

Bâtir pour l'avenir

Aéroport international Pearson de Toronto
Plan stratégique décennal, 2023-2032

Table des matières

- 1 **Allier transport et plaisir**
- 2 **Cadre stratégique**
 - Notre vision
 - Notre mission
 - Piliers stratégiques
 - Éléments fondamentaux
 - Cadre environnemental, social et de gouvernance
- 4 **Piliers stratégiques**
 - Expérience client
 - Efficacité opérationnelle
 - Innovation
 - Culture de Toronto Pearson et expérience employé
- 5 **Éléments fondamentaux**
 - Santé et sécurité
 - Données et infrastructure numérique
 - Infrastructure physique
 - Résilience et responsabilité financières
- 6 **Horizon un : notre plan pour 2024-2025**
 - Horizon un : Initiatives de 2024
- 8 **Le moment est venu de bâtir l'aéroport de l'avenir**



Allier transport et plaisir

Notre nouveau plan stratégique décennal est notre guide alors que nous entamons un périple audacieux pour revitaliser Toronto Pearson et faire de l'aéroport le plus achalandé du Canada l'un des aéroports les plus évolués, durables et conviviaux au monde.

Il souligne notre volonté constante de créer une expérience client exceptionnelle, d'assurer l'excellence opérationnelle, de consolider l'amélioration continue et de favoriser la croissance et l'épanouissement des employés. Il reflète également notre engagement à intégrer les facteurs environnementaux, sociaux et de gouvernance (ESG) et la durabilité dans les décisions que nous prenons pour bâtir un aéroport de l'avenir.

Notre vision est la suivante : « Allier transport et plaisir en faisant de Toronto Pearson l'aéroport de choix, tant pour voyager que pour travailler. » Pour la réaliser, nous avons divisé la stratégie décennale en trois horizons. L'horizon un s'étend de 2023 à 2025, et nous sommes maintenant dans sa deuxième année. Au cours de cette période, nous priorisons les initiatives stratégiques qui jettent des bases solides pour l'atteinte de nos objectifs décennaux.

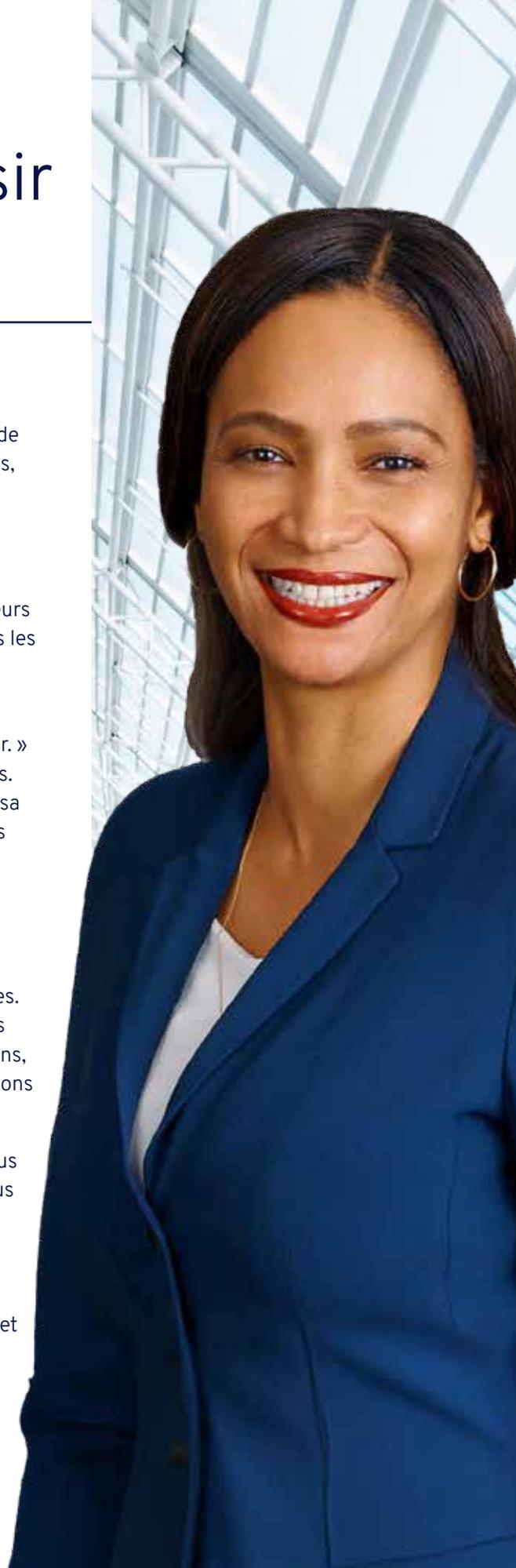
Les dernières années ont entraîné des changements environnementaux, politiques et sociaux sans précédent qui nous ont tous touchés. Nous avons gardé cela à l'esprit au moment d'établir nos initiatives stratégiques. Les initiatives de 2024 ont une certaine souplesse et sont jumelées à des indicateurs de rendement clés pour nous aider à mesurer les répercussions, à assurer la responsabilisation et à déterminer les secteurs où nous pouvons faire mieux.

Même si nous ne détournons jamais notre attention de notre mission, nous savons qu'il faut faire preuve de souplesse pour réaliser notre vision. Nous irons de l'avant avec persévérance et agilité, en adoptant une stratégie audacieuse pour l'avenir de Toronto Pearson.

Au nom de tous les employés de Toronto Pearson qui s'efforcent d'allier transport et plaisir. Merci de nous donner l'occasion de servir nos clients et notre communauté.

Deborah Flint

Présidente et chef de la direction



Cadre stratégique

Notre vision

Allier transport et plaisir en faisant de Toronto Pearson l'aéroport de choix, tant pour voyager que pour travailler.



Notre mission

Nous ferons de Toronto Pearson un chef de file mondial en matière de rendement aéroportuaire, de service à la clientèle et de durabilité.

Les gens sont notre moteur. C'est pourquoi nous innovons dans toutes nos activités en nous efforçant de créer un aéroport de nouvelle génération des plus enrichissants, sécuritaires et efficaces. Nous favorisons la prospérité dans nos collectivités et dans l'écosystème de l'aviation.

Piliers stratégiques

Nos quatre piliers stratégiques représentent les domaines auxquels nous accordons la priorité pour réaliser notre vision d'ici 2032.



Expérience client



Efficacité opérationnelle



Innovation



Culture de Toronto
Pearson et expérience employé

Éléments fondamentaux

Nos quatre éléments fondamentaux sous-tendent les piliers stratégiques. Ils assurent la sécurité, la fiabilité et la stabilité financière des activités aéroportuaires. Ce sont les éléments essentiels de notre entreprise et de notre réputation, sur lesquels nous pouvons nous appuyer pour réaliser notre vision.

1. Santé et sécurité
2. Données et infrastructure numérique
3. Infrastructure physique
4. Résilience et responsabilité financières

Cadre environnemental, social et de gouvernance

Un cadre environnemental, social et de gouvernance (ESG) entoure nos piliers stratégiques et nos éléments fondamentaux. Cela souligne notre engagement à utiliser la durabilité comme lentille à travers laquelle nous voyons et faisons progresser toutes nos activités.



Piliers stratégiques

Notre plan stratégique décennal décrit une décennie de transformation pour Toronto Pearson. Des bâtiments revitalisés. De nouveaux services novateurs. Une main-d'œuvre mobilisée. Et des efforts axés sur la durabilité. C'est ainsi que nous allierons transport et plaisir. Nos quatre piliers stratégiques représentent les domaines auxquels nous accordons la priorité pour réaliser notre vision d'ici 2032.

Expérience client

Transformer et améliorer les interactions avec nos clients à chaque étape.

C'est grâce à nos clients que nous existons. Notre rôle consiste à rendre le transport aérien le plus fluide possible en reliant chaque point de contact dans l'ensemble de l'expérience de voyage, qu'il soit destiné aux passagers, en coulisse ou dans le ciel. Nous deviendrons un chef de file mondial en matière d'assistance aux passagers en établissant des pratiques à l'échelle de l'aéroport pour améliorer l'expérience client, notamment en simplifiant les processus et en offrant des options élargies qui répondent aux préférences des clients tout en offrant une plus grande prévisibilité et fiabilité dans leurs déplacements. Nous approfondirons notre relation avec nos passagers en innovant par des outils numériques de planification de voyage qui leur permettront de personnaliser leur parcours et d'accéder à des services de classe mondiale. Nous savons que l'expérience aux heures de pointe influence fortement la façon dont les passagers voient l'aéroport. Notre stratégie améliorera davantage cette expérience en augmentant la capacité de l'aéroport et en faisant entrer nos espaces physiques dans une nouvelle ère. Elle nous permettra de continuer à offrir aux voyageurs un accueil dont le Canada peut être fier.

Efficacité opérationnelle

Renforcer et assouplir les opérations dans nos aéroports, au sol et dans les airs.

Le rendement opérationnel joue un rôle démesuré dans l'expérience de nos passagers et de nos partenaires à Toronto Pearson. Nous approfondirons notre culture de responsabilité et de reddition de comptes à l'échelle de l'aéroport grâce à notre programme et à nos politiques de la norme Pearson. Nous bâtirons également de façon intelligente et en améliorant continuellement nos processus afin de répondre à la croissance prévue du nombre de passagers, tout en facilitant tous les travaux d'immobilisations nécessaires et en faisant progresser notre transition vers des sources d'énergie plus durables.

Innovation

Stimuler l'innovation dans l'ensemble des activités aéroportuaires et de l'écosystème de l'aviation en général.

Nous nous ferons les champions d'une culture d'innovation éloquente qui encourage la modernisation continue et récompense l'expérimentation. Nous chercherons sans relâche de nouvelles façons d'améliorer nos activités, d'améliorer l'expérience des passagers, de répondre aux attentes de croissance future et d'atteindre nos objectifs de carboneutralité. Nous créerons un écosystème de partenaires d'innovation dans les secteurs public et privé pour cultiver et accélérer des initiatives qui rendront Toronto Pearson – et le secteur de l'aviation en général – plus rapide, meilleur et plus fort.

Culture de Toronto Pearson et expérience employé

Favoriser une culture dynamique et une main-d'œuvre résiliente.

Toronto Pearson deviendra un employeur de premier plan au Canada et une destination de choix pour les talents. Nous sommes déterminés à améliorer continuellement notre milieu de travail, y compris nos installations, nos processus et notre culture. Notre stratégie encouragera un nombre accru de possibilités de carrière pour les employés et les entreprises présentes à l'aéroport, et celles qui sont liées à notre croissance et à notre développement. Nous nous efforcerons de refléter la diversité des collectivités environnantes de Toronto Pearson et de veiller à offrir un milieu de travail inclusif et accessible pour tous.

Éléments fondamentaux



Santé et sécurité

Assurer les normes les plus élevées en matière de santé et de sécurité pour tout le personnel, les partenaires et les passagers de l'aéroport.

Nous cherchons à maintenir un environnement dans lequel les passagers, les transporteurs, les clients commerciaux et les employés ont pleinement confiance en notre capacité à assurer la sécurité physique, la cybersécurité et la santé de nos activités.

Données et infrastructure numérique

Habiliter les employés, les partenaires et les clients grâce à une infrastructure de technologie numérique de premier plan.

Toronto Pearson est déterminé à bâtir l'aéroport de l'avenir en mettant l'accent sur l'extensibilité, la résilience et l'adaptabilité technologiques face aux besoins et aux préférences en constante évolution des clients. Nous accroîtrons nos capacités numériques en tirant parti des technologies de pointe, d'une infrastructure de données résiliente et de la puissance de notre écosystème pour optimiser la prise de décisions, rendre le travail plus facile et plus sécuritaire, et accroître l'efficacité.

Infrastructure physique

Fournir des installations aéroportuaires de calibre mondial pour répondre à la demande en matière de transport.

Toronto Pearson est la porte d'entrée la plus importante du Canada pour les passagers et le fret, et ce rôle ne fera que s'accroître, car nous prévoyons que le nombre annuel de passagers dépassera bientôt les 50 millions. Afin de répondre à la demande prévue de transport aérien, nous avons établi un ambitieux plan d'immobilisations – le programme Pearson LIFT (investissements à long terme dans les installations et les aérogares) – qui permettra d'offrir une infrastructure nouvelle et améliorée à l'échelle de l'aéroport. Le programme Pearson LIFT modernisera les bâtiments de nos aérogares, actualisera l'entretien vieillissant et différé des infrastructures, créera une capacité accrue pour les passagers et les bagages, appuiera l'intégration des plus récentes technologies, et nous aidera à atteindre nos objectifs environnementaux grâce à des techniques de construction durable.

Résilience et responsabilité financières

Maintenir les normes les plus élevées de gestion financière afin d'accroître les avantages économiques.

Toronto Pearson est un moteur économique sans pareil au Canada. Notre succès soutient directement la prospérité de ceux qui nous entourent, et nous prenons cette responsabilité au sérieux. Alors que nous amorçons cette transformation de nos activités, nous sommes déterminés à maintenir notre engagement à l'égard de la viabilité financière. Nous allons faire croître et diversifier notre entreprise, notamment grâce à des revenus non aéronautiques et à de nouvelles sources de revenus, afin de devenir plus résilients sur le plan financier et de permettre d'autres investissements dans l'aéroport. Nous continuerons de mettre l'accent sur la création de valeur et l'abordabilité tout en gérant les actifs pendant les décennies de leur cycle de vie. Simultanément, nous constituerons des réserves suffisantes pour gérer les perturbations futures. Nous optimiserons également le déploiement de nos capitaux tout en nous protégeant contre les risques afin de nous assurer que Toronto Pearson est en mesure de générer les avantages sociaux et économiques auxquels notre collectivité s'attend.

Horizon un

Chaque voyage commence par un premier pas – ou, dans notre cas, une première foulée. L’Horizon un s’étend de 2023 à 2025 et comprend un ensemble ambitieux d’objectifs pour les deux prochaines années. En redoublant nos forces et en innovant là où nous devons changer, nous apporterons des avantages immédiats aux passagers et jetterons les bases pour bâtir l’aéroport de l’avenir.



HORIZON UN : INITIATIVES DE 2024

Piliers stratégiques

Expérience client

Nous progresserons vers notre objectif d’offrir une meilleure expérience de voyage et d’approfondir notre relation avec les passagers en adoptant des normes de rendement uniformes dans les deux aéroports et en faisant progresser les initiatives visant à personnaliser l’offre de produits pour répondre aux besoins particuliers des passagers. Après avoir obtenu le titre de meilleur aéroport d’Amérique du Nord accueillant plus de 40 millions de passagers selon le sondage sur la satisfaction relative à la qualité du service aéroportuaire du Conseil international des aéroports, nous nous efforcerons de conserver ce rang.

Efficacité opérationnelle

Nous accroîtrons la souplesse et la résilience de nos opérations grâce à de nombreuses initiatives, notamment un nouveau modèle sophistiqué de planification des opérations qui intègre un large éventail de facteurs et de projections dans les décisions. Cela fournira une souplesse supplémentaire pour répondre à la demande croissante de transport aérien.

Innovation

Nous nous concentrerons sur la préparation de notre organisation aux futurs investissements à grande échelle dans l’innovation. Nous mettrons en œuvre des améliorations à nos pratiques de gestion et d’analyse des données à l’échelle de la Société. Nous continuerons d’explorer de nouvelles technologies afin d’améliorer l’expérience des passagers, d’atteindre nos objectifs de durabilité et d’appuyer le programme Pearson LIFT.

Culture de Toronto Pearson et expérience employé

Nous nous ferons les champions d’une culture de travail dynamique qui offre un équilibre entre la souplesse des horaires et la collaboration, le renforcement de l’esprit d’équipe et le mentorat. Nous continuerons de promouvoir Toronto Pearson comme une destination pour les talents avec une proposition de valeur holistique et un lien avec les collectivités avoisinantes. Nous continuerons de faire progresser notre harmonisation organisationnelle et notre état de préparation pour le programme Pearson LIFT.



Éléments fondamentaux

Santé et sécurité

Nous continuerons de promouvoir notre culture d'excellence en matière de sécurité à Toronto Pearson, ainsi que des programmes visant à améliorer notre préparation et notre résilience.

Données et infrastructure numérique

Nous irons de l'avant avec notre programme de modernisation des TI d'entreprise en remplaçant les systèmes en fin de vie utile par une infrastructure infonuagique évolutive. Nous progresserons vers nos objectifs de partage et d'utilisation des données à l'échelle de l'aéroport aux fins d'analyse et de prise de décisions, et nous continuerons d'évaluer les possibilités d'utiliser des technologies de pointe comme l'intelligence artificielle pour améliorer nos opérations.

Infrastructure physique

Nous poursuivrons la planification du programme Pearson LIFT et visons à lancer l'approvisionnement et la passation de marchés de la première phase – le programme Accélérateur – en 2024. Nous ferons progresser notre planification de la vision à long terme, qui couvrira un horizon de 25 ans. Nous poursuivrons nos initiatives visant à réduire nos émissions de carbone conformément à notre objectif d'atteindre une réduction de 45 % d'ici 2030.

Résilience et responsabilité financières

En mettant l'accent sur l'abordabilité et les partenariats avec les intervenants, nous ferons progresser la nouvelle ère des investissements dans le programme LIFT. Nous déploierons des efforts pour accroître les revenus non aéronautiques et créer de nouvelles sources de revenus afin d'améliorer notre situation financière et d'assurer la stabilité de nos opérations.



Le moment est venu de bâtir l'aéroport de l'avenir

La seule constante, c'est le changement. Aujourd'hui, ce sentiment est plus vrai que jamais. Et bien que nous ne puissions pas toujours voir ce qui se profile à l'horizon, nous pouvons nous préparer à nous adapter.

Notre plan stratégique décennal est cette préparation.

Notre plan est une voie ambitieuse à suivre pour concrétiser notre vision : « allier transport et plaisir en faisant de Toronto Pearson l'aéroport de choix, tant pour voyager que pour travailler ».

Nous sommes au début de notre parcours de 10 ans dans le cadre de cette stratégie – Horizon un –, sur une voie nécessaire pour réinventer les fondements de nos opérations, rétablir la confiance auprès de nos passagers et de nos partenaires, et jeter les bases de la transformation de Toronto Pearson.

Notre plan stratégique est un document évolutif, comme il doit l'être en cette période dynamique de notre histoire. Nous examinerons régulièrement notre plan, le soumettrons à des essais de pression et le renouvellerons à mesure que notre environnement évoluera. Bien que notre vision nous guidera au cours des 10 prochaines années, nous adapterons les méthodes, les processus et les tactiques que nous utilisons pour la réaliser. Nous mettrons en œuvre ce plan en tenant compte des variations dans les contextes social, économique, politique et technologique qui peuvent avoir une incidence sur notre travail, et nous réagirons avec agilité au besoin.

C'est une période excitante pour Toronto Pearson. Dans le cadre de notre parcours de transformation, nous collaborons avec nos clients, nos partenaires commerciaux, les intervenants gouvernementaux et les groupes communautaires. Ensemble, nous bâtissons l'aéroport de l'avenir.

Nous vous remercions du soutien continu que vous offrez à Toronto Pearson et nous avons hâte de rédiger ce nouveau chapitre ensemble.





Notre plan stratégique décennal décrit une
décennie de transformation pour Toronto
Pearson. Des bâtiments revitalisés.
De nouveaux services novateurs. Une
main-d'œuvre florissante. Et des efforts axés sur
la durabilité.
C'est ainsi que nous allierons transport et plaisir.

Aéroport international Pearson de Toronto
6301, promenade Silver Dart
Mississauga (Ontario)
L5P 1B2

<https://www.torontopearson.com/fr>

✕ twitter.com/torontopearson

@ [instagram.com/torontopearson](https://www.instagram.com/torontopearson)

f [facebook.com/torontopearson](https://www.facebook.com/torontopearson)

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