



RAPPORT ANNUEL 2020 DE LA GTAA

AÉROPORT EN SANTÉ





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.

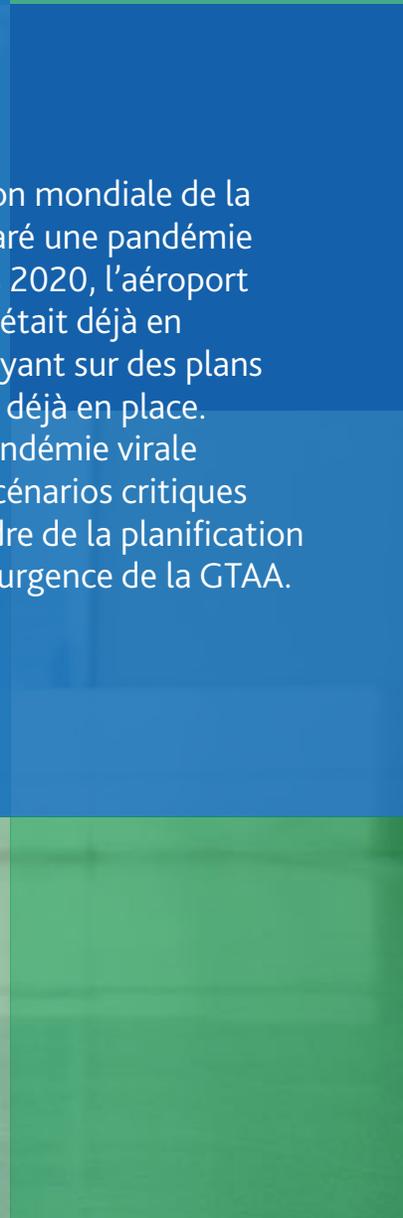
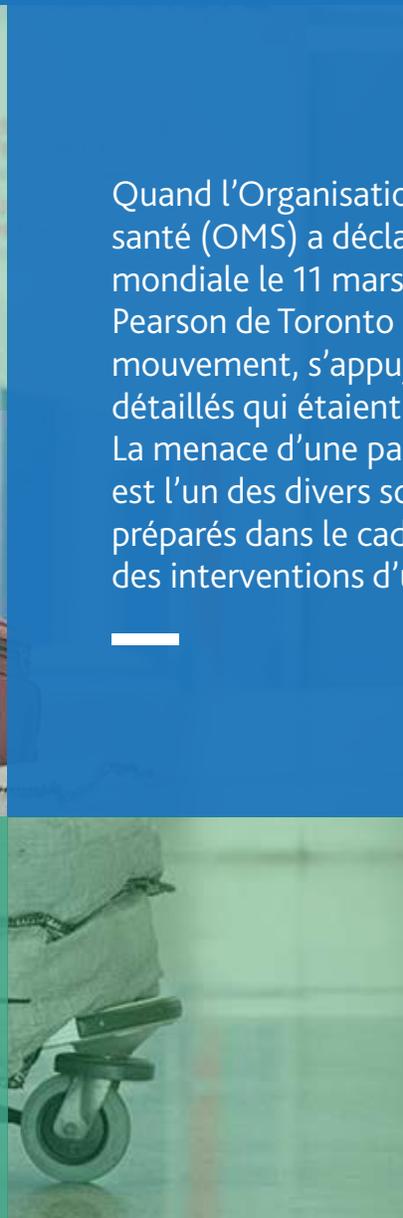
Deborah Flint
Présidente et chef de la direction



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. »

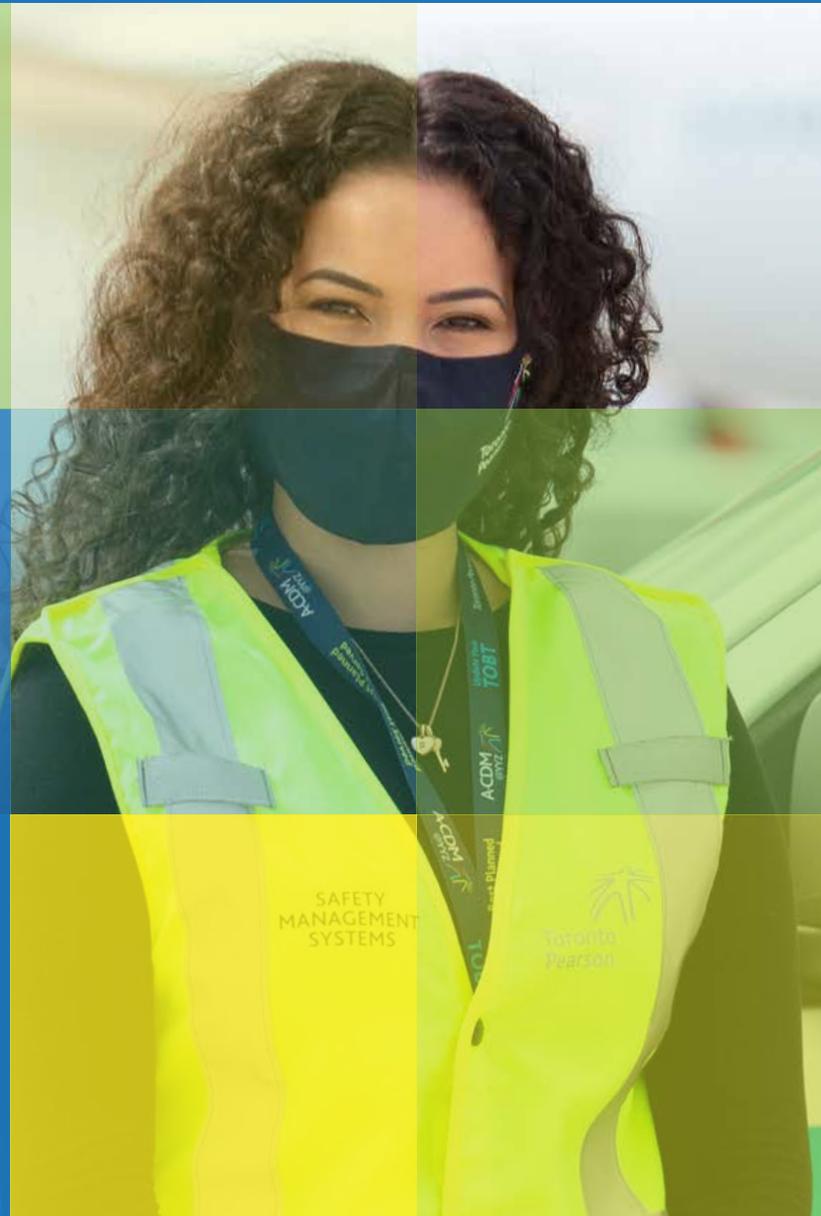
Deborah Flint : « Pour que le transport aérien se rétablisse, un tout nouveau système doit être conçu autour du dépistage. Nous savons qu'il ne s'agit pas seulement de la COVID-19. Il s'agit d'un avenir dans lequel nos pratiques seront changées à jamais par l'application du prisme de la prévision et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

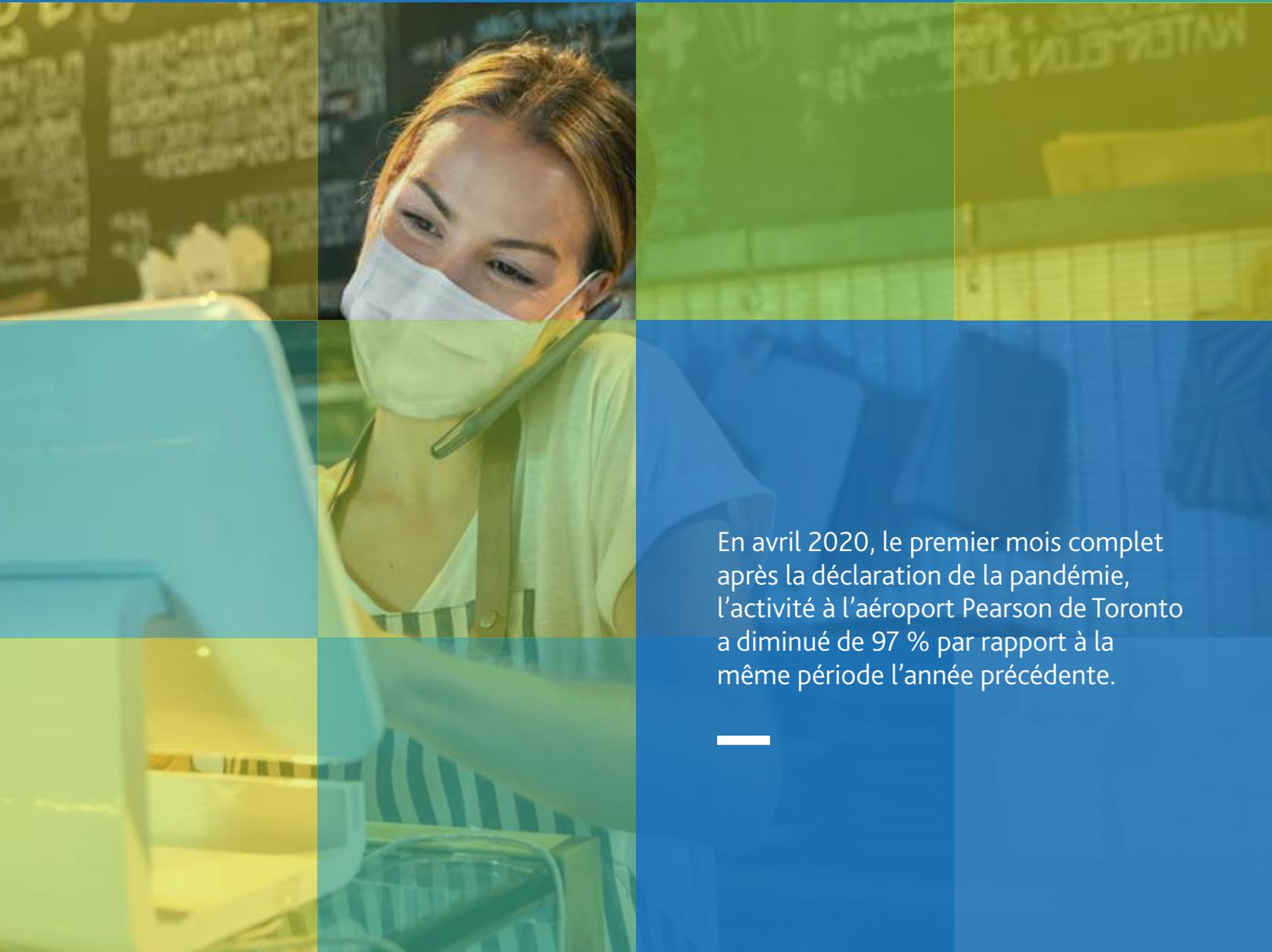
POUR RÉINVENTER NOTRE AÉROPORT, NOUS DEVONS LIBÉRER LE PLEIN POTENTIEL DE NOTRE MAIN-D'ŒUVRE.

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 RELEVÉR 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 REPRISÉ 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.

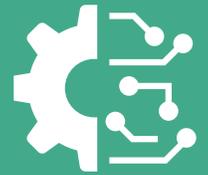
La GTAA peut également s'appuyer sur un solide bilan de leadership environnemental pendant que nous travaillons à un rétablissement véritablement durable aux côtés de nos employés, de nos collectivités, de nos partenaires de l'industrie et du gouvernement. En 2020, pendant que nous terminions la phase 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).

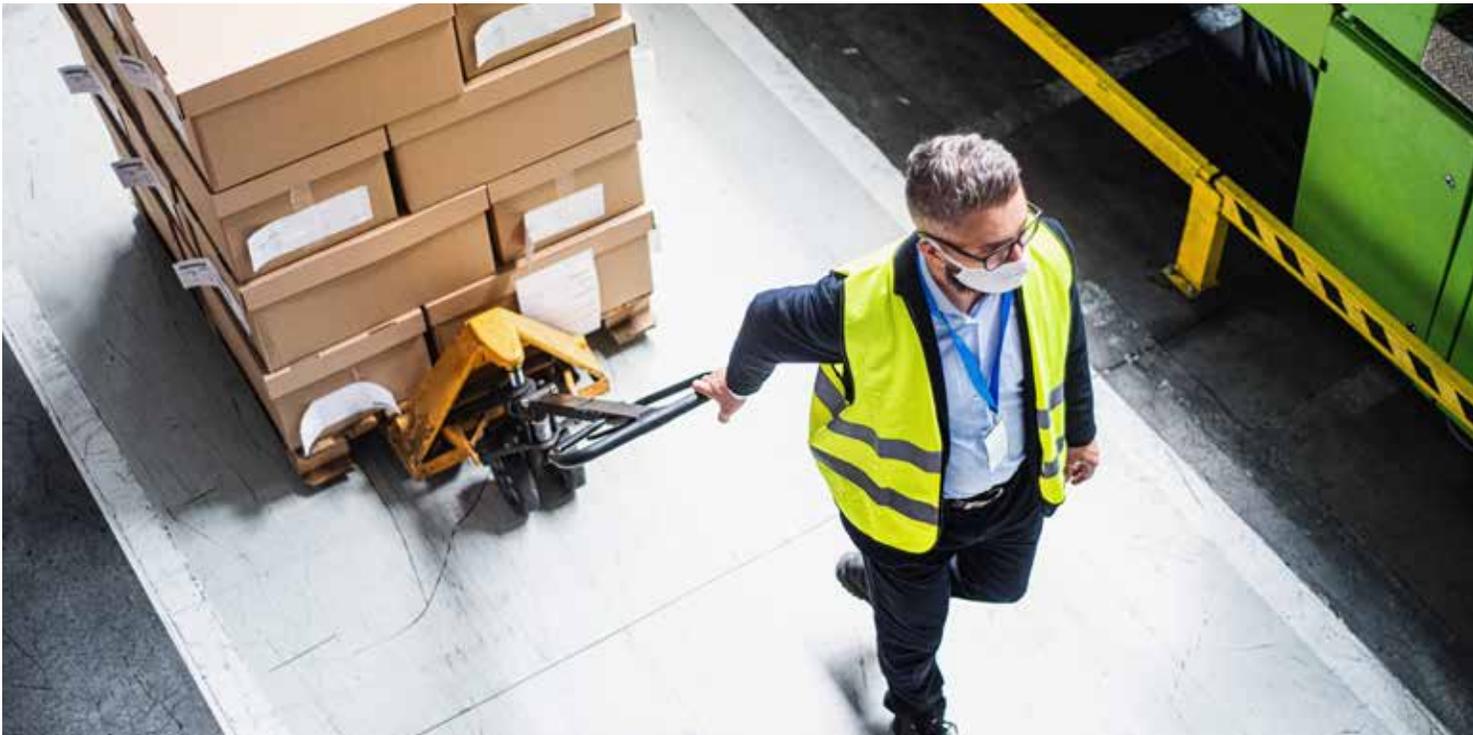
L'AÉROPORT PEARSON CRÉE DES EMPLOIS DANS TOUS LES SECTEURS QUI DÉPENDENT DE LA CONNECTIVITÉ AÉRIENNE. En plus d'appuyer le commerce de biens et de services de grande valeur, notre aéroport aide à attirer des investissements étrangers directs. Nous relierons la région du Grand Toronto et de Hamilton, 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 trousse 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.

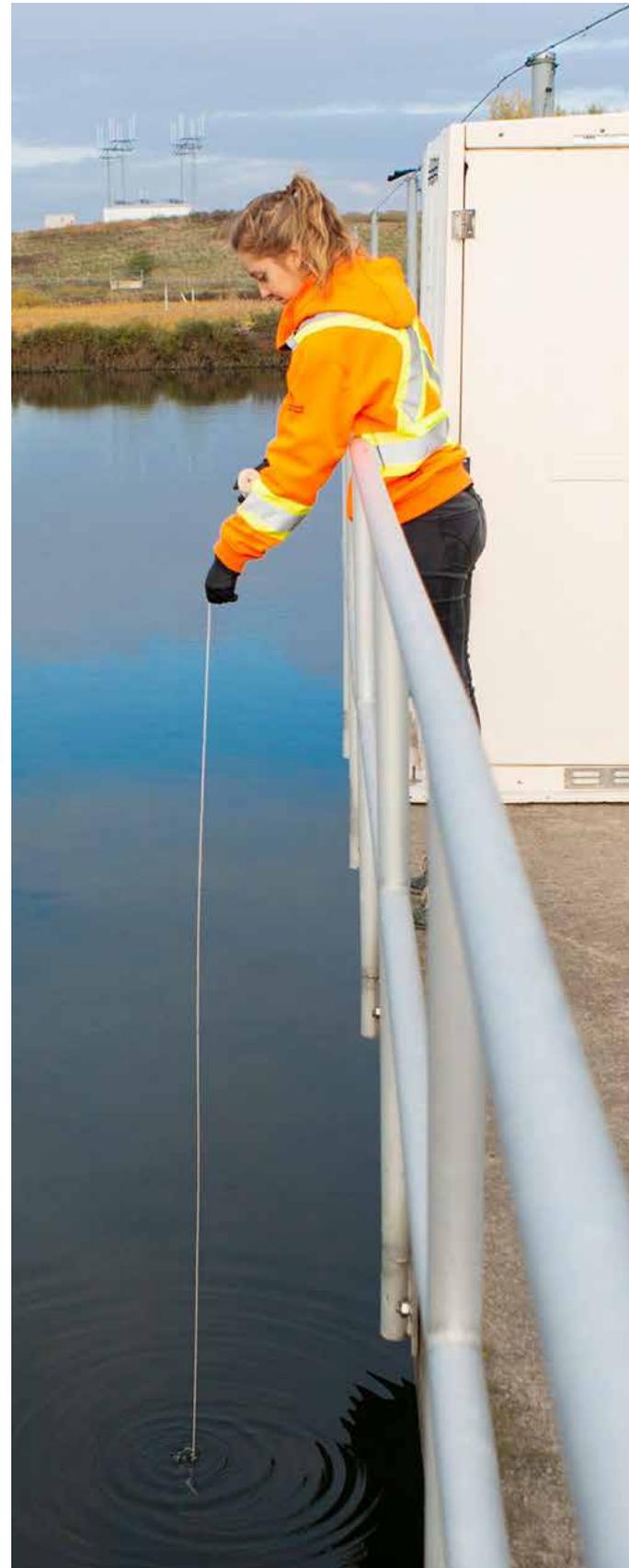
DES COLLECTIVITÉS EN SANTÉ

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.