise en œuvre de la transformation Aéroport en santé.</p> <p>L'aéroport Pearson de Toronto a été reconnu par le Conseil international des aéroports pour avoir obtenu un agrément sanitaire mondial. Le Programme d'agrément sanitaire des aéroports du Conseil international des aéroports aide les aéroports en évaluant les nouvelles mesures et procédures de santé mises en place en raison de la pandémie de COVID-19, conformément aux recommandations de l'Équipe spéciale du Conseil sur la relance de l'aviation de l'OACI. Les éléments évalués aux fins d'agrément comprennent le nettoyage et la désinfection, la distanciation physique (lorsque c'est possible et réalisable), la protection du personnel, l'aménagement des lieux, les communications avec les passagers et les installations destinées à ces derniers.</p> <p>La GTAA et le Conseil des travailleurs de l'aéroport de Toronto (TAWC) ont tenu une réunion au cours de laquelle les discussions ont porté sur les efforts déployés pour assurer la santé et la sécurité des travailleurs qui continuent de desservir l'aéroport, ainsi que des programmes de rétablissement de l'effectif pour les travailleurs et les employeurs des aéroports qui ont connu d'importantes difficultés.</p> <p>Avec le TAWC et plus de 20 organismes communautaires axés sur l'emploi, la GTAA s'est adaptée pour répondre aux besoins de la collectivité en lançant Pearson Works Online, un espace virtuel conçu pour aider la collectivité aéroportuaire à chercher de l'emploi.</p> <p>Le programme d'investissement communautaire de la GTAA, le projet Propeller, a investi un million de dollars dans des programmes, des recherches et des activités de défense des droits qui luttent contre le sous-emploi à l'aéroport et dans les collectivités environnantes.</p> <p>La GTAA continue de travailler en collaboration avec ses partenaires gouvernementaux, les compagnies aériennes, les détaillants, les hôteliers, les entreprises et les attractions touristiques, ainsi que les employés, afin de trouver des moyens de rétablir la confiance du public dans le transport aérien et dans nos aéroports.</p> <p>Renseignements à l'appui :</p> <p>Indice de durabilité GRI 102-8 GRI 201-1 GRI 308-1 GRI 401 GRI 404 GRI 405-1 GRI 405-2 GRI 408 GRI 409 SV-PS-330a.1 SV-PS-330a.2</p> <p>Rapport annuel – Une main-d'œuvre en santé Rapport annuel – Une économie en santé Rapport annuel – Approche de la durabilité – Mobilisation des intervenants</p> <p>Notice annuelle – Ressources humaines</p>


APPROCHE DE LA DURABILITÉ ET RENDEMENT

ODD	Cibles pertinentes	Contributions choisies
 <p>ODD 9 – Industrie, innovation et infrastructure</p>	<p>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 mettant l'accent sur un accès universel, à un coût abordable et dans des conditions d'équité.</p> <p>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.</p>	<p>Nous avons établi des partenariats avec des organisations technologiques, des ministères de la Santé et des ordres de gouvernement pour mettre en œuvre les plus récentes approches scientifiques afin de faire de l'aéroport Pearson de Toronto un chef de file de l'initiative Aéroport en santé. Les initiatives Aéroport en santé de Pearson sont parmi les plus novatrices de l'industrie et nous ont valu l'agrément sanitaire mondial du Conseil international des aéroports.</p> <p>Nos plans d'infrastructure et d'innovation pour 2020 ont été fortement touchés par la pandémie. Malgré les défis présentés par la COVID-19, nous avons lancé des initiatives mettant l'accent sur la résilience et l'innovation, tout en nous concentrant sur la responsabilité financière et la santé humaine.</p> <p>Plus tôt cette année, les trois premiers lots de travaux du programme Repenser la manipulation des bagages – Bagages 2025 ont été mis en œuvre, y compris un centre de contrôle des opérations des bagages (un cerveau unique) et une installation d'entreposage précoce des bagages à l'aérogare 1.</p> <p>En mars, nous avons ouvert notre nouvelle salle de contrôle des bagages, qui a regroupé les opérations entre les deux terminaux, ce qui a permis d'améliorer l'identification et la résolution des problèmes liés aux bagages.</p> <p>En octobre 2020, le système de répartition assistée par ordinateur (RAO) a été mis en œuvre avec succès à l'aéroport Pearson de Toronto. La RAO est un système de pointe qui change la façon dont les groupes d'intervenants et notre Centre de contrôle intégré des opérations travaillent ensemble. Grâce à la répartition en temps réel selon l'emplacement et à la déclaration en direct, il sera possible d'intervenir plus rapidement auprès des unités opérationnelles et des passagers, ce qui accélérera la reprise des opérations normales.</p> <p>Renseignements à l'appui :</p> <p>Indice de durabilité GRI 201-1 GRI 203-1</p> <p>Rapport annuel – Sections sur l'innovation dans chaque chapitre Notice annuelle – Questions environnementales Notice annuelle – Risques opérationnels</p>
 <p>ODD 10 – Inégalités réduites</p>	<p>10.1 D'ici à 2030, faire en sorte, au moyen d'améliorations progressives, que les revenus des 40 pour cent les plus pauvres de la population augmentent plus rapidement que le revenu moyen national, et ce de manière durable.</p> <p>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.</p>	<p>Nous demeurons un partenaire engagé dans l'autonomisation de notre collectivité et la réduction des inégalités.</p> <p>Dans le cadre du projet Propeller, nous avons fait des investissements communautaires totalisant un million de dollars, axés sur le sous-emploi.</p> <p>Nous avons également lancé le Nest Fund, un programme destiné aux organisations principalement dirigées par des personnes qui s'identifient comme Noires ou Autochtones. Le Nest Fund a lancé un appel de propositions en 2020 et examinera les propositions en 2021.</p> <p>Nous sommes fiers d'avoir lancé le programme Cordons de tournesol, une initiative visant à offrir des soins supplémentaires aux passagers ayant des handicaps invisibles, renforçant ainsi notre engagement à rendre l'expérience de chaque passager harmonieuse et agréable et à relever la barre du service à la clientèle accessible offrant une expérience de classe mondiale aux passagers. Le programme Cordons de tournesol permet aux adultes et aux enfants qui voyagent avec des handicaps invisibles de porter ou de tenir un cordon qui sert de signal indiquant qu'ils peuvent avoir besoin d'aide supplémentaire ou d'un peu plus de temps pour accomplir une tâche.</p> <p>Nous avons également introduit notre nouvelle technologie d'assistance appelée BlindSquare, un projet pilote pour les passagers des vols intérieurs de l'aérogare 1. Il s'agit d'une application GPS pour iOS (iPhone seulement) offrant aux passagers malvoyants des renseignements, en français ou en anglais, sur leur emplacement et leur environnement. La technologie améliore l'expérience des passagers aveugles ou malvoyants en leur permettant de naviguer dans l'environnement aéroportuaire de façon plus autonome.</p> <p>Renseignements à l'appui :</p> <p>Indice de durabilité GRI 102-8 GRI 401-1 GRI 404-1 GRI 404-3 GRI 405-2</p> <p>Rapport annuel – Des collectivités en santé Rapport annuel – Approche de la durabilité – Engagement et investissement communautaires Notice annuelle – Diversité des administrateurs et des dirigeants</p>

APPROCHE DE LA DURABILITÉ ET RENDEMENT

ODD	Cibles pertinentes	Contributions choisies
 <p>13 LUTTE CONTRE LES CHANGEMENTS CLIMATIQUES</p> <p>ODD 13 – Lutte contre les changements climatiques</p>	<p>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.</p> <p>13.2 Incorporer des mesures relatives aux changements climatiques dans les politiques, les stratégies et la planification nationales.</p> <p>13.2.2 Total des émissions annuelles de gaz à effet de serre.</p>	<p>À la fin de 2020, la GTAA a publié sa politique environnementale mise à jour, qui souligne notre engagement à exploiter notre aéroport de façon responsable sur le plan environnemental.</p> <p>Avec cette nouvelle politique, nous nous efforçons d'administrer les pratiques de gestion les plus efficaces et la technologie la plus rentable, ayant une incidence positive sur l'environnement. Nous surveillerons aussi continuellement nos progrès pour nous assurer que nous atteignons nos objectifs.</p> <p>Un élément important de la stratégie d'atténuation des risques liés aux changements climatiques de la GTAA est la participation au programme Accréditation carbone des aéroports (ACA), qui fournit un cadre commun pour la gestion active du carbone dans les aéroports du monde entier.</p> <p>Notre plan sur la durabilité, en cours d'élaboration, prévoit un large éventail de mesures qui nous permettront de nous attaquer aux répercussions possibles des activités aériennes de l'aéroport Pearson de Toronto dans le cadre de l'engagement mondial lié à la réduction des émissions de carbone.</p> <p>Notre objectif est de réduire les émissions de gaz à effet de serre de nos activités à un niveau net zéro d'ici 2050. (Voir la section Approche de la durabilité.)</p> <p>En ce qui concerne l'atténuation des risques physiques associés aux changements climatiques, la GTAA procède également à une évaluation de la vulnérabilité aux changements climatiques pour certaines infrastructures d'eaux pluviales à l'aéroport.</p> <p>En partenariat avec l'organisme Globe Series et la ville de Mississauga, nous avons lancé la <i>Climate and Sports Initiative</i> en février 2020. Il s'agit du premier programme du genre au Canada qui utilise le sport comme plateforme pour informer, mobiliser et habiliter les Canadiens afin de protéger notre planète pour les générations futures.</p> <p>Cette initiative s'étendra sur de nombreuses années et visera à exploiter le pouvoir des sports afin de sensibiliser les gens aux répercussions des changements climatiques et de nous doter de mesures concrètes pour y remédier.</p> <p>Renseignements à l'appui :</p> <p>Indice de durabilité GRI 102-15 GRI 305 TR-AL-110a.1 TR-AF-110a.1 TR-AF-430a.2 TCFD-S.a TCFD-M.b</p> <p>Rapport annuel – Approche de la durabilité Notice annuelle – Questions environnementales</p>

APPROCHE DE LA DURABILITÉ ET RENDEMENT

SDG	Cibles pertinentes	Contributions choisies
 <p>ODD 17 – Partenariats pour la réalisation des objectifs</p>	<p>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, à atteindre les objectifs de développement durable.</p> <p>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.</p>	<p>La GTAA collabore avec le gouvernement du Canada, le gouvernement de l'Ontario, les administrations municipales, les organismes de santé publique et divers intervenants communautaires dans la lutte contre la COVID-19.</p> <p>Nous faisons la promotion des pratiques commerciales durables auprès des entreprises locales par l'entremise de Partners in Project Green, une initiative cofondée par la GTAA et l'organisme de conservation de la ville de Toronto et de ses environs en 2017.</p> <p>À l'été 2020, nous avons entrepris un processus de mobilisation des intervenants et du public pour valider les domaines d'intérêt de notre Stratégie de durabilité de l'environnement mise à jour. En plus de réagir positivement aux secteurs d'intérêt rationalisés et de convenir que nos objectifs à long terme sont alignés sur les pratiques environnementales de pointe, nous avons appris que nous devons mieux faire connaître nos programmes existants et la façon dont ils contribueront à la nouvelle stratégie. À l'avenir, nous pouvons saisir les occasions d'améliorer la communication, d'établir des partenariats et de collaborer avec la collectivité pour atteindre nos objectifs environnementaux.</p> <p>Renseignements à l'appui :</p> <p>Indice de durabilité GRI 102-12 GRI 102-13</p> <p>Rapport annuel – Des collectivités en santé Rapport annuel – Approche de la durabilité</p>

NOS PRIORITÉS

Nos sujets et domaines d'intérêt prioritaires ont été déterminés dans le cadre d'un exercice de planification stratégique en 2019. Cet exercice comprenait des activités distinctes pour les cadres supérieurs, les gestionnaires et tous les employés, ainsi que des recherches et des analyses comparatives externes.

Vous trouverez ci-dessous notre approche de gestion pour chaque sujet prioritaire, des liens vers des discussions pertinentes dans d'autres sections du rapport annuel et certains indicateurs de rendement :

- Responsabilité d'entreprise
- Sécurité
- Personnel
- Expérience des passagers et des clients
- Croissance du transport aérien

APPROCHE DE LA DURABILITÉ ET RENDEMENT

RESPONSABILITÉ D'ENTREPRISE

En tant qu'employeur important et au cœur de la zone économique aéroportuaire, l'aéroport Pearson de Toronto est déterminé à fonctionner de façon responsable et à être un bon voisin. Notre succès est lié à celui des collectivités qui nous entourent, et nous travaillons tout au long de l'année pour établir des liens et apporter notre contribution, répondre aux préoccupations de nos voisins et faire progresser des priorités communes comme la conservation de l'environnement. En plus de nous engager à l'échelle locale et régionale, nous travaillons également à répondre aux préoccupations nationales et mondiales, comme la lutte contre les changements climatiques et le renforcement de la résilience de notre infrastructure aux phénomènes météorologiques extrêmes. Cette année, nous avons pris des mesures spéciales pour appuyer nos collectivités, et tous les Canadiens, dans le contexte des répercussions sanitaires et économiques de la pandémie de COVID-19.

INVESTISSEMENT ET ENGAGEMENT COMMUNAUTAIRES

Notre politique sur les programmes d'investissement communautaire définit le cadre de notre programme phare, le projet Propeller, qui vise à aider les personnes sous-employées à poursuivre une carrière enrichissante et à contribuer à la vitalité économique globale. Les principaux engagements pris dans le cadre du programme consistent à redonner aux quartiers qui sont directement ou indirectement touchés par les activités de l'aéroport Pearson de Toronto, à investir un pour cent du bénéfice net de la GTAA dans des initiatives de développement communautaire et à favoriser la croissance et la prospérité de nos régions, des collectivités et des résidents locaux. Cette année, nous avons apporté un changement notable au projet Propeller, en lançant le Nest Fund décrit à la page 41 pour appuyer le renforcement des capacités des organisations dirigées par des personnes qui s'identifient comme Noires ou Autochtones et axées sur leurs besoins. Bien que les répercussions financières de la pandémie de COVID-19 nous forceront à réduire temporairement nos investissements communautaires à court terme, notre engagement envers le Nest Fund et le reste du projet Propeller demeure ferme. Appuyer le rétablissement de notre programme d'investissement communautaire est un aspect important de nos efforts plus vastes visant à assurer une reprise durable pour notre aéroport.

L'engagement communautaire prend de nombreuses formes, comme l'indique notre section sur la mobilisation des intervenants. Notre approche prévoit ce qui suit :

- l'établissement de partenariats avec des organismes qui font un travail utile dans les domaines du sous-emploi et du perfectionnement professionnel, de la durabilité environnementale, de la vitalité communautaire, des activités de renforcement communautaire, de l'amélioration de l'accessibilité ou de l'éducation;
- des consultations publiques et la mobilisation du public sur des questions comme le bruit, l'environnement, le transport en commun et plus encore. Cette année, par exemple, nous avons fait participer le public à l'élaboration de notre nouvelle politique environnementale (voir page 55).

Cette année, en raison de la COVID-19, nous avons dû interrompre certaines des activités auxquelles nous participons habituellement au-delà de notre aéroport, dans la collectivité en général. Les activités annulées comprenaient notamment des kiosques éphémères dans des endroits comme les bibliothèques et les centres communautaires; l'équipe de rue de Toronto Pearson; des commandites d'événements communautaires; et la course annuelle Runway Run qui permet de recueillir des fonds pour le projet Propeller. Nous nous sommes engagés à reprendre notre programme complet d'activités d'engagement communautaire et d'éducation dès qu'il sera sécuritaire de le faire.



Même si que les répercussions financières de la pandémie de COVID-19 nous forceront à réduire temporairement nos investissements communautaires à court terme, notre engagement envers le Nest Fund et le reste du projet Propeller demeure ferme. Appuyer le rétablissement de notre programme d'investissement communautaire est un aspect important de nos efforts plus vastes visant à assurer une reprise durable pour notre aéroport.

APPROCHE DE LA DURABILITÉ ET RENDEMENT

GESTION DU BRUIT

La gestion du bruit est une préoccupation importante pour nos collectivités. Nous communiquons régulièrement avec nos voisins et avec les dirigeants locaux, en utilisant leurs points de vue et une expertise technique diversifiée pour faire évoluer continuellement notre approche dans ce domaine. Bien que le bruit des aéronefs ne puisse pas être éliminé, nous prenons des mesures actives pour rechercher, évaluer et mettre en œuvre des améliorations, tant au niveau des processus que de la technologie, dans le but de répondre aux préoccupations locales tout en continuant de répondre aux besoins régionaux et nationaux en matière de transport.

- Dans le cadre de nos activités ordinaires à l'aéroport, nous avons un programme de gestion du bruit qui guide la manière dont nous collaborons avec nos partenaires pour gérer quotidiennement les effets du bruit. Le programme, qui s'appuie sur l'approche équilibrée de la gestion du bruit des aéronefs de l'Organisation de l'aviation civile internationale, comprend une planification de l'utilisation des terrains, des restrictions opérationnelles (comme la limitation du nombre de vols de nuit), des procédures d'atténuation du bruit pour les aéronefs et des avions et les systèmes de pistes préférentielles.
- Notre Bureau de gestion du bruit surveille le bruit et les procédures d'atténuation du bruit. En outre, il reçoit les plaintes du public, les analyse et y répond. Le Bureau publie régulièrement des avis pour informer les résidents des travaux de construction sur le terrain d'aviation, des activités aéroportuaires et des occasions de participation pouvant avoir un effet sur les activités normales du trafic aéroportuaire et le bruit d'avion. Il est possible de déposer des plaintes relatives au bruit sur notre site Web ou par téléphone.
- Nous avons des terminaux de surveillance du bruit qui sont installés à proximité de l'aéroport de façon stratégique pour recueillir des données objectives et évaluer les niveaux de bruit dans les collectivités avoisinantes. En 2020, nous sommes aussi devenus le premier aéroport en Amérique du Nord à adopter InsightFull, un portail Web interactif qui permet aux membres de la collectivité d'accéder à des données sur le bruit fondées sur l'emplacement (voir la page 42).
- Tous les cinq ans, nous nous engageons à mettre en œuvre un plan d'action pour la gestion du bruit. Ce plan s'appuie sur les pratiques exemplaires internationales et les commentaires du public et il propose des améliorations à notre gestion du bruit. Notre Plan d'action pour la gestion du bruit 2018-2022 comprend une multitude de programmes ambitieux qui s'appuient sur les dix engagements que nous avons pris envers nos collectivités. Dans le cadre du plan d'action en vigueur, nous avons lancé les Forums sur la gestion du bruit. Il s'agit d'une série de séances d'information, de tables et de groupes de travail qui nous aident à travailler plus intelligemment avec nos collectivités et à mieux collaborer avec l'industrie. Nous avons continué d'échanger de l'information et de solliciter les commentaires de nos collectivités et de nos partenaires de l'industrie dans le cadre des forums sur la gestion du bruit en 2020, en transposant le programme en ligne conformément aux recommandations de la santé publique.

- Nous cherchons continuellement des façons d'équilibrer les besoins du Canada en matière de transport et ceux de nos voisins. Voici quelques exemples d'initiatives en cours :

Mise à l'essai d'un système de pistes prioritaires. L'aéroport Pearson de Toronto utilise un système de pistes prioritaires pour les vols de nuit, concentrant les activités sur les pistes qui affectent le moins de résidents possible. En février 2020, nous avons entrepris un essai d'un an d'un système amélioré conçu pour promouvoir le respect de l'orientation des pistes prioritaires en coordonnant mieux les préférences de nuit avec d'autres variables (comme les conditions de vent, le déneigement et l'entretien). Bien que le trafic ait diminué cette année, l'essai a été couronné de succès, car une plus grande part des vols ont adhéré au système de pistes prioritaires mis à jour. Les prochaines étapes consistent à évaluer l'essai et à déterminer les étapes suivantes.

Programme de restriction des vols de nuit. L'aéroport Pearson de Toronto limite le nombre de vols entre 0 h 30 et 6 h 30 afin de limiter les effets du bruit. En 2020, nous avons reporté les ajustements prévus à notre approche budgétaire des vols de nuit, car la demande réduite en raison de la COVID-19 a fait passer le trafic bien en deçà de nos restrictions actuelles. À partir d'avril 2020, nous avons généralement utilisé entre un quart et un tiers des vols autorisés en vertu du budget des vols de nuit.

Programme incitatif pour un parc aérien plus silencieux. La famille de moteurs de l'Airbus A320 présente un problème de conception connu qui cause un bourdonnement à l'approche. Cette année, nous avons continué de promouvoir un programme encourageant les compagnies aériennes à moderniser ces moteurs pour réduire les effets du bruit. Nous avons également offert des incitatifs à celles qui utilisent des avions plus silencieux et modernisés pour les opérations à l'aéroport Pearson de Toronto. Nous prévoyons que d'ici 2022, 90 % des mouvements d'appareils Airbus A320 à notre aéroport seront effectués par des avions modernisés.

APPROCHE DE LA DURABILITÉ ET RENDEMENT

GÉRANCE DE L'ENVIRONNEMENT

Bien que le trafic de passagers ait diminué considérablement cette année en raison de la pandémie de COVID-19, la demande de transport aérien dans notre région était à la hausse avant la pandémie et nous nous attendons à ce qu'elle reprenne dans les années à venir. Dans ce contexte, nous sommes plus que jamais déterminés à réduire constamment notre impact environnemental, même si nous gérons la demande croissante de connectivité aérienne. Guidés par notre nouvelle stratégie environnementale, nous continuons de chercher de nouvelles façons de réduire nos émissions, de nous préparer pour l'avenir et de faire notre part en ce qui a trait aux questions environnementales locales et mondiales.

En plus de nous conformer aux normes et aux règlements applicables, nous maintenons un système de gestion environnementale (SGE) qui respecte la norme ISO 14001:2015 et qui nous aide à fixer des objectifs de rendement et à poursuivre l'amélioration continue. Nos pratiques d'établissement de rapports sont conformes à la norme ISO 14064 et au programme d'accréditation de réduction du carbone, reconnu à l'échelle internationale (et dans le cadre duquel la GTAA a obtenu la certification de niveau 3). Le SGE comporte six domaines d'intérêt, soit la réduction des émissions, le renforcement de la résilience aux risques climatiques, l'amélioration de notre efficacité énergétique, l'amélioration de la gestion de l'eau, la gestion des ressources naturelles et la réduction des déchets.

Cette année, nous avons lancé une nouvelle stratégie environnementale. La stratégie comprend sept plans d'action distincts, harmonisés aux six domaines d'intérêt de notre SGE et de notre programme de gestion du bruit. Cette nouvelle stratégie a été éclairée par des consultations auprès de divers intervenants, ainsi que par une série d'exercices d'établissement de la base référence. Ensemble, ces efforts

et la stratégie environnementale elle-même ont éclairé une nouvelle politique environnementale de la GTAA, qui a été lancée en mars 2021.

Nos programmes environnementaux demeureront étroitement alignés sur nos initiatives générales en matière de responsabilité d'entreprise. Nous continuons de développer nos pratiques de surveillance et de déclaration à l'égard de cadres précis comme la Global Reporting Initiative (GRI), les normes du Sustainability Accounting Standards Board (SASB), les recommandations du Task Force on Climate-related Financial Disclosures (TCFD) et les objectifs de développement durable (ODD) des Nations Unies, tout en restant concentrés sur les objectifs et principes globaux d'une déclaration robuste des aspects environnementaux, sociaux et de gouvernance.

Nous faisons la promotion des pratiques commerciales durables auprès des entreprises locales par l'entremise de Partners in Project Green, une initiative cofondée par la GTAA et l'organisme de conservation de la ville de Toronto et de ses environs en 2017.

Nous travaillons en partenariat avec les municipalités et d'autres intervenants pour promouvoir la planification durable dans notre région. Cette année, la GTAA était membre du comité directeur sur l'aménagement des bassins hydrographiques des ruisseaux Etobicoke et Mimico, qui délimitent l'aéroport à l'est et à l'ouest (voir la page 43). Le cadre de planification de l'Ontario met l'accent sur l'importance de la planification intégrée et à long terme des bassins versants par les municipalités, et la GTAA est fière de travailler avec des partenaires pour appuyer des conversations éclairées et axées sur la durabilité en ce qui a trait à l'eau, à l'infrastructure des eaux usées et des eaux pluviales, ainsi qu'à l'habitat et à la biodiversité.



Cette année, la GTAA était membre du comité directeur sur l'aménagement des bassins hydrographiques des ruisseaux Etobicoke et Mimico, qui délimitent l'aéroport à l'est et à l'ouest.



APPROCHE DE LA DURABILITÉ ET RENDEMENT

SÉCURITÉ

La sûreté et la sécurité sont nos principales priorités et le fondement de chacune de nos décisions. Nous avons élaboré le Programme de sécurité de l'aéroport Pearson de Toronto dans le cadre de notre engagement à assurer la sûreté et la sécurité de nos employés, des passagers et des personnes en visite à Toronto. Cette année, en plus des nombreuses pratiques de sécurité essentielles à l'exploitation de notre aéroport, nous avons adopté de nouvelles règles et de nouveaux protocoles pour assurer la sécurité de nos passagers et de nos employés pendant la pandémie de COVID-19. Nous sommes également devenus le premier aéroport au Canada à se qualifier comme Aéroport en santé dans le cadre du Programme d'agrément sanitaire des aéroports lancé par le Conseil international des aéroports (CIA). Des renseignements sur notre engagement à l'égard d'un Aéroport en santé et sur ce qu'il signifie pour la collectivité de l'aéroport Pearson de Toronto se trouvent tout au long de ce rapport, en particulier aux pages 76 à 81.

- Les entreprises actives à l'aéroport sont responsables de la sécurité de leurs employés, mais nous travaillons ensemble pour concrétiser notre vision commune d'un milieu sans lésions pour les voyageurs ou les travailleurs de l'aéroport Pearson de Toronto.
- Notre politique de sécurité établit des principes directeurs. Le Programme de sécurité de l'aéroport Pearson de Toronto compte sept systèmes de sécurité qui comprennent des politiques, des programmes et de la formation sur divers aspects des activités aéroportuaires : la sécurité aérienne, la sécurité en général, la sécurité dans les aéroports, l'environnement, les travaux techniques et de construction, la santé et la sécurité au travail, ainsi que la gestion des urgences. Les entrepreneurs en construction doivent détenir un certificat de reconnaissance confirmant que leur programme de santé et de sécurité respecte les normes provinciales et que ce programme a été examiné par un vérificateur autorisé.
- Lorsque la pandémie de COVID-19 a frappé, nous avons une stratégie en cas de pandémie en place. (Une pandémie était l'un des nombreux scénarios envisagés dans notre préparation aux situations d'urgence.) Au fur et à mesure que la situation évoluait, nous avons travaillé avec agilité et collaboration avec les intervenants de la collectivité aéroportuaire, en particulier le Forum sur la sécurité des travailleurs de l'aéroport Pearson de Toronto et le Forum sur la sécurité pour les dirigeants de l'aéroport Pearson de Toronto (voir la page 24) pour peaufiner et adapter notre approche à mesure que de nouveaux renseignements devenaient disponibles. Le registre des cas de COVID-19 de l'aéroport Pearson de Toronto (voir la page 22) a été l'une des principales co-créations des travailleurs et des employeurs.
- Tous les aéroports du Canada sont tenus d'avoir un programme de sensibilisation à la sécurité qui renseigne les employés sur leurs rôles et responsabilités quant à la sûreté de l'aéroport. À l'aéroport Pearson de Toronto, les employés suivent à la fois les modules nationaux et propres au site du Programme de sensibilisation à la sûreté dans les aéroports canadiens. Cette formation est obligatoire pour les personnes qui ont accès aux zones réglementées et les employés de l'aéroport qui se sont absentés du travail pendant plus d'un an.
- Dans l'ensemble de notre communauté aéroportuaire, nous essayons de renforcer notre culture de sûreté et de sécurité en mettant constamment l'accent sur les communications et l'identification des risques. Cette année, nous nous sommes concentrés sur les politiques et les messages de sécurité liés à la COVID-19. Nous avons également mené un sondage auprès des employés de la GTAA en mai 2020, en particulier pour évaluer leur perception des efforts que nous déployons pour appuyer la santé et la sécurité au travail pendant la pandémie (voir la page 78).
- Historiquement, la GTAA a suivi le rendement en matière de sécurité à l'échelle de l'aéroport grâce à l'indice de sécurité de Toronto Pearson (ISTP), qui mesure le nombre de lésions avec interruption de travail par million de passagers grâce à la participation des employeurs de l'aéroport. En raison de l'accent mis par tous les employeurs sur la prévention de la COVID-19, ainsi que des mises à pied et des réductions spectaculaires de l'activité causées par la pandémie, il n'était pas pratique de recueillir ces données pour 2020. La GTAA a plutôt concentré son attention sur le registre des cas de COVID-19 de l'aéroport Pearson de Toronto, ainsi que sur l'enregistrement et la résolution des préoccupations particulières liées à la COVID-19 soulevées par le Forum sur la sécurité des travailleurs de l'aéroport Pearson de Toronto. La GTAA travaille actuellement à l'élaboration de mesures de rechange pour le rendement en matière de sécurité.

APPROCHE DE LA DURABILITÉ ET RENDEMENT



PERSONNEL

Notre aéroport offre un lieu de travail dynamique, et nos employés sont très fiers de la différence que nous faisons pour les passagers, notre collectivité et notre pays. Au cours des dernières années, nous avons mis l'accent sur la création d'un milieu de travail où les gens sont mobilisés et soutenus dans l'avancement de leur carrière dans l'aviation; nous demeurons profondément engagés à l'égard de ces priorités. Cette année, en raison des effets dramatiques de la pandémie sur le transport aérien, nous avons dû prendre la décision difficile de réduire l'effectif de la GTAA.

- En 2020, environ 300 employés ont été licenciés ou mis à pied, ou sont partis volontairement. En outre, 200 postes vacants ont été éliminés. Ensemble, ces changements se sont traduits par une réduction de 27 % de notre effectif. En plus des périodes de préavis prolongées et des indemnités de départ, tous les employés qui quittaient leur emploi se sont vu offrir des services de transition de carrière et un programme d'aide aux employés. Nous avons également offert aux employés déplacés l'accès à Pearson Works Online, une plateforme de soutien (voir la page 22).
- La plupart des employés de la GTAA remplissent des rôles de gestion, techniques, administratifs ou opérationnels, tandis que d'autres sont des employés saisonniers qui sont embauchés pour le déglçage et l'entretien du terrain d'aviation. La majeure partie des employés sont syndiqués et représentés par la section locale 2002 d'Unifor ou la Pearson Airport Professional Firefighters Association. La restructuration qui a eu lieu en 2020 a été menée en étroite consultation avec les représentants syndicaux pour s'assurer que tout changement touchant leurs membres respectait la lettre et l'esprit de nos conventions collectives.
- Malgré les perturbations causées par la pandémie cette année, nous prévoyons une reprise et une croissance continue à long terme, compte tenu des facteurs fondamentaux de notre aéroport et de notre région. Pour atteindre nos objectifs, nous devons continuer d'améliorer les compétences et les systèmes afin d'attirer, de perfectionner, de mobiliser et de rémunérer une main-d'œuvre hautement performante. Notre stratégie de ressources humaines comprend des initiatives ciblées dans les domaines de la santé et du bien-être, du rendement, du perfectionnement et de la reconnaissance des employés, ainsi que de la diversité et de l'inclusion. La stratégie est axée sur ce qui suit :
 - Protéger nos talents et notre entreprise afin de gérer habilement un ralentissement provoqué par une pandémie dans l'industrie de l'aviation.
 - Soutenir notre reprise en tirant parti des talents nécessaires pour faire rapidement pivoter la GTAA afin de rebâtir notre entreprise de façon réfléchie et rentable.
 - Inspirer et mobiliser les talents de la GTAA afin d'envisager stratégiquement et de construire audacieusement l'aéroport de l'avenir.
- La diversité et l'inclusion sont des éléments importants de notre approche visant à bâtir l'aéroport de l'avenir. Nous avons mis en œuvre une stratégie triennale en matière de diversité et d'inclusion afin de créer une main-d'œuvre diversifiée et une culture d'inclusion. Cette nouvelle stratégie est axée sur quatre domaines clés pour atteindre les résultats souhaités, notamment :
 - Engagement et responsabilisation des dirigeants
 - Pratiques de ressources humaines justes et équitables
 - Culture d'inclusion
 - Solides partenariats communautaires et incidence sur la collectivité
- Nous menons des sondages de rétroaction annuels auprès des employés pour évaluer leur degré de mobilisation et trouver des façons d'améliorer l'environnement et l'expérience de travail de nos employés.

APPROCHE DE LA DURABILITÉ ET RENDEMENT

EXPÉRIENCE DES PASSAGERS ET DES CLIENTS

Ayant remporté quatre fois le titre de meilleur grand aéroport de l'Amérique du Nord selon l'indice de qualité des services aéroportuaires, nous savons que les plaques tournantes mondiales qui connaissent le plus de succès ne se contentent plus de fournir les bases de la sûreté et de la sécurité, une bonne infrastructure et des processus efficaces. Les meilleurs aéroports proposent des expériences exceptionnelles aux voyageurs, ce qui en fait des aéroports de choix. Bien que la santé et la sécurité aient toujours été des impératifs essentiels, la pandémie de COVID-19 a fait en sorte qu'il est encore plus important non seulement de protéger la santé des passagers, mais aussi de renforcer la confiance de ces derniers envers le fait que l'aéroport Pearson de Toronto est un environnement sain.

- Il est essentiel de veiller à la circulation rapide et en douceur des personnes, des bagages, du fret et des aéronefs pour offrir aux passagers une expérience constamment satisfaisante. Cela peut également être bénéfique pour la santé publique en gardant les gens à l'écart et en dégageant efficacement les espaces afin qu'ils puissent être nettoyés avant l'arrivée du prochain groupe de passagers. Nous nous efforçons d'améliorer l'écoulement des passagers dans nos aéroports en améliorant sans cesse les systèmes et les processus afin de réduire les temps d'attente des passagers, notamment aux points de contrôle, dans les aires d'inspection douanière et dans les aires de retrait des bagages.
- Nous travaillons à faire de l'aéroport Pearson de Toronto une expérience accessible et accueillante pour tous. En plus de respecter tous les règlements pertinents en matière d'accessibilité, nous cherchons à élargir continuellement le soutien que nous offrons à tous les passagers, en consultant des groupes locaux de défense des droits des personnes handicapées et en adoptant les pratiques exemplaires d'organisations du monde entier. Après que des recherches externes menées pendant la pandémie eurent révélé que certaines personnes handicapées subissaient les effets négatifs des nouvelles procédures mises en place pour des raisons de santé publique, nous avons repensé notre approche pour veiller à prévenir la propagation du virus tout en assurant une expérience confortable et accessible pour tous. À l'appui de l'amélioration continue, nous avons lancé en 2020 de nouveaux programmes pour les passagers handicapés (voir la page 42) qui complètent un ensemble de services existants.
- Nous travaillons de concert avec tous nos partenaires des opérations aéroportuaires pour atteindre les objectifs communs. Nous collaborons entre autres avec les compagnies aériennes sur tous les aspects possibles, qu'il s'agisse de l'élaboration de nouveaux itinéraires, de l'amélioration des systèmes de traitement des bagages ou de l'aide aux passagers en correspondance. À l'heure actuelle, par exemple, nous nous préparons à reconfigurer les installations des arrivées et des correspondances à l'aérogare 3 afin que les passagers puissent rester dans la zone sécurisée et ne pas avoir à répéter inutilement les processus, un changement qui offrira une plus grande commodité ainsi que des avantages sur le plan de la santé publique. Nos principaux transporteurs aériens partenaires formulent également des conseils sur l'amélioration des installations et les nouvelles offres de services pour nous permettre de proposer une meilleure expérience aux passagers.
- En plus de respecter des normes de service les plus strictes en matière de propreté, de désinfection, d'éclairage, d'espace et de temps d'attente, nous enrichissons l'expérience des passagers de l'aéroport Pearson de Toronto en instaurant un climat accueillant et en bonifiant continuellement notre offre de commerces de détail, de restaurants et d'autres services. Cette année, nous nous dirigeons vers l'adoption de plusieurs processus sans contact et à faible contact, ainsi que de services de messagerie numérique et de kiosques de soutien vidéo, conçus pour appuyer les objectifs de confort, de commodité et de contrôle des infections.



Dans le cadre de notre engagement à offrir une expérience exceptionnelle aux passagers, nous offrons des services de traduction audio dans plus de 200 langues parlées.

APPROCHE DE LA DURABILITÉ ET RENDEMENT

CROISSANCE DU TRANSPORT AÉRIEN

L'aéroport Pearson de Toronto est le plus grand aéroport canadien à bien des égards, notamment sur le plan du trafic passagers. Le nombre de voyageurs aériens varie selon l'évolution des conditions mondiales, comme le démontre de manière frappante la pandémie de coronavirus. À moyen et long terme, nous prévoyons une croissance soutenue du nombre de passagers, du fait de la hausse de la demande de notre région et du reste du Canada, et des passagers internationaux qui considèrent l'aéroport Pearson comme la porte d'entrée nord-américaine idéale. Il faut bien des travaux de planification et de grands investissements pour soutenir cette croissance de manière responsable. Pendant que nous traversons les nombreuses perturbations associées à la COVID-19, nous avons également continué à cultiver les pratiques et les relations qui appuieront notre succès dans les années à venir. Cette année, nous avons communiqué et collaboré activement avec divers partenaires et intervenants, y compris tous les ordres de gouvernement.

- Avant la pandémie, l'aéroport Pearson de Toronto était sur le point de se hisser parmi les meilleurs aéroports internationaux, offrant des liaisons directes à près de 80 % de l'économie mondiale. Même avec les ajustements majeurs apportés par les compagnies aériennes en raison de la faible demande de passagers pendant la majeure partie de 2020, notre aéroport a continué d'offrir des liaisons régulières à plus de la moitié de l'économie mondiale, bien qu'avec un service moins fréquent.
- Les liaisons que nous offrons pour soutenir la circulation des personnes, des services et des capitaux sont tout aussi essentielles au transport du fret. L'ajout d'avions à fuselage large plus efficaces à la flotte des transporteurs a entraîné une hausse de la capacité de fret pour répondre à la demande croissante. Parallèlement, les tarifs concurrentiels poussent un plus grand nombre d'exportateurs à constater la valeur du transport aérien. Cette année, même si le trafic de passagers a chuté de façon spectaculaire, la demande de transport de marchandises a continué de croître. Le centre de chargement de l'aéroport Pearson de Toronto est l'un des plus grands et des plus occupés au Canada, et nous continuons d'améliorer nos capacités et nos processus.
- En 2017, nous avons établi un partenariat avec 11 aéroports régionaux importants sur le plan économique pour former le Réseau aéroportuaire du sud de l'Ontario (RASO). Les membres travaillent ensemble pour répondre aux besoins croissants de notre région en matière de services aériens et agir comme catalyseur pour les investissements locaux et régionaux, l'expansion des entreprises et la création d'emplois. En 2019, un organisme complémentaire, le Southern Ontario Municipal Aerospace Council (SOMAC), a été créé pour aider les maires et les présidents régionaux élus à l'échelle locale à coordonner les efforts visant à renforcer le soutien des municipalités accueillant un aéroport au secteur de l'aérospatiale en tant que moteur d'emploi, d'innovation et de productivité. Bien que le SOMAC et le RASO aient tous deux interrompu une grande partie de leur travail cette année, alors que les membres se concentraient sur les défis associés à la pandémie, l'aéroport Pearson de Toronto a continué à communiquer et collaborer avec le RASO pour appuyer la prestation des services et des fournitures essentiels.



APPROCHE DE LA DURABILITÉ ET RENDEMENT

MOBILISATION DES INTERVENANTS

PASSAGERS

Nous avons servi 13,3 millions de passagers en 2020, une baisse de 73,6 % par rapport à 2019, attribuable à une réduction spectaculaire de la demande de transport aérien en raison de la pandémie de COVID-19.

Nos méthodes de mobilisation	Préoccupations des passagers en 2020	Faits saillants et initiatives choisies
<ul style="list-style-type: none"> • Sondages auprès des passagers • Sondage de satisfaction des passagers sur la qualité du service aéroportuaire • Kiosques de rétroaction des clients et des passagers • Portail Web des passagers, des visiteurs et de la communauté • Médias sociaux (p. ex. Twitter, Facebook, LinkedIn, Instagram) • SMS et WhatsApp (essai pilote en cours en 2020) • Agent de service à la clientèle virtuel dans les aéroports 	<p>Cette année, les préoccupations des passagers à l'égard des voyages portaient principalement sur la sécurité dans le contexte de la pandémie.</p> <p>Les trois principaux modes de transmission potentiels de la COVID-19 au sujet desquels les passagers ont exprimé des préoccupations dans les sondages auprès des passagers :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. À bord de l'avion 2. Les autres passagers 3. Les toilettes <p>Selon nos sondages, les cinq pratiques les plus prisées par les voyageurs pendant leur parcours :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Éloignement physique 2. Nettoyage accru 3. Application des mesures 4. Éloignement physique à bord des vols 5. Technologie de désinfection <p>En plus de la sécurité (le principal problème), les quatre autres catégories de demandes de renseignements les plus courantes cette année étaient les suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> • correspondances (surtout la logistique de nuit pendant la pandémie) • services frontaliers (si les déplacements prévus sont permis) • services de transport aérien, de fret et de bagages • services aéroportuaires comme la vente au détail et la restauration 	<ul style="list-style-type: none"> • Pour la quatrième année consécutive, l'aéroport Pearson de Toronto s'est classé au premier rang nord-américain parmi les aéroports servant plus de 40 millions de passagers annuellement du sondage mené par le Conseil international des aéroports (CIA) sur la satisfaction relative à la qualité des services aéroportuaires. Nous avons reçu un prix supplémentaire cette année pour les « meilleures mesures d'hygiène en Amérique du Nord ». Le sondage sur la qualité des services aéroportuaires évalue la satisfaction des passagers le jour de leur voyage sur des aspects comme l'enregistrement, la sécurité, les aliments, les boissons et d'autres encore. Les critères de cette année ont été modifiés pour tenir compte de la pandémie de COVID-19. Des sondages auprès des passagers au départ ont permis d'évaluer leur niveau de confort et leur perception des risques liés aux déplacements à l'aéroport Pearson de Toronto, et nous ont aidés à comprendre les effets des mesures de notre programme Aéroport en santé sur la confiance dans l'expérience de voyage. • L'aéroport Pearson de Toronto s'est également démarqué grâce à l'initiative du CIA visant à obtenir les commentaires des clients. L'aéroport a été reconnu pour son engagement continu à communiquer avec les passagers, à recueillir leurs commentaires et à donner la priorité à la voix des passagers pendant la pandémie de COVID-19, y compris au moyen d'activités de mobilisation associées à notre initiative Aéroport en santé. • À la suite des consultations tenues l'an dernier avec les Services canadiens de l'ouïe, Autisme Ontario et d'autres organismes qui ont contribué à éclairer notre stratégie en matière d'accessibilité, nous avons lancé de nouveaux programmes en 2020 pour les passagers ayant un handicap invisible, pour les passagers ayant une perte auditive (voir la page 42) et pour les passagers voyageant avec des animaux d'assistance. • Nous avons mis en place un agent virtuel du service à la clientèle aux principaux comptoirs d'information de l'aéroport, offrant une interface vidéo en direct et sans contact à nos représentants des services aux passagers. Dans le contexte de la pandémie, l'agent virtuel offre un moyen sécuritaire et efficace de communiquer avec notre équipe. • Cette année, nous avons mis à l'essai de nouveaux modes de communication avec les passagers au moyen de leurs appareils mobiles, offrant du soutien par message texte et WhatsApp.

APPROCHE DE LA DURABILITÉ ET RENDEMENT

EMPLOYÉS DE LA GTAA

Au 31 décembre 2020, la GTAA comptait 1 471 employés directs. Nos employés remplissent un rôle de gestion, technique, administratif ou d'une autre nature opérationnelle; d'autres encore sont des employés saisonniers qui sont embauchés pour le déglçage et l'entretien du terrain d'aviation.

Nos méthodes de mobilisation	Faits saillants et initiatives choisis
<ul style="list-style-type: none">• Sondage de rétroaction annuel auprès des employés• Réunions trimestrielles des cadres supérieurs• Une ligne CARE par l'intermédiaire duquel les employés peuvent faire part de leurs préoccupations• Mises à jour sur notre portail de la GTAA (intranet d'entreprise) <p><i>Activités interrompues en 2020 en raison de la COVID-19 :</i></p> <ul style="list-style-type: none">• Soirée de reconnaissance de l'excellence chez les employés• Réunions des gestionnaires	<ul style="list-style-type: none">• Nous avons mené un sondage spécial en avril 2020 pour savoir comment les travailleurs de l'aéroport Pearson de Toronto estimaient que nous protégeions la sécurité au travail pendant la pandémie (voir la page 78).• Nous avons ajouté un groupe sur la diversité et l'inclusion au programme de notre Équipe de la résilience et de l'innovation opérationnelles (ERIO). Entre autres activités, cette équipe a dirigé un programme d'éducation et animé des conversations sur le racisme contre les Noirs, avec l'appui des chefs d'équipe de l'ensemble de la GTAA (voir la page 21).• Nous avons encouragé les employés à signaler toute préoccupation qu'ils ne se sentaient pas à l'aise de soulever auprès d'un directeur à notre ligne CARE (Confidential Anonymous Reporting for Employees) qui fait l'objet d'un suivi indépendant. Cette ligne était en place avant la pandémie et nous avons rappelé aux membres de l'équipe qu'elle était à leur disposition comme outil de soutien.• Étant donné que le volume de contenu sur notre portail interne de la GTAA était exceptionnellement élevé, nous avons commencé à envoyer un courriel récapitulatif pour aider les employés à prendre connaissance des nouvelles pertinentes sur le milieu de travail qu'ils auraient pu manquer.



Nous avons mis en œuvre une stratégie quinquennale visant à cibler précisément les améliorations possibles, comme l'accroissement de la représentation des femmes et des minorités visibles dans les postes de direction, la promotion de l'inclusion au travail, ainsi que la collaboration avec les groupes communautaires locaux pour créer des bassins de talents plus diversifiés.

APPROCHE DE LA DURABILITÉ ET RENDEMENT

EMPLOYÉS DE L'AÉROPORT

Avant la pandémie, près de 50 000 personnes étaient directement à l'emploi de l'aéroport Pearson de Toronto. Bien que ce nombre ait diminué en 2020, car la COVID-19 a entraîné des mises à pied et des mises à pied temporaires, l'aéroport demeure une plaque tournante importante pour l'emploi, et nous nous attendons à ce que les niveaux d'emploi reprennent à mesure que le secteur de l'aviation se redressera. La GTAA et d'autres employeurs de l'aéroport se sont engagés à fonctionner de manière à faire de la santé, de la sécurité et de la mobilisation des employés des priorités absolues tout en offrant un service de grande qualité aux passagers.

Nos méthodes de mobilisation	Faits saillants et initiatives choisis
<ul style="list-style-type: none">• Conseil des communications destinées aux employés de l'aéroport• Événements et activités du Programme de sécurité de l'aéroport Pearson de Toronto• Conseil des travailleurs de l'aéroport de Toronto• Forum sur la sécurité des travailleurs de l'aéroport Pearson de Toronto• Forum sur la sécurité pour les dirigeants de l'aéroport Pearson de Toronto• Mises à jour à l'intention des employés sur le site Web de l'aéroport Pearson de Toronto• Bulletin électronique <i>Inside Pearson</i>• Réseau d'écrans numériques• Groupes de travail interfonctionnels de l'aéroport• Mouvement et ateliers <i>Je suis Toronto Pearson</i>• Bulletins Eye on Safety• Journée « Invitons nos jeunes au travail » <p><i>Activités interrompues en 2020 en raison de la COVID-19 :</i></p> <ul style="list-style-type: none">• Visites d'employés dans l'aéroport (côté piste et aérogare)• Sondage annuel sur le climat de sécurité	<ul style="list-style-type: none">• Bien que nos activités habituelles du Sommet sur la sécurité aient été suspendues en raison de la COVID-19, nous avons tenu une Semaine de la sécurité côté piste, où nous avons mis des discussions et des ressources à la disposition des participants.• Nous avons collaboré régulièrement avec le Conseil des travailleurs de l'aéroport de Toronto (TAWC) à l'élaboration des mesures de sécurité associées à la COVID-19 (voir la page 24).• Avec le Forum sur la sécurité des travailleurs de l'aéroport Pearson de Toronto, nous avons créé conjointement le registre des cas de COVID-19 de l'aéroport Pearson de Toronto, un système de déclaration en ligne volontaire pour les cas de COVID-19 à l'aéroport (voir la page 22).• Nous avons lancé Pearson Works Online. Initialement prévue comme une plateforme de collaboration entre les intervenants qui fait la promotion des avantages des carrières à l'aéroport et guide l'aéroport dans la préparation aux besoins futurs en main-d'œuvre, la plateforme a été adaptée pour soutenir les travailleurs aéroportuaires déplacés en raison de la réduction de la demande découlant de la pandémie (voir la page 22).

APPROCHE DE LA DURABILITÉ ET RENDEMENT

FOURNISSEURS DE SERVICES AÉROPORTUAIRES

Les fournisseurs de services aéroportuaires comprennent les services de transport au sol, les compagnies aériennes, les services aériens et les entreprises locataires. Nous collaborons afin de répondre aux besoins et de résoudre les problèmes liés au service à la clientèle, et de satisfaire aux exigences opérationnelles quotidiennes.

Nos méthodes de mobilisation	Faits saillants et initiatives choisis
<ul style="list-style-type: none"> 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 Conseil des travailleurs de l'aéroport de Toronto <p><i>Activités interrompues en 2020 en raison de la COVID-19 :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> Sommets sur la sécurité 	<ul style="list-style-type: none"> Nous avons lancé Pearson Works Online pour soutenir les travailleurs de l'aéroport déplacés par la pandémie (voir la page 22). Nous avons travaillé en étroite collaboration avec le Conseil des travailleurs de l'aéroport de Toronto (voir la page 24) et le Forum sur la sécurité pour les dirigeants de l'aéroport Pearson de Toronto (voir la page 24) afin d'élaborer, de peaufiner et de maintenir notre réponse commune à la COVID-19 ainsi que les impératifs de santé et de sécurité associés aux activités régulières de l'aéroport. En réponse aux préoccupations exprimées par les chauffeurs de taxi et de limousine de l'aéroport au cours de la pandémie, nous avons pris plusieurs mesures pour appuyer la santé et la sécurité de ces membres essentiels de la collectivité aéroportuaire (voir la page 20). Nous avons également créé un groupe de santé et de sécurité qui se réunit régulièrement pour répondre aux préoccupations particulières des chauffeurs.

COLLECTIVITÉS RÉGIONALES

L'aéroport Pearson de Toronto 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	Faits saillants et initiatives choisis
<ul style="list-style-type: none"> Ligne et courriel généraux de mobilisation communautaire Plaintes relatives au bruit reçues par téléphone et en ligne par WebTrak Sondages téléphoniques thématiques Plateforme de surveillance du bruit InsightFull Recherche d'opinion publique et auprès des personnes les plus influentes Forums sur la gestion du bruit et mises à jour mensuelles à la Table de quartier Section sur les relations communautaires du site Web de l'aéroport Pearson de Toronto Bulletin électronique mensuel <i>Checking In</i> Investissement communautaire par l'intermédiaire du projet Propeller Partners in Project Green (PPG) <p><i>Activités interrompues en 2020 en raison de la COVID-19 :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> Journées portes ouvertes Programme de bénévolat de Toronto Pearson Équipe de rue de Toronto Pearson Visites communautaires 	<ul style="list-style-type: none"> Nous avons maintenu les forums sur la gestion du bruit de l'aéroport Pearson de Toronto, en faisant un virage rapide vers la mobilisation en ligne (voir la page 41). Nous sommes devenus le premier aéroport en Amérique du Nord à adopter InsightFull, une plateforme qui permet aux membres de la collectivité d'accéder à des données sur le bruit fondées sur l'emplacement (voir la page 42). Dans le cadre du projet Propeller, nous avons fait des investissements communautaires totalisant un million de dollars, axés sur le sous-emploi, particulièrement à Mississauga, Brampton et Etobicoke. Nous avons également lancé le Nest Fund, un programme d'investissement de 300 000 \$ destiné aux organisations principalement dirigées par des personnes qui s'identifient comme Noires ou Autochtones (voir la page 41). Le Nest Fund a lancé un appel de propositions en 2020 et examinera les propositions en 2021. Incapables de mobiliser les écoles et les jeunes de la région comme nous le faisons habituellement, nous avons lancé le Club des explorateurs de l'aéroport Pearson en ligne (voir la page 42). Nous avons organisé la Semaine des partenaires Pearson, qui comportait une série de réunions virtuelles axées sur le paysage de l'emploi pendant la pandémie (voir la page 24). Les activités ont attiré plus de 1 100 participants de la collectivité.

APPROCHE DE LA DURABILITÉ ET RENDEMENT

ORGANISMES DE FACILITATION

La GTAA collabore étroitement avec l'Administration canadienne de la sûreté du transport aérien (ACSTA), l'Agence des services frontaliers du Canada (ASFC) et le Bureau des douanes et de la protection des frontières des États-Unis (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	Faits saillants et initiatives choisis
<ul style="list-style-type: none"> Réunions avec les dirigeants locaux de l'ACSTA, de l'ASFC et de l'USCBP. Courriels et autres interactions opérationnelles quotidiennes 	<ul style="list-style-type: none"> La GTAA rencontre quotidiennement l'ACSTA, l'ASFC et l'USCBP pour examiner et coordonner les questions opérationnelles. En raison des nouvelles exigences de la pandémie, les initiatives de collaboration de cette année comprenaient l'amélioration du nettoyage, la mise en œuvre d'intégrations de technologies à faible contact et sans contact pour appuyer les opérations de l'ASFC et du USCBP, et l'installation de Plexiglas et d'autres adaptations d'installations liées à la santé. Les changements apportés au traitement des passagers comprenaient des tests de dépistage sur place et des études des modifications du flux de passagers conçus pour appuyer les lignes directrices en matière de santé publique et les objectifs de la GTAA visant une expérience saine et excellente pour les passagers. La GTAA rencontre également chaque organisme à l'échelle locale et nationale afin de planifier et de promouvoir des projets et des initiatives à plus long terme pour répondre aux besoins changeants en matière d'aviation. Cela comprend l'utilisation de nouvelles technologies et de nouveaux processus, ainsi que la planification pour répondre aux exigences en matière de ressources dans le but d'offrir aux clients de l'aéroport Pearson de Toronto une expérience sécuritaire, efficace et conforme aux normes de calibre mondial. La GTAA a établi des relations de travail collaboratives et constructives avec chaque organisme, ce qui a mené à des investissements considérables et une amélioration des opérations au fil du temps.

GOUVERNEMENTS ET ORGANISMES DE RÉGLEMENTATION

Nous collaborons activement avec les administrations municipales, les gouvernements provincial et fédéral et les organismes de réglementation fédéraux et internationaux (p. ex. Association du transport aérien international, NAV Canada) sur de nombreuses questions environnementales, sociales et économiques qui touchent la GTAA et l'ensemble de l'industrie du transport aérien.

Nos méthodes de mobilisation	Faits saillants et initiatives choisis
<ul style="list-style-type: none"> Rencontres individuelles et communautaires Lettres aux représentants élus Visites de l'aéroport Webinaires et activités d'apprentissage <p><i>Activités interrompues en 2020 en raison de la COVID-19 :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> Travailler avec le Southern Ontario Municipal Aerospace Council (SOMAC), un réseau créé en 2019 pour soutenir l'emploi, l'innovation et la productivité dans le secteur régional de l'aérospatiale. 	<ul style="list-style-type: none"> Nous avons participé à un comité directeur avec cinq municipalités voisines et d'autres entités pour élaborer un nouveau plan pour les bassins hydrographiques des ruisseaux Etobicoke et Mimico (voir la page 43). Le cadre de planification de l'Ontario souligne l'importance de la planification intégrée et à long terme des bassins hydrographiques par les municipalités. En mai, nous avons organisé un événement spécial mettant en vedette l'Antonov 225 Mria. L'avion le plus gros et le plus lourd du monde s'est posé à l'aéroport Pearson avec 25 000 boîtes d'équipement de protection individuelle. La ministre des Transports de l'Ontario, Caroline Mulroney, le ministre des Finances, Rod Phillips, le député de Mississauga-Malton, Deepak Anand, et le personnel du Cabinet du premier ministre étaient sur place pour accueillir ces marchandises essentielles. Nous avons organisé plusieurs événements liés au lancement de notre initiative Aéroport en santé, y compris un événement virtuel sur les innovations mises en œuvre dans le cadre du programme Aéroport en santé avec des représentants élus, ainsi que 17 visites Aéroport en santé avec 53 représentants élus et membres du personnel, y compris les ministres provinciaux de la Santé et des Transports et le solliciteur général. Parmi les autres activités régionales de mobilisation, mentionnons des messages directs de la présidente et chef de la direction de la GTAA, Deborah Flint, aux représentants élus; trois webinaires sur le bruit avec les représentants élus; un webinaire sur la durabilité avec les représentants élus.

APPROCHE DE LA DURABILITÉ ET RENDEMENT

MÉDIAS

Les médias jouent un rôle important pour informer le public sur les opérations de l'aéroport Pearson de Toronto, ce qui comprend les retards et les annulations, et faire connaître les grandes initiatives de l'aéroport.

Nos méthodes de mobilisation	Faits saillants et initiatives choisis
<ul style="list-style-type: none">• Entrevues• Médias sociaux• Communiqués de presse• Déclarations de presse	<ul style="list-style-type: none">• Cette année, nous avons créé un guide pour aider les médias à comprendre les mesures de sécurité et les interventions opérationnelles de l'aéroport Pearson de Toronto à l'égard de la COVID-19, ainsi que les rôles et les responsabilités des différents organismes et organisations de l'aéroport relativement à la pandémie. Le guide des médias comprenait également des statistiques clés et des coordonnées.• Par l'entremise des médias, nous avons également fourni :<ul style="list-style-type: none">• des renseignements aux Canadiens qui rentraient au pays à mesure que les restrictions de voyage s'intensifiaient au début de 2020;• des mises à jour sur les conditions météorologiques graves qui avaient une incidence sur les horaires de vol;• des renseignements trimestriels sur le trafic de passagers et les finances.

INDUSTRIE AÉRIENNE

Nos méthodes de mobilisation	Faits saillants et initiatives choisis
<ul style="list-style-type: none">• Réunions d'associations industrielles• Conférences• Groupes de travail	<ul style="list-style-type: none">• Nous avons continué de communiquer au sujet du rôle des membres du Réseau aéroportuaire du sud de l'Ontario (RASO) dans le soutien des services essentiels pendant la pandémie et dans l'établissement des bases de la reprise économique.• Nous avons réaffirmé notre certification de niveau 3 dans le cadre du Programme d'accréditation de réduction du carbone du Conseil international des aéroports (CIA). Nous avons participé à des groupes de travail du CIA sur le climat.• Nous avons remporté un prix environnemental du CIA dans la catégorie Système de gestion environnementale pour notre stratégie environnementale qui s'est terminée en 2020 (voir la page 36).



GOUVERNANCE ORGANISATIONNELLE



CONSEIL D'ADMINISTRATION



DOUGLAS ALLINGHAM

Ontario (Canada)

Administrateur de sociétés

Administrateur depuis : 2018

Échéance du mandat : 2021

Président du conseil d'administration (depuis le 7 mai 2019)

M. Allingham est un ingénieur civil avec 40 années d'expérience tant dans les secteurs public que privé. Il est l'ancien vice-président exécutif d'ECOM Canada Ltd. et il possède des antécédents dans l'ingénierie des transports, y compris la planification des services de transport, la planification urbaine, la technique de la circulation, l'évaluation environnementale, l'établissement de plans directeurs, la planification d'aéroport et l'économie des transports. Il a occupé les postes de président de l'Institut canadien des ingénieurs en transports, de président du conseil d'administration de l'Institut universitaire de technologie de l'Ontario, de président et de membre du conseil d'administration de Lakeridge Health et a aussi siégé aux conseils d'administration du Durham College et du Durham Abilities Centre. En 2012, il a reçu la Médaille du jubilé de diamant de la reine Elizabeth II pour ses services rendus à la collectivité.



JEFF P. FEGAN

Texas (États-Unis)

Chef de la direction,

Jeffegan.com LLC (société d'experts-conseils en aviation)

Administrateur depuis : 2014

Échéance du mandat : 2023

Comité des ressources humaines et de la rémunération
et Comité de planification et de développement commercial (président)

M. Fegan est un cadre supérieur possédant une vaste expérience dans les secteurs de l'aviation et de l'aérospatiale. Il est l'ancien chef de la direction de l'Aéroport international de Dallas-Fort Worth et l'ancien président du conseil d'administration du Conseil international des aéroports – Amérique du Nord (CIA-AN). M. Fegan est spécialisé en gestion des opérations, en planification stratégique, en développement commercial et en développement aéroportuaire. Diplômé du Georgia Institute of Technology, il a suivi le Stanford Executive Management Program.



PETER GREGG

Ontario (Canada)

Président et chef de la direction,

Nova Scotia Power (service public d'électricité réglementé)

Administrateur depuis : 2018

Échéance du mandat : 2021

Comité de la gouvernance et des relations avec les intervenants
Comité de planification et de développement commercial

M. Gregg est président et chef de la direction de Nova Scotia Power Inc., filiale en propriété exclusive d'Emera Inc., société d'énergie et de services diversifiée qui prend en charge 95 % de la production, du transport et de la distribution d'électricité pour plus de 525 000 clients résidentiels, commerciaux et industriels en Nouvelle-Écosse. Il a auparavant été président et chef de la direction de la Société indépendante d'exploitation du réseau d'électricité (SIERE), organisme responsable de l'exploitation de l'électricité et de la direction des opérations du réseau de production-transport d'électricité dans la province de l'Ontario, ainsi que président et chef de la direction d'Enersource Corporation (maintenant Alectra Utilities) où il a dirigé la fusion d'Enersource avec Powerstream et Horizon Utilities, et l'achat d'Hydro One Brampton. M. Gregg est titulaire d'une maîtrise en administration des affaires de l'Ivey School of Business à la University of Western Ontario et a obtenu le titre IAS.A. de l'Institut des administrateurs de sociétés.



KATHLEEN L. KELLER-HOBSON

Ontario (Canada)

Administratrice de sociétés

Administrateur depuis : 2017

Échéance du mandat : 2022

Comité de la gouvernance et des relations avec les intervenants (présidente)
Comité de planification et de développement commercial

M^{me} Keller-Hobson est une administratrice de sociétés chevronnée et agit également à titre d'administratrice principale et présidente du Comité des candidatures et de la gouvernance de CCL Industries Inc., ainsi qu'à titre d'administratrice de Premium Brands Holdings Corporation, en plus d'être membre de son Comité des candidatures et de son Comité de la rémunération des cadres et des ressources humaines, deux sociétés cotées en bourse. Avant 2015, M^{me} Keller-Hobson était associée principale chez Gowling Lafleur Henderson LLP et, avant octobre 2011, associée principale chez Bennett Jones LLP, deux cabinets d'avocats internationaux. Avant octobre 2006, elle était associée principale chez Torys LLP, également un cabinet d'avocats international, où elle a exercé le droit pendant 25 ans, dont neuf ans comme associée directrice du bureau de Londres, en Angleterre. Au cours de ses 35 années de carrière dans le domaine juridique, M^{me} Keller-Hobson a fourni des conseils stratégiques à des entreprises mondiales, à des conseils d'administration et à des comités spéciaux sur des transactions importantes, des questions opérationnelles critiques et la gestion des risques. Elle possède une vaste expérience internationale et une grande expérience des fusions et acquisitions publiques et privées, du financement d'entreprise et de la gouvernance d'entreprise. M^{me} Keller-Hobson a obtenu son diplôme en droit de l'Université d'Ottawa en 1979. Elle détient le titre d'administratrice de l'Institut des administrateurs de sociétés (IAS.A).

CONSEIL D'ADMINISTRATION



DON KENNEDY

Ontario (Canada)
 Administrateur de sociétés
 Administrateur depuis : 2020
 Échéance du mandat : 2023
 Comité d'audit et Comité de planification et de développement commercial

M. Kennedy est un dirigeant d'entreprise à la retraite. Il a été le dirigeant principal des finances d'un certain nombre d'organisations dans les domaines de l'aviation, du transport de marchandises et de la logistique, y compris Canada 3000, qu'il a fait croître d'une société de transport aérien à la demande en démarrage à une société d'affrètement pour voyage de groupe cotée en bourse, comptant plus de 5 000 employés. Ses associations professionnelles antérieures comprennent les postes d'administrateur de l'Association du transport aérien du Canada, d'administrateur des consortiums sur le carburant de diverses compagnies aériennes et de membre de différentes associations du secteur de l'aviation et de l'industrie du voyage. Il a également siégé au conseil d'administration du St. Joseph's Health Centre de Toronto. Comptable professionnel agréé et comptable agréé en Ontario depuis 1981, il a commencé sa carrière en vérification chez PricewaterhouseCoopers LLP. Il est titulaire d'un baccalauréat en commerce (avec distinction) de l'Université Queen's.



ROGER MAHABIR

Ontario (Canada)
 Président et chef de la direction, Technology Innovations Inc.;
 président et chef de la direction, Tracker Networks Inc. (entreprises de technologies de l'information)
 Administrateur depuis : 2013
 Échéance du mandat : 2022
 Comité d'audit
 Comité de planification et de développement commercial

M. Mahabir est président et chef de la direction de Tracker Networks Inc. Auparavant, il a été fondateur, président et chef de la direction d'Assurent Secure Technologies, un fournisseur mondial de produits et de services de sécurité logicielle. À titre de cadre supérieur et de propriétaire, M. Mahabir a notamment supervisé la préparation des états financiers de ces sociétés. Il était également responsable des conditions financières et commerciales de la vente d'Assurent à la société TELUS. Il a été directeur général et dirigeant principal de l'information de RBC Marchés des Capitaux et de RBC Dominion valeurs mobilières, et membre du Comité d'audit du conseil des gouverneurs de l'Université de Waterloo. Administrateur de formation, il a siégé aux conseils d'administration et aux conseils consultatifs de plus de 20 organismes publics et privés au Canada, aux États-Unis et en Europe. Il a obtenu un doctorat en droit (honoris causa) de l'Université York, et ses innovations technologiques ont été reconnues et archivées par le Smithsonian.



HAZEL McCALLION

Ontario (Canada)
 Présidente des décisions gériatriques, Revera Inc. (entreprise de résidences pour personnes âgées et de soins de longue durée);
 conseillère spéciale auprès du vice-président, Université de Toronto (campus de Mississauga)
 Administratrice depuis : 2017
 Échéance du mandat : 2022
 Comité d'audit
 Comité de la gouvernance et des relations avec les intervenants

M^{me} McCallion est la présidente des décisions gériatriques de Revera Inc., chancelière de Sheridan College, et conseillère principale au campus de Mississauga de l'Université de Toronto. Elle a été l'une des mairesses au plus long mandat au Canada, ayant occupé le poste de mairesse de la ville de Mississauga pendant 36 ans. La ville de Mississauga n'a pas eu de dettes pendant son mandat de mairesse. Elle a été membre d'office du Comité de vérification de la Corporation of the City of Mississauga et a été chargée de signer la charte de vérification interne de la Ville. Elle a été nommée membre de l'Ordre du Canada en 2005 et membre de l'Ordre de l'Ontario en 2020. Elle a reçu un doctorat honorifique en droit de l'Université de Toronto, un doctorat en commerce (honoris causa) de l'Université Ryerson, un diplôme honorifique du Wycliffe College et un baccalauréat ès sciences honorifique du Sheridan College.



MICHELE McKENZIE

Ontario (Canada)
 Directrice principale, McKenzie Business Strategies (société de conseil en gestion)
 Administratrice depuis : 2018
 Échéance du mandat : 2021
 Comité de la gouvernance et des relations avec les intervenants
 Comité des ressources humaines et de la rémunération

M^{me} McKenzie est une administratrice de sociétés et une conseillère en affaires qui possède une forte expertise en tourisme. Elle est directrice principale de McKenzie Business Strategies, un cabinet de conseil et de leadership axé sur le développement économique, la stratégie, le marketing et le tourisme. Elle a occupé pendant 10 ans le poste de présidente et chef de la direction de la Commission canadienne du tourisme (« Destination Canada »), une société d'État fédérale, et pendant quatre ans celui de sous-ministre du Tourisme, de la Culture et du Patrimoine de la Nouvelle-Écosse. M^{me} McKenzie a également de l'expérience en développement international et a vécu et travaillé au Moyen-Orient. En 2020, l'Association de l'industrie touristique du Canada lui a décerné un prix d'excellence pour l'ensemble de ses réalisations. En 2014, elle a été nommée par le magazine Hotelier parmi les « 10 leaders les plus influents de l'industrie canadienne du tourisme d'accueil au cours des 25 dernières années ». Elle possède une vaste expérience de la gouvernance des conseils d'administration et, en plus de la GTAA, elle siège actuellement aux conseils d'administration d'Investir au Canada, du Fairmont Hot Springs Resort et du Sentier transcanadien, et elle est membre du Comité ministériel d'audit de Statistique Canada. M^{me} McKenzie est titulaire d'un diplôme de l'Université Dalhousie et a obtenu une bourse de recherche à l'Université Harvard. Elle a également obtenu le titre IAS.A. de l'Institut des administrateurs de sociétés.

CONSEIL D'ADMINISTRATION



MARC NEEB

Ontario (Canada)
 Administrateur de sociétés
 Administrateur depuis : 2019
 Échéance du mandat : 2022
 Comité de gouvernance et des relations avec les intervenants
 Comité des ressources humaines et de la rémunération (président)

M. Neeb a récemment pris sa retraite de Magna International Inc., où il était dirigeant principal des ressources humaines. Son expérience professionnelle passée comprend la ville d'Aurora, la ville de Brampton et la ville de Mississauga. Il détient des grades et des diplômes de l'University of Western Ontario, du Seneca College et de l'Université de Toronto. Il a siégé aux conseils d'administration du Centre de santé régional Southlake, du tournoi de golf de bienfaisance du maire d'Aurora et du Community Safety Village de la région de York. Il a également été gouverneur à la Société royale de sauvetage.



TERRIE O'LEARY

Ontario (Canada)
 Vice-présidente de la direction, Stratégie d'entreprise et des opérations, Toronto Global (agence d'attraction des investissements pour la région de Toronto)
 Administratrice depuis : 2016
 Échéance du mandat : 2021
 Comité de la gouvernance et des relations avec les intervenants
 Comité des ressources humaines et de la rémunération

M^{me} O'Leary est vice-présidente de la direction de la Stratégie d'entreprise et des opérations à Toronto Global. Toronto Global est la société d'investissement direct à l'étranger, de marketing et de ventes de la région de Toronto. Dirigeante chevronnée qui compte une vaste expérience des secteurs public et privé, Terrie O'Leary a rempli deux mandats au sein du Conseil des administrateurs de la Banque mondiale, à Washington DC, à titre de représentante du Canada, de l'Irlande et des Caraïbes. Avant de vivre à Washington, elle a été chef de cabinet de l'ancien ministre des Finances Paul Martin et a travaillé à Merrill Lynch, à Toronto, avant de déménager à Ottawa. Diplômée en économie de l'Université McGill, M^{me} O'Leary apporte à la table des pratiques exemplaires en matière de planification stratégique, de gouvernance d'entreprise, de développement économique et de relations avec les intervenants et le gouvernement.



ERIC PLESMAN

Ontario (Canada)
 Chef du volet immobilier mondial, Healthcare of Ontario Pension Plan (HOOPP)
 Administrateur depuis : 2019
 Échéance du mandat : 2022
 Comité d'audit
 Comité de planification et de développement commercial

M. Plesman est chef du volet immobilier mondial au Healthcare of Ontario Pension Plan (HOOPP), un régime de retraite canadien de 104 milliards de dollars qui offre une sécurité de retraite à plus de 400 000 travailleurs de la santé en Ontario. M. Plesman est responsable des activités de placement immobilier au HOOPP, y compris le portefeuille immobilier actuel de 15,5 milliards de dollars.

Avant de se joindre au HOOPP en mai 2021, M. Plesman était vice-président exécutif, Amérique du Nord, à Oxford Properties, une société immobilière appartenant à OMERS (Régime de retraite des employés municipaux de l'Ontario), dont les actifs sous gestion s'élèvent à 60 milliards de dollars. Il était responsable des investissements nord-américains d'Oxford (capitaux propres et emprunt) et de l'activité de développement dans toutes les catégories d'actifs (bureau, industriel, détail, multifamilial et hôtel), en plus des entreprises industrielles et de détail nord-américaines d'Oxford, représentant 17 milliards de dollars et environ 1 000 personnes. M. Plesman était membre de l'équipe de la haute direction et a occupé divers postes de direction à Oxford au cours des 10 dernières années. Son expérience passée comprend des rôles en services bancaires d'investissement et en capitaux propres privés de biens immobiliers chez Morgan Stanley (Londres, New York et Toronto) ainsi que chez Arthur Andersen à Amsterdam.

Il détient un baccalauréat ès arts de l'Université Western Ontario et une spécialisation en administration des affaires de l'Ivey Business School de l'Université Western Ontario. Il a siégé au conseil d'administration du chapitre de la région du Grand Toronto de la National Association of Industrial and Office Parks (NAIOP) et a été président du Comité des relations gouvernementales en 2018 et coprésident en 2019.



MICHELLE SAMSON-DOEL

Ontario (Canada)
 Présidente, Samson-Doel Group Limited (société de placement)
 Administratrice depuis : 2014
 Échéance du mandat : 2023
 Comité d'audit
 Comité des ressources humaines et de la rémunération

M^{me} Samson-Doel est la présidente de Samson-Doel Group Limited, une société de financement privée, et l'ancienne présidente exécutive du conseil d'administration de Multi-Markets Inc., le plus important fabricant et distributeur de produits de boulangerie-pâtisserie de la province de Québec et des provinces de l'Est avec 3 500 employés; l'entreprise a été reconnue comme l'une des 50 sociétés les mieux gérées au Canada. M^{me} Samson-Doel siège également au conseil d'administration de Lallemand, Lallemand Investments et St. Johns Packaging. Elle a déjà siégé à de nombreux conseils d'administration, dont Boralex, OLG et la Women's College Hospital Foundation. M^{me} Samson-Doel est comptable professionnelle agréée et comptable agréée en Ontario depuis 1983. Elle est titulaire d'un baccalauréat en commerce de l'Université de Toronto.

CONSEIL D'ADMINISTRATION



MARK F. SCHWAB

Floride (États-Unis)

Conseiller principal, Carrawler (entreprise de technologies liées au voyage) et PASSUR Aerospace (entreprise de renseignements de l'aviation)

Administrateur depuis : 2017

Échéance du mandat : 2023

Comité des ressources humaines et de la rémunération

Comité de planification et de développement commercial

M. Schwab est un cadre supérieur d'une vaste expérience de l'industrie du transport aérien. Il était encore tout récemment chef de la direction de Star Alliance, la première et la plus importante alliance mondiale de 26 transporteurs aériens membres. Il a une connaissance pointue du secteur du transport aérien, connaissance qu'il a acquise au fil de divers mandats de direction à l'international auprès de grands transporteurs comme United Airlines, US Airways, American Airlines et Pan Am. Il est diplômé de l'University of Virginia. Il siège au conseil d'administration d'un organisme sans but lucratif, Greater Naples Leadership.



JOHAN C. VAN'T HOF

Ontario (Canada)

Président, Tonbridge Corp. (banque d'investissement)

Administrateur depuis : 2017

Échéance du mandat : 2021

Comité de vérification (président)

Comité de planification et de développement commercial

M. van't Hof est président de Tonbridge Corporation, une banque d'investissement

et société de conseils établie à Toronto, et chargé de cours à l'Université de Toronto, à l'Université de Waterloo et à l'École de comptabilité de l'Institut des comptables agréés de l'Ontario. Avant d'occuper son poste actuel, M. van't Hof était chef de la direction de Tonbridge Power Inc., une société cotée en bourse, et chef de l'exploitation et directeur de Carter Group Inc., un fabricant nord-américain de pièces d'automobile. Auparavant, il était associé et directeur général chez PricewaterhouseCoopers LLP (financement de projets et privatisation) et il a été détaché à la Commission des valeurs mobilières de l'Ontario par son cabinet. À ce titre, il a représenté 11 administrations aéroportuaires au Canada dans le transfert des opérations de Transports Canada, et pour 25 gouvernements dans le financement de projets et les transactions de privatisation à l'échelle mondiale, dans les corrections énergétiques, les aéroports et les routes. Il a témoigné devant le Sénat américain et le Parlement canadien sur la politique d'infrastructure. M. van't Hof est comptable professionnel agréé et comptable agréé en Ontario et détient une maîtrise en administration des affaires de l'Université de Toronto. Il a présidé les comités de vérification de deux sociétés publiques internationales et de deux sociétés privées.



RAJEEV VISWANATHAN

Ontario (Canada)

Dirigeant principal des finances et associé

Forum Equity Partners (société d'investissement et de développement)

Administrateur depuis : 2020

Échéance du mandat : 2023

Comité d'audit

Comité de gouvernance et des relations avec les intervenants

M. Viswanathan est dirigeant principal des finances et associé chez Forum Equity Partners, une société privée d'investissement alternatif et de développement axée sur les actifs réels. Chez Forum, il est responsable de la gestion financière globale de l'entreprise, y compris la stratégie financière, la planification, les contrôles, la gestion des risques, la fiscalité, les technologies de l'information et la production de rapports. Il est également responsable de la surveillance continue des placements et de la gestion des actifs de l'entreprise et siège au comité de placement de Forum. Avant de se joindre à Forum, il a été dirigeant principal des finances de Dream Global REIT, une plateforme commerciale et industrielle d'Europe de l'Ouest de 6 milliards de dollars à deux titres (TSX et Francfort) acquise en 2019 par Blackstone. Avant sa nomination chez Dream Global, M. Viswanathan était dirigeant principal des finances de Dream Office REIT (cotée TSX). Avant Dream, il a passé près d'une décennie chez Brookfield, où il a occupé divers postes de direction des finances, y compris la trésorerie de l'entreprise et aidé à établir le groupe de fonds privés de Brookfield. Au cours de son mandat chez Brookfield, il a également travaillé chez General Growth Properties, une société de placement immobilier de centres commerciaux d'une valeur de 40 milliards de dollars américains, où il a reconstruit et amélioré diverses capacités financières à la suite de la faillite de GGP. Il est CPA, CA et CFA, et il détient une maîtrise en comptabilité et un baccalauréat en mathématiques de l'Université de Waterloo.



ÉQUIPE DE DIRECTION

DEBORAH FLINT

Présidente et chef de la direction (depuis février 2020)

MARTIN BOYER

Vice-président et directeur de l'information

CRAIG BRADBROOK

Directeur de l'exploitation

IAN L.T. CLARKE

Directeur des finances

KATH HAMMOND

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

MARK CARBONELLI

Dirigeant principal des ressources humaines

HILLARY MARSHALL

Vice-présidente, Relations avec les intervenants et communications

PATRICK NEVILLE

Vice-président, Planification d'aéroport et services techniques

GOVERNANCE ORGANISATIONNELLE

La GTAA a été constituée en personne morale en 1993 à titre de société sans capital-actions, et le gouvernement du Canada a reconnu son statut d'administration aéroportuaire canadienne en 1994. La GTAA a assumé l'exploitation de l'Aéroport international Pearson de Toronto le 2 décembre 1996. En 2014, elle a poursuivi ses activités en vertu de la *Loi canadienne sur les organisations à but non lucratif*.

La GTAA est une émettrice assujettie en vertu de la législation canadienne sur les valeurs mobilières.

En tant que société sans capital-actions, elle possède des membres et non des actionnaires ou d'autres détenteurs d'actions. Le processus de nomination et de sélection des membres s'appuie sur le règlement de la GTAA.

Les membres de la GTAA sont également ses administrateurs. Le conseil d'administration de la GTAA (le « conseil ») compte 15 administrateurs élus par les membres de l'organisation. Les administrateurs sont élus pour un mandat d'une durée maximale de trois ans et ils peuvent être réélus par les membres pour un maximum de neuf ans.

Sept administrateurs sont élus par les membres parmi les candidats sélectionnés et évalués dans le cadre d'un processus de recherche. Le processus de recherche comprend la participation des postulants communautaires désignés, qui comprennent la Chambre de commerce de la région de Toronto, la Chambre de commerce de la ville de Mississauga, la Chambre de commerce de la ville de Brampton, le Barreau de l'Ontario, l'Ordre des ingénieurs de l'Ontario et les Chartered Professional Accountants of Ontario.

Cinq administrateurs sont élus par les membres parmi les candidatures soumises par les municipalités suivantes : les municipalités régionales de York, de Halton, de Peel et de Durham, et la ville de Toronto.

Deux administrateurs sont élus par les membres parmi les candidats du gouvernement du Canada, et les membres élisent un administrateur désigné par la province de l'Ontario.

Un membre sortant peut faire partie des candidats s'il a le droit de remplir un autre mandat.

Le conseil évalue les candidats proposés afin de déterminer s'ils possèdent les compétences, l'expérience et les capacités voulues.

La GTAA s'engage à veiller à ce que la diversité soit intégrée dans tous les aspects de ses politiques et pratiques d'embauche, y compris au niveau du conseil d'administration. La diversité comprend non seulement des considérations de genre, mais aussi de race, d'origine ethnique, d'origine culturelle, d'âge et d'autres attributs. Des renseignements sur la politique en matière de diversité du conseil et sur la diversité du conseil se trouvent dans la notice annuelle de la GTAA, qui est accessible au www.sedar.com.

Tous les administrateurs du conseil de la GTAA sont indépendants, une condition établie dans la législation applicable en matière de valeurs mobilières. Le conseil d'administration de la GTAA repose sur les compétences; les administrateurs sont donc élus en fonction des capacités, de l'expérience et des compétences requises pour encadrer les activités complexes et à la pointe de l'industrie que mène la GTAA aux fins de l'exploitation et de la gestion de Toronto Pearson.

Le conseil est responsable de la gérance globale de la GTAA, ce qui comprend la surveillance de la gouvernance et de l'orientation stratégique ainsi que la supervision de la direction, qui est chargé de la conduite quotidienne des affaires de l'organisation.

Le mandat écrit du conseil d'administration est présenté dans la notice annuelle de la GTAA, qui est accessible au www.sedar.com.

En 2020, le conseil d'administration comptait quatre comités permanents, soit le comité d'audit, le comité de la gouvernance et des relations avec les intervenants, le comité des ressources humaines et de la rémunération et le comité de planification et de développement commercial. Les mandats des comités du conseil d'administration sont résumés ci-dessous :

COMITÉ D'AUDIT

Le comité d'audit a reçu du conseil d'administration de la GTAA le mandat d'exécuter, pour le compte de celui-ci, des tâches lui permettant d'obtenir une assurance raisonnable quant à l'intégrité de la gestion des risques, de l'information financière, de la comptabilité, de l'audit et des contrôles internes, et de remplir les obligations juridiques pertinentes qui incombent au comité d'audit d'un émetteur assujetti. À cette fin, le comité d'audit supervise et surveille l'intégrité des états financiers et du processus de communication de l'information financière de la GTAA, ce qui comprend superviser le travail de l'auditeur externe de la GTAA, surveiller les compétences et l'indépendance de l'auditeur externe et favoriser la libre communication entre la haute direction de la GTAA, l'auditeur externe, l'auditeur interne et les membres du conseil d'administration et de ses comités.

Le comité d'audit surveille également l'efficacité du système de gestion des risques de l'organisation pour les risques liés à l'audit, les risques financiers et autres risques désignés par le conseil d'administration, et il surveille les régimes et la caisse de retraite de la GTAA. La charte du comité d'audit est incluse dans la notice annuelle de la GTAA, qui est accessible au www.sedar.com.

GOVERNANCE ORGANISATIONNELLE

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 de la GTAA destinée à renforcer l'image de marque et la licence sociale, ce qui comprend une surveillance du programme d'investissements communautaires de la GTAA.

Le comité est également responsable de surveiller le processus de proposition des membres du conseil d'administration; 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 d'administration et de recommander l'émission d'adhésions aux candidats; d'assurer la planification de la relève au conseil d'administration; 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'administration; d'évaluer l'efficacité du conseil d'administration et de ses comités; et de surveiller le respect des exigences en matière de gouvernance organisationnelle.

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 de la GTAA, 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 relatives aux risques, aux politiques et autres questions concernant les ressources humaines de l'organisation.

COMITÉ DE PLANIFICATION ET DE 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 l'information environnementale, le développement commercial de l'aéroport et les activités de planification et de développement, dont l'aménagement des immeubles; 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 fret; et il veille à ce que l'organisation possède les systèmes nécessaires à la réalisation de ces activités.

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, en plus de surveiller l'efficacité de la gestion des risques liés au développement commercial et à la planification.