

On agrandit pour le **passager** rapport annuel 2015



*Aéroport international
Jean-Lesage de Québec*

LE PASSAGER AVANT TOUT®



TABLE DES MATIÈRES

4	Message du président du conseil d'administration et du président et chef de la direction
8	Membres du conseil d'administration et de la direction
10	Rêve, mission, vision, valeurs
12	Faits saillants 2015
18	YQB 2018, un projet d'avant-garde
21	YQB 2018 : le travail d'équipe au service du passager
24	La population continue de soutenir fortement le développement de son aéroport
26	Projets 2015
30	La sûreté et la sécurité des passagers. Prévoir l'imprévisible... et le contrôler
32	Résultats financiers : faits saillants
35	Rapport de l'auditeur indépendant et états financiers résumés
43	Le conseil d'administration

Message du président du conseil d'administration et du président et chef de la direction

Aéroport de Québec inc. (AQi) est la société privée responsable, depuis le 1^{er} novembre 2000, de la gestion, l'exploitation, l'entretien et le développement de l'Aéroport international Jean-Lesage de Québec (YQB).

La croissance toujours au rendez-vous en 2015

C'est avec un grand plaisir que nous vous présentons le rapport de nos activités pour l'année 2015. Cette dernière fut marquée par de nombreuses avancées qui traduisent notre esprit entrepreneurial et concrétisent la valeur première qui nous anime au quotidien: *Le passager avant tout*[®]. C'est elle qui nous pousse à mettre nos efforts en commun afin d'assurer le développement et la pérennité de l'Aéroport international Jean-Lesage de Québec.

En 2015, AQi a conforté son assise financière et confirmé la pertinence de son modèle d'affaires en atteignant ses objectifs de croissance. En effet, nous avons enregistré une hausse de 2 % du nombre de passagers ayant fréquenté notre aérogare principale. Cette augmentation découle essentiellement d'une croissance du trafic intérieur de 6 %, elle-même en partie attribuable à la bonification de l'offre de vols vers les plaques tournantes canadiennes.

On a également observé une croissance de 3,2 % de notre trafic international en 2015. Cela s'explique notamment par l'amélioration de l'offre et de la fréquence des vols vers le Sud. En effet, pour la première fois de son histoire, YQB a desservi cinq destinations soleil par vol direct, et ce, tout au long de l'année. De plus, quatre nouvelles destinations se sont ajoutées à l'offre hivernale: Playa Blanca (Panama), Puerto Vallarta (Mexique), Saint Martin (Antilles françaises) et La Romana (République dominicaine).

Du côté transfrontalier, le transporteur Delta Air Lines a connu une croissance soutenue de son achalandage au départ de Québec. Le nouveau programme de forfaits vacances tout inclus de Celebrity Cruises, qui offre notamment des vols directs entre Québec et Miami, a lui aussi connu un vif succès. D'ailleurs, devant cette réussite, un nouveau forfait reliant cette fois YQB à l'aéroport de West Palm Beach en Floride sera offert du 31 janvier au 3 avril 2016.

Ainsi, malgré le léger recul qu'a connu le secteur de l'aviation générale, nous avons enregistré une hausse du trafic de passagers pour une treizième année consécutive avec un total de 1 584 713 passagers ayant franchi les portes de l'Aéroport international Jean-Lesage de Québec en 2015. C'est là une croissance respectable malgré le ralentissement économique ressenti à l'échelle nationale et même internationale.

Des objectifs structurés, orientés vers nos passagers et nos employés

Chaque année, la confiance que nous accordent nos passagers nous incite à redoubler d'efforts pour bonifier notre offre de services et respecter les standards les plus élevés de l'industrie aéroportuaire.

À cet effet, soulignons que notre salon VIP a été élu meilleur salon en Amérique du Nord, toutes catégories

confondues, par les membres du programme Priority Pass en 2015. Ce prix est remis au salon offrant une expérience passager de qualité irréprochable.

De plus, après avoir raflé la première place en 2010, en 2011 et en 2013, YQB s'est classée cette année, et pour une deuxième année consécutive, au deuxième rang des aéroports les plus appréciés en Amérique du Nord dans la catégorie moins de deux millions de passagers selon le Airport Service Quality (ASQ), sondage mondial de la satisfaction de la clientèle aéroportuaire mené par Airports Council International (ACI).

Ces marques de reconnaissance ont de quoi rendre fières nos équipes qui travaillent avec ardeur et passion à l'atteinte de nos objectifs malgré les défis logistiques importants qu'apportent les travaux d'agrandissement de notre aérogare internationale.

Cette nouvelle infrastructure permettra d'ailleurs à AQi de répondre à la croissance du trafic aérien qui, selon plusieurs sources, devrait doubler d'ici vingt ans. Rappelons que nous souhaitons être en mesure d'accueillir deux millions de passagers d'ici 2020. Pour soutenir une telle croissance, AQi a élaboré l'ambitieux plan de développement que voici.



YQB 2018 : un projet d'envergure pour la région

L'Aéroport international Jean-Lesage de Québec sera le théâtre de plusieurs travaux de construction majeurs d'ici 2018. Amorcé au printemps 2015, le projet YQB 2018 implique 26 projets de construction et la mise en place de nouvelles technologies aéroportuaires de pointe. Un montant de 277 millions de dollars sera investi pour agrandir l'aérogare, mais surtout pour soutenir la croissance de l'aéroport de Québec au cours des prochaines années. Il s'agit là du plus grand projet d'agrandissement et de réaménagement de l'histoire de l'Aéroport international Jean-Lesage de Québec.

La fin de l'année 2015 a d'ailleurs marqué une étape importante des travaux d'agrandissement avec l'achèvement de la nouvelle voie d'accès à l'aérogare. Aujourd'hui pleinement fonctionnelle, c'est la première infrastructure de la nouvelle aérogare entièrement terminée.

Pour assurer le confort des passagers pendant les travaux de construction, nous avons également aménagé un corridor d'accès aux postes d'embarquement 33 à 35. Ce corridor modulaire est entièrement climatisé, chauffé et informatisé pour faire de l'accès à l'aérogare internationale une expérience agréable et sécuritaire pour tous.

YQB 2018 est un projet d'envergure pour la région de Québec : en plus des retombées importantes qu'il génère pendant sa réalisation, il est appelé à devenir un véritable moteur de croissance économique une fois mené à terme.

Capital humain

Le succès de ces multiples projets de développement et de modernisation et l'atteinte de nos objectifs reposent fortement sur une participation enthousiaste de nos ressources humaines. Nous avons donc porté une attention particulière au perfectionnement des compétences de notre personnel par divers programmes de formation internes et externes. Nous avons multiplié les initiatives visant à favoriser le transfert des connaissances vers les nouveaux employés et déployé des efforts pour assurer la mobilisation optimale de notre effectif. D'ailleurs, nos sondages sur la mobilisation du personnel révèlent une progression nette et constante de

l'engagement des employés de AQi depuis les trois dernières années.

Il importe également que les employés de nos partenaires participent et adhèrent autant que les nôtres à nos projets de développement. En effet, c'est par le travail d'équipe, mais aussi par l'adhésion des parties prenantes à nos projets que YQB sera en mesure de répondre pleinement aux attentes des passagers.

De plus, pour bien outiller nos employés, nous avons créé notre propre école de formation : l'académie AQi, qui offre des cours de gestion, des formations techniques et autres. Pour 2015 et les années à venir, AQi a décidé de miser sur le perfectionnement du capital humain à l'échelle de l'entreprise.

Transversalité

Pour atteindre, voire surpasser ses objectifs d'affaires, AQi travaille à la mise en place d'une culture de transversalité axée sur le travail d'équipe, l'organisation matricielle de ses activités et l'utilisation optimale des ressources.

La transversalité permet en effet de former ponctuellement des équipes de travail multidisciplinaires selon la nature des projets à réaliser. Par exemple, des professionnels du marketing, des finances, des technologies de l'information et de l'ingénierie pourront collaborer à un même projet jusqu'à son achèvement, après quoi ils seront réaffectés à un autre.

Outre la constitution matricielle des équipes, nous avons mis l'accent sur l'expérimentation, la connaissance du travail d'autrui, la communication, le respect et l'esprit de collaboration. En bref, nous sommes persuadés que transversalité rime avec valeur ajoutée et avons la ferme intention de poursuivre dans cette direction.

Culture numérique

AQi a toujours été un précurseur dans le domaine des nouvelles technologies. Notre entreprise priorise la culture numérique auprès de ses employés et partenaires.

Nous sommes toujours à l'affût des dernières technologies et cherchons sans cesse à mettre l'innovation au service de nos passagers pour gagner en productivité et en efficacité.

Europe 2020

La hausse du trafic de passagers et la quête de nouvelles destinations figurent naturellement en tête des priorités de AQi, car elles sont essentielles au développement de la connectivité et de l'attractivité de notre région.

Selon les prévisions de l'Association internationale du transport aérien (IATA), le nombre de passagers aériens devrait doubler dans le monde d'ici 2034. Cette croissance proviendra surtout de l'augmentation du niveau de vie dans les pays émergents, ce qui donnera lieu à un foisonnement de la classe moyenne. À brève échéance, le parc d'aéronefs est aussi appelé à se transformer avec l'arrivée d'appareils plus performants, capables d'effectuer des liaisons transatlantiques directes. On assistera alors à une augmentation des vols point à point au détriment des vols au départ de plaques tournantes. Cette transformation de l'industrie offre de grandes possibilités pour YQB, en particulier vers l'Europe, marché que l'entreprise souhaite exploiter davantage.

Centre de prédédouanement américain

Le gouvernement américain souhaite que 33 % du trafic mondial à destination des États-Unis passe par des centres de prédédouanement d'ici 2024. Voilà une occasion unique pour YQB de se positionner favorablement pour l'obtention d'un tel centre à Québec.

La mise en place d'un centre de prédédouanement américain à YQB, dont on évoquait déjà la nécessité il y a dix ans, engendrerait des retombées économiques majeures et favoriserait la création d'emplois dans la région, tout en facilitant le transport de nos passagers vers les États-Unis.

L'implantation d'un tel centre est indispensable pour l'avenir et le développement économique et touristique de la grande région de Québec, de l'est et du nord du Québec.

D'ailleurs, un sondage de la firme SOM¹ indique que 95 % des gens de Québec appuient le projet. De plus, des dizaines de dirigeants d'entreprises, de politiciens, de représentants municipaux et de chambres de commerce ont exprimé leur soutien à l'Aéroport international Jean-Lesage de Québec sur ce point.

L'appui de notre communauté d'affaires, de la population et des représentants des trois paliers gouvernementaux, montre clairement la volonté, mais surtout la nécessité d'instaurer à court terme pareil centre à YQB.

Aérotropole

Le concept d'aérotropole présente l'aéroport comme le noyau central autour duquel gravite un ensemble d'entités aussi hétéroclites que complémentaires: entreprises manufacturières, entrepôts et centres de distribution, immeubles de bureaux, centres récréatifs et sportifs, centres de recherche, hôtels et centres commerciaux.

Cette configuration procure rapidité, connectivité et agilité dans l'exploitation de toutes ces entreprises. L'aéroport contribue ainsi au développement économique des entités en périphérie, mais aussi à l'extérieur de la région. Ce nouveau modèle exige une importante coordination entre l'autorité aéroportuaire, les représentants municipaux, les dirigeants d'entreprises et tous les autres intervenants du milieu.

Aujourd'hui, une trentaine d'aéroports dans le monde sont reconnus comme des aérotropoles. AQi a comme vision à long terme de faire de l'Aéroport international Jean-Lesage de Québec une aérotropole des plus dynamiques. D'ailleurs, l'entreprise croit fermement que la hausse du nombre de passagers et le développement de YQB, notamment par l'implantation d'un centre de prédédouanement, permettront d'accéder à ce titre convoité.

Une situation financière dynamique basée sur la confiance

Aéroport de Québec inc. a affiché un résultat global de 8,1 millions de dollars pour l'année 2015. Les produits ont atteint 55,4 millions de dollars et les frais d'exploitation, 47,3 millions de dollars.

En 2015, Aéroport de Québec inc. a également contracté un emprunt total de 315 millions de dollars, qui inclut un crédit rotatif de 50 millions de dollars, dont le produit sera entièrement consacré au programme d'immobilisations des prochaines années, notamment pour la phase d'agrandissement de l'aérogare internationale. Cet emprunt auprès d'institutions financières canadiennes de premier plan dénote une confiance manifeste en l'avenir de notre entreprise et une reconnaissance de notre saine gestion financière. Notre stratégie de financement nous permet de soutenir la croissance que nous connaissons, mais surtout de réaliser des projets associés à notre valeur première: *Le passager avant tout*[®].

Mentionnons par ailleurs que Aéroport de Québec inc. adopte une approche efficace et préventive avec l'implantation d'un système de gestion par activité. Cette nouvelle approche permet entre autres de suivre nos indicateurs de rendement de manière plus étroite et d'évaluer constamment nos résultats.

2016 : une année de collaboration

L'année 2016 se déroulera sous le signe de la collaboration, puisque certains travaux liés à YQB 2018 auront une incidence sur nos partenaires, à commencer par les travaux de réfection des pistes d'atterrissage. À cet effet, nous avons amorcé le dialogue avec les parties concernées il y a un bon moment déjà, toujours dans le but d'atténuer les éventuelles répercussions de nos travaux sur leurs activités et sur nos passagers.

AQi souhaite aussi souligner la précieuse collaboration de ses partenaires dans la réalisation de ses projets. Selon les consultations menées, ceux-ci appuient les projets de l'aéroport et sont conscients des retombées positives pour leurs organisations respectives. La société estime par ailleurs qu'une communication et une collaboration de

tous les instants avec l'ensemble des parties œuvrant au développement de YQB sont un gage de succès et entend poursuivre en ce sens.

L'année 2016 marque aussi une étape importante pour l'histoire de la grande région de Québec. En effet, l'Aéroport international Jean-Lesage de Québec fêtera ses 75 ans d'existence en septembre prochain, moment chargé de souvenirs que nous ne manquerons pas de souligner.

En terminant, nous tenons à remercier très chaleureusement les membres du conseil d'administration de Aéroport de Québec inc. pour leur contribution à la poursuite de nos objectifs et tous les employés, sans qui nous ne pourrions répéter pareils exploits année après année.

Nous souhaitons aussi la bienvenue à M. Luc Dupont, nouvellement nommé administrateur de AQi. Par la même occasion, nous remercions chaleureusement M. Alexandre Matte, qui a témoigné de sa vaste expérience de la sûreté et de la sécurité à titre de président du comité de gestion des risques, ainsi que M. Alain Vaillancourt, qui a mis à profit ses compétences en ressources humaines au sein du comité de nomination, gouvernance et ressources humaines. Au cours des neuf dernières années, AQi a su tirer parti de l'expérience et du savoir-faire de ces deux administrateurs chevronnés. Nous saluons sincèrement le dévouement et l'assiduité dont ils ont fait preuve tout au long de leur mandat.

Finalement, nous remercions tout particulièrement l'ensemble de nos passagers pour leur fidélité, mais aussi pour leur reconnaissance. En utilisant les services de l'Aéroport international Jean-Lesage de Québec, vous contribuez à notre réussite et à celle de toute la région. Votre satisfaction et votre confiance nous donnent raison de vous mettre en tête de nos priorités.

André Fortin, CPA, CA, ASC, avocat
Président du conseil d'administration

Gaëtan Gagné, C.D., LLIF, C. Dir., ASC
Président et chef de la direction

¹ Sondage SOM réalisé du 13 au 21 mai 2015 avec une marge d'erreur de 6,2 %.

MEMBRES DU CONSEIL D'ADMINISTRATION



M. André Fortin, CPA, CA, ASC,
avocat
Président – Imafa inc.
Président du conseil
Membre d'office de tous
les comités
Désigné par la Ville de Lévis
Administrateur depuis 2010



M. Gaëtan Gagné, C.D., LL.B., C. Dir., ASC
Président
et chef de la direction – AQI
Administrateur de 1997 à 2010;
puis de 2013 à ce jour



M. Jean-Claude L'Abbée
Vice-président du conseil
Membre d'office de tous
les comités
Désigné par le
Gouvernement du Québec
Administrateur depuis 2011



M. Alain April, ASC, ADMA
Copropriétaire
et directeur général –
Le Bonne Entente
Membre du comité d'audit
Désigné par la Ville de Québec
Administrateur depuis 2012



M. Luc Dupont
Président et chef
de la direction – Immanence
Intégrale Dermo Correction
Désigné par le
Gouvernement du Canada
Administrateur depuis 2015



Mme Lise Lapierre, CPA, CA, ASC
Directrice associée –
Accès Capital Québec
Présidente du comité d'audit
Désignée par la Chambre
de commerce de Lévis
Administratrice depuis 2012



Mme Liliane Laverdière
Présidente du comité
de nomination, gouvernance
et ressources humaines
Désignée par la Chambre
de commerce et d'industrie
de Québec
Administratrice depuis 2010



M. André Lortie
Président – Lortie Aviation
Membre du comité
de planification
et de développement
Désigné par le conseil
d'administration
de Aéroport de Québec inc.
Administrateur depuis 2013



M. Alexandre Matte
Coordonnateur –
Département de techniques
policières
Campus Notre-Dame-de-Foy
Président du comité
de gestion des risques
Désigné par la Ville de Québec
Administrateur depuis 2007



M. Jean-Guy Paquet, C.C., G.O.Q.,
ASC, ing
Président du conseil
d'administration –
Institut national d'optique
Président du comité
de planification
et de développement
Désigné par la Ville de Québec
Administrateur depuis 2012



M. Pierre Pelletier, avocat
Membre du comité
de nomination, gouvernance
et ressources humaines
Désigné par le conseil
d'administration
de Aéroport de Québec inc.
Administrateur depuis 2013



Mme Nathaly Riverin, DEA, MSC
Membre du comité
de gestion des risques
Désignée par le
Gouvernement du Canada
Administratrice depuis 2012



M. Louis Têtu
Président et chef
de la direction – Coveo
Membre du comité
de planification
et de développement
Désigné par le conseil
d'administration
de Aéroport de Québec inc.
Administrateur depuis 2013



M. Denis Therrien, CPA, CA
Président-directeur
général – Marathon des
Deux Rives Lévis/Québec
Membre du comité
de gestion des risques
Désigné par la Ville de Lévis
Administrateur depuis 2010



M. Alain Vaillancourt
Président – V Stratégies inc.
Membre du comité de
nomination, gouvernance
et ressources humaines
Désigné par la Chambre
de commerce et d'industrie
de Québec
Administrateur depuis 2007



Mme Sophie Lefrançois, asc,
avocate
Secrétaire corporative – AQI
Siège au conseil
d'administration depuis 2009

ÉQUIPE DE DIRECTION



M. Gaëtan Gagné, C.D., LL.B., C. Dir., ASC
Président
et chef de la direction
Administrateur



M. Serge St-Laurent, M.Sc., IAP
Vice-président
Exploitation



M. François Bilodeau, CPA, CA
Vice-président
Finances



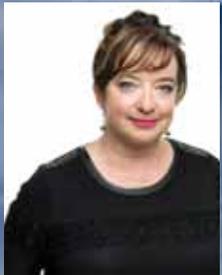
M. Daniel Perreault, ing
Vice-président
Ingénierie et construction



M. Bernard Thiboutot, BAA
Vice-président
Marketing et développement



M. Marc-André Bédard
Vice-président
Technologies de l'information



Mme Sophie Lefrançois, ASC
avocate
Secrétaire corporative



RÊVE

FAIRE DE L'AÉROPORT INTERNATIONAL
JEAN-LESAGE DE QUÉBEC UN AÉROPORT DE
CLASSE MONDIALE QUI SUSCITERA LA FIERTÉ
DES GENS DE LA RÉGION DE QUÉBEC.

VISION

SE Doter de la capacité nécessaire pour
servir deux (2) millions de passagers d'ici
2020, nous hissant ainsi parmi les dix
aéroports les plus achalandés au pays.

MISSION

Offrir des infrastructures et des services de qualité, efficaces et sécuritaires,
afin de soutenir la croissance du trafic aérien et ainsi consolider notre rôle de
moteur socio-économique majeur dans la grande région de Québec.



VALEURS

LE PASSAGER AVANT TOUT®

EN COLLABORATION AVEC L'ENSEMBLE DE NOS PARTENAIRES, DIRIGER NOS ACTIONS ET PRENDRE TOUTES NOS DÉCISIONS DE TELLE SORTE QUE NOS PASSAGERS DEMEURENT AU SOMMET DE NOS PRIORITÉS AFIN DE LEUR OFFRIR DES SERVICES AÉROPORTUAIRES SÉCURITAIRES ET DE QUALITÉ EXCEPTIONNELLE.

SOUCI DU DÉTAIL

AVOIR LE SOUCI DE TOUJOURS FAIRE MIEUX, AFIN D'OFFRIR À NOS CLIENTS UNE EXPÉRIENCE AÉROPORTUAIRE UNIQUE.
« LA VICTOIRE EST L'ART D'ÊTRE IMPECCABLEMENT PRÉPARÉ ».
- GEORGE ALLEN Sr.

RESPECT

OFFRIR UN ENVIRONNEMENT DE TRAVAIL DYNAMIQUE, AXÉ SUR L'ATTEINTE DES RÉSULTATS, LE DÉVELOPPEMENT PROFESSIONNEL ET PERSONNEL, AINSI QUE SUR LE RESPECT DE LA PERSONNE.

FAITS SAILLANTS 2015

Développement aérien

L'Aéroport international Jean-Lesage de Québec a encore une fois amélioré son offre de vols en 2015, ce qui a contribué à une nouvelle croissance du nombre de passagers. Le nombre de destinations soleil desservies en saison estivale a d'ailleurs atteint un nouveau sommet. De plus, pour la première fois à YQB, cinq destinations soleil étaient accessibles par vol direct pendant toute l'année 2015, soit Cancún, Cayo Coco, Cayo Santa Maria, Punta Cana et Varadero, sans compter l'ajout de quatre nouvelles destinations en saison hivernale :

Playa Blanca (Panama)	Sunwing	Hivers 2014-2015 et 2015-2016
Puerto Vallarta (Mexique)	Air Transat	Hivers 2014-2015 et 2015-2016
Saint Martin (Antilles françaises)	Sunwing	Hiver 2015-2016
La Romana (République dominicaine)	Air Transat	Hiver 2015-2016

Ce fut également une année de croissance pour les principaux transporteurs canadiens opérant des vols intérieurs. Le trafic d'Air Canada vers ses plaques tournantes de Montréal et de Toronto a connu une hausse soutenue. De son côté, WestJet a bonifié son offre par l'entremise de son transporteur régional WestJet Encore, qui propose désormais plus de vols et plus de sièges vers l'Aéroport international Pearson de Toronto. Porter a lui aussi connu une augmentation de son achalandage en provenance

et à destination de l'Aéroport Billy-Bishop de Toronto. Soulignons également le lancement à l'été 2015 d'une nouvelle initiative d'Air Transat, qui exploite désormais des vols par correspondance en provenance et à destination de Montréal pour bonifier son offre vers l'Europe.

Du côté des vols transfrontaliers, le transporteur Delta Air Lines s'est démarqué par une augmentation soutenue de son achalandage. Le nouveau programme de forfaits tout inclus de Celebrity Cruises, qui offre notamment des vols directs entre Québec et Miami, a lui aussi connu un vif succès. Le programme sera d'ailleurs bonifié à l'hiver 2016 pour relier YQB à l'aéroport de West Palm Beach en Floride. Enfin, le processus de fusion de US Airways et d'American Airlines s'est achevé en octobre 2015, si bien que tous les vols de la nouvelle entité sont maintenant opérés sous le nom d'American Airlines.

Enfin, plusieurs ententes intercompagnies et de partage de codes ont été conclues en 2015, ce qui a permis d'améliorer l'accès à YQB. Ainsi, presque tous les grands transporteurs internationaux nord-américains desservent maintenant YQB.

Expérience passager

Encore cette année, YQB figure parmi les aéroports les plus appréciés en Amérique du Nord, comme en témoigne le sondage *Airport Service Quality (ASQ)*, qui mesure la qualité des services aéroportuaires. Ayant déjà raflé la première place en 2010, en 2011 et en 2013, YQB s'est classé au deuxième rang en 2012, en 2014 et une nouvelle fois en 2015. Pour reconquérir ce titre prestigieux, nous avons déployé une stratégie d'amélioration de la performance. Nous avons également adopté un plan d'action pour accroître la mobilisation de nos employés. Cette initiative a donné des résultats plus que concluants, puisque nous avons connu en 2015 une augmentation de 23 % de l'indice de mobilisation de l'équipe *Expérience passager*.

Par ailleurs, notre équipe a redoublé d'efforts pour minimiser les répercussions de l'agrandissement de la nouvelle aérogare sur nos passagers. Notre mot d'ordre, *Le passager avant tout®*, continue d'orienter nos actions pour offrir un service impeccable à tous nos clients.

Exploitation aéroportuaire

La sécurité des opérations est toujours au cœur de nos priorités et requiert une collaboration étroite avec les partenaires de la communauté aéroportuaire. Une fois de plus cette année, et malgré un hiver particulièrement rigoureux, la piste principale n'a jamais été fermée en raison de mauvaises conditions météorologiques. Ce bilan, l'un des meilleurs au Canada, est attribuable à la qualité des programmes d'entraînement, à la formation continue des équipes et à un entretien préventif rigoureux.

À la fin de l'année 2015, le service d'incendie de AQi a reçu ses deux premiers camions Oshkosh, véhicules à la fine pointe de la technologie destinés à moderniser une flotte vieillissante. En novembre dernier, les 23 pompiers de AQi ont également participé à un important exercice de certification qui s'est tenu à l'aéroport de Dallas-Fort Worth (DFW), référence mondiale en la matière.

Une nouvelle version des normes et pratiques recommandées pour les aérodromes a été publiée cette année. Bien que les aéroports bénéficient d'une période de trois ans pour s'y conformer, de nombreux changements ont déjà été effectués sur la piste pour rendre la circulation encore plus sécuritaire. De plus, pour donner suite aux recommandations de l'Organisation de l'aviation civile internationale (OACI), nous avons mis sur pied un comité de sécurité réunissant des partenaires locaux de l'industrie aéronautique. Ce dernier a pour mandat de déceler les menaces potentielles à la sécurité des opérations et de recommander des mesures correctives au besoin.

Sûreté, sécurité et Centre de contrôle opérationnel

En phase avec la mission de l'entreprise, nous avons créé une nouvelle direction au sein du Service de l'exploitation regroupant tous les membres du Centre de contrôle opérationnel (CCO), soit l'équipe de la Sûreté aéroportuaire et celle des directeurs délégués. L'un des mandats du nouveau directeur est de mettre en place un nouveau CCO à la fine pointe de la technologie qui permettra une gestion plus efficace de nos opérations de routine et d'urgence. Les premiers travaux devraient s'amorcer en 2016.

Encore cette année, les directeurs délégués furent bien occupés à gérer les activités aéroportuaires quotidiennes avec nos partenaires des compagnies aériennes et toutes les agences œuvrant sur le site. Le Centre de coordination d'urgence (CCU) a été sollicité à plusieurs reprises, dont une dizaine de fois pour gérer des cas d'appareils en difficulté. Nos équipes d'intervention ont prouvé une fois de plus leur rapidité et leur efficacité lors d'un cas particulier où elles ont sauvé la vie d'une personne en détresse. Nous tenons donc à féliciter tout particulièrement les pompiers, les agents de sûreté et le directeur délégué en fonction lors de cet incident dramatique.

2015 fut également une année de changement pour l'équipe de Sûreté aéroportuaire avec l'intégration de GardaWorld, notre nouveau partenaire responsable de nos équipes d'agents de sûreté. La transition s'est effectuée sans heurt et sans perturber la qualité du service offert. AQi et GardaWorld ont aussi agi en étroite collaboration tout au long de l'année afin d'optimiser les opérations de sûreté. Nous avons également remanié l'équipe de cadres, ce qui nous a permis d'implanter rapidement une nouvelle philosophie de gestion mieux adaptée à un aéroport en pleine croissance. Au mois de février, le Service de sûreté aéroportuaire a aussi procédé au rajeunissement de sa flotte en faisant l'achat de deux nouveaux véhicules d'intervention.

Faits saillants 2015

Cette année, nous avons mené plusieurs campagnes de sensibilisation auprès de tous nos partenaires dans l'objectif de rehausser la vigilance, de communiquer la politique de AQi sur la sûreté aéroportuaire et de rappeler les rôles et responsabilités de chacun. Ces mesures ont contribué, à n'en pas douter, à réduire de moitié les incidents de sécurité et les infractions de toutes sortes sur le site au cours de l'année.

Par ailleurs, en réponse à une nouvelle exigence de Transports Canada sur le contrôle des non-passagers (CNP), nous prévoyons ajouter de nouveaux points de contrôle pour véhicules (CNP-V) à chaque extrémité de notre aire de trafic. À partir du 1^{er} avril 2016, tous les conducteurs de véhicules empruntant l'aire de trafic vers l'aérogare devront passer par ces points de contrôle pour se soumettre à la fouille personnelle de l'Administration canadienne de la sûreté du transport aérien (ACSTA).

Finalement, en soutien aux projets d'infrastructure de la société, le CCO a dû gérer plus de 242 demandes d'accompagnement de travailleurs en zone

réglementée totalisant 8 432 heures de travail en date du 30 octobre 2015. L'année 2016 s'annonce des plus occupées à ce chapitre, d'où la mise en place de processus de gestion rigoureux.

Développement durable et environnement

AQi a encore excellé en matière d'environnement en 2015. La société a su réduire ses répercussions environnementales au minimum grâce à une bonne gestion des activités aéroportuaires par ses employés, ses fournisseurs de services et ses locataires. Les produits de déglacage des routes (sel), des pistes (acétate et formiate) et des aéronefs (éthylène glycol), les hydrocarbures pétroliers et les matières dangereuses résiduelles constituent les principales sources de pollution à YQB. Or, les

divers suivis concernant les eaux de surface et souterraines ainsi que le bilan de gestion des matières résiduelles et des émissions de gaz à effet de serre (GES) reflètent la saine gestion menée par les employés et les partenaires de AQi.

Outre la dimension environnementale, la Politique de développement durable de AQi s'étend également aux aspects socioéconomiques de ses activités d'exploitation et de développement, y compris la responsabilité sociale de l'entreprise envers ses parties prenantes et la population en général.

C'est pourquoi en 2015, AQi a entrepris des démarches pour évaluer la pertinence d'adopter les lignes directrices de la quatrième version du *Global Reporting Initiative (GRI G4)* pour la production de ses prochains rapports de développement durable.

AQi a mené plusieurs activités en 2015 relativement à la GRI, notamment un sondage auprès de 159 parties prenantes de YQB pour connaître leurs préoccupations en matière de développement durable à l'aéroport. Ce sondage a permis de hiérarchiser 23 enjeux d'importance aux yeux des répondants. À l'issue de cette étude de faisabilité, un rapport GRI pourrait éventuellement aborder les sujets prioritaires et les aspects pertinents ainsi relevés.



Pour compenser la perte d'arbres occasionnée par ses projets de construction, AQi a renouvelé son expérience de 2014 en donnant 1 000 arbres au groupe scout de L'Ancienne-Lorette, qui a organisé au mois de mai 2015 une activité de distribution d'arbres pour les habitants. L'organisation demandait une contribution volontaire pour financer ses activités et AQi lui a remis un don supplémentaire de 1 000 \$.

En ce qui concerne la gestion du bruit, AQi a établi, en collaboration avec NAV Canada, des procédures spécifiques visant à améliorer le climat sonore de l'aéroport. De plus, l'examen minutieux de chaque plainte reçue a donné lieu à la mise en œuvre de mesures efficaces pour minimiser les répercussions des activités aéroportuaires. Le comité consultatif sur le climat sonore s'est aussi entretenu le 30 octobre 2015 avec les représentants des instances gouvernementales, municipales et de NAV Canada pour connaître leurs préoccupations et celles de la population en la matière.

Le Plan de gestion de la faune de YQB est efficace et bien appliqué, puisque le ratio préliminaire de 0,70 impact par 10 000 mouvements atteint en 2015 se compare très avantageusement à la norme de Transports Canada fixée à 3 impacts par 10 000 mouvements.

Les défis de développement durable se multiplieront en 2016 en raison des nombreux projets de construction et de réfection qui auront lieu. Plusieurs mesures de réduction de la consommation énergétique seront d'ailleurs adoptées dans la nouvelle aérogare, à commencer par l'utilisation de la géothermie et l'installation de planchers chauffants à certains endroits.

Ressources humaines

Cette année, le Service des ressources humaines a connu une période très active en organisant notamment le tout premier mois sur la santé et la sécurité au travail afin de sensibiliser les employés à l'importance de la prévention pour réduire les risques d'accident. En plus de traiter de santé psychologique et physique, AQi en a profité pour instaurer des entraînements supervisés deux fois par semaine. Il convient également de souligner que l'année 2015 s'est achevée sans le moindre accident avec perte de temps. Tous les employés et gestionnaires ont aussi reçu une formation sur la responsabilité pénale et criminelle pour leur rappeler leurs devoirs en matière de santé et de sécurité.

L'entreprise a également implanté un système informatisé de gestion des ressources humaines au cours de l'année pour faciliter la gestion des dossiers du personnel. En 2016, gestionnaires

et employés seront formés sur l'utilisation des options de libre-service offertes par le système.

Nous avons aussi mis l'accent sur la promotion du respect, valeur très chère à notre entreprise. Ainsi, tous les employés ont reçu une formation pour déterminer les comportements à adopter dans leur milieu de travail pour véhiculer cette notion primordiale. Le Service des ressources humaines a aussi adopté et publié plusieurs politiques de gestion des ressources humaines afin de renforcer nos bonnes pratiques.

Par ailleurs, un sondage de satisfaction hebdomadaire a été instauré dans certains services afin d'analyser la mobilisation de nos employés tout au long de l'année. Les nombreux défis que connaît AQi ont mené à la création de nouveaux postes et à des promotions internes. En outre, l'aéroport continue d'offrir des stages à plusieurs étudiants pour encourager la relève.

Technologies de l'information

Le Service des technologies de l'information a connu une année riche en réalisations. Il a notamment installé plusieurs technologies de pointe dans l'aérogare pour les roder avant l'ouverture et ainsi mieux répondre à l'accroissement prévu du trafic.

Faits saillants 2015

Parmi ces nouvelles technologies, mentionnons :

- Un nouveau système de traitement de passagers facilitant l'enregistrement et l'embarquement des voyageurs, et ce, peu importe le transporteur aérien choisi. Les travaux, réalisés en majeure partie en 2015, s'achèveront au début de 2016. Nous serons ainsi l'un des premiers aéroports au monde à exploiter un système misant exclusivement sur l'infonuagique pour assurer le déroulement fluide et efficace de ses opérations.
- Un nouveau système de stationnement à la fine pointe de la technologie permettant notamment de réserver un espace à partir du site Web de YQB.
- La mise à jour majeure de nos systèmes de sûreté et de sécurité ainsi que de l'infrastructure technologique connexe, qui garantissent des installations aéroportuaires sécuritaires pour nos passagers.
- Un nouveau système d'affichage dynamique répondant aux différents besoins de diffusion de contenu numérique pour soutenir l'expérience que nous réservons à nos passagers dans la nouvelle aérogare.
- De nouveaux systèmes administratifs et outils de productivité pour améliorer la performance et la gestion de AQi. Ces systèmes reposent sur une architecture infonuagique offrant une souplesse et une capacité d'expansion maximales.

- Le remplacement de l'infrastructure physique de télécommunications reliant l'aéroport au monde externe. La robustesse et la capacité d'expansion de la nouvelle infrastructure nous permettront de rapidement tirer profit des dernières technologies pour offrir l'expérience et le niveau de performance voulus à nos passagers.
- L'amorce d'une révision complète de la présence numérique de AQi. En effet, un nouveau site Web et une première application mobile verront le jour en 2016 pour offrir une expérience plus personnalisée aux visiteurs de YQB.

L'année 2015 a aussi été une année charnière pour ce qui est de la gestion du changement et de nos façons de faire. En effet, l'arrivée de nouvelles technologies a nécessité un effort d'adaptation, autant pour le personnel de AQi que pour nos partenaires. Cette période de transition permettra d'instaurer les meilleurs standards technologiques au sein de notre nouvelle aérogare et de rehausser encore davantage l'expérience aéroportuaire de nos passagers.

Gestion et développement immobiliers et commerciaux

En plus de gérer la centaine de conventions en vigueur, la Direction de la gestion et du développement immobiliers a élargi son mandat en 2015 pour y intégrer l'aspect commercial des activités des concessions de l'aérogare pour une

première année complète. À cet effet, l'équipe a créé des tableaux de bord illustrant les indicateurs clés de performance des partenaires commerciaux pour permettre un suivi mensuel et ainsi mieux situer l'offre actuelle par rapport aux aéroports comparables.

La direction est arrivée à définir l'offre commerciale de YQB 2018 après avoir fait un relevé détaillé des superficies commercialisables en fonction du rendement actuel et potentiel, et a réalisé un sondage auprès de 900 passagers, accompagnateurs, employés de AQi ou autres partenaires sur le territoire de l'aéroport. Les nouveaux partenaires des divers commerces et restaurants seront dévoilés en 2016 à l'issue des appels d'offres dans un souci du dépassement des attentes et dans le respect de notre devise : *Le passager avant tout*[®]. En 2015, nous avons également travaillé activement à déterminer la valeur portable au rôle triennal d'évaluation 2016-2018.

Pour terminer, l'acquisition de la société d'entretien et de réparation d'aéronefs Discovery Air Services Techniques par Premier Aviation fut également un dossier important en 2015.

Marketing et développement commercial

Au cours de l'année 2015, le Service du marketing et du développement commercial a principalement planché sur différents dossiers prioritaires définis dans son plan d'action de 2013, à savoir la

croissance des revenus, le développement d'outils d'analyse, la planification de l'offre commerciale 2018, la stratégie de marque, l'implantation d'une nouvelle structure et des horaires de travail de l'équipe *Expérience passager*, la gestion des communications avec les compagnies aériennes pour les travaux de réfection des pistes, le développement du service aérien ainsi que la collaboration à d'autres projets, comme le centre de prédédouanement, la mobilisation du personnel et l'optimisation des parcours passagers.

Après l'ouverture des nouveaux espaces de stationnement, l'équipe a œuvré à l'installation et au déploiement des bornes de paiement et à l'implantation du module de réservation en ligne. Elle a également achevé la mise en place de la politique globale de stationnement sur le site et ouvert un nouveau stationnement dans le secteur de la 7^e Avenue de l'aéroport.

La croissance des revenus publicitaires se poursuit. La stratégie de croissance, d'achalandage et de contrôle des dépenses mise en place pour le Salon VIP porte également ses fruits et contribue à la hausse des recettes de AQi. Ce salon est d'ailleurs un élément de fierté important pour AQi, puisqu'il a été élu cette année meilleur salon de passagers en Amérique du Nord par les clients de *Priority Pass*.

L'année 2015 a également été marquée par la planification du futur mode d'exploitation des taxis et la préparation d'une stratégie de récupération des

coûts. Par ailleurs, nous avons participé à un colloque de l'Institut de développement urbain du Québec (IDU) où nous avons exposé notre vision de l'« aéroport » et les enjeux d'accessibilité au site aéroportuaire.

Planification aéroportuaire

Au cours de l'année 2015, nous avons entrepris plusieurs démarches d'initiation et de planification en prévision des futurs travaux de génie civil liés à la réfection majeure de la piste 06-24 et au remplacement de son balisage, à l'aménagement d'un corridor de véhicules sur l'aire de trafic 3, à l'élargissement de l'aire de trafic 2 et à la construction de postes de stationnement d'aéronefs. La Direction de la planification aéroportuaire a également offert son expertise lors de l'implantation des processus de gestion de projets et de la création d'un comité de portefeuille de projets.

Services techniques

Les Services techniques sont chargés d'assurer le confort et la sécurité des passagers grâce au bon fonctionnement des installations et des équipements aéroportuaires. Les experts des Services techniques travaillent en étroite collaboration avec le personnel de la Planification aéroportuaire et de l'Ingénierie et construction pour assurer une offre de services intégrée et une prise en charge responsable des actifs actuels et futurs.

Maintenant que le projet d'agrandissement de l'aérogare est en branle, l'équipe des Services techniques s'affaire à optimiser ses activités pour faciliter l'intégration des nouvelles installations et les nombreux équipements qui s'y rattachent. Pour ce faire, elle travaille à l'implantation d'un logiciel de maintenance adapté à notre réalité, au déploiement du concept de mobilité auprès de nos équipes et finalement, au renouvellement de l'approche client selon les principes d'efficacité opérationnelle.



YQB 2018, UN PROJET D'AVANT-GARDE

Pouvoir accueillir deux millions de passagers en 2020, doubler la superficie de l'aérogare, piloter un vaste projet de modernisation de 277 millions de dollars, propulser l'expérience passager vers de nouveaux sommets et construire aujourd'hui pour répondre aux besoins aéroportuaires de demain : voilà le défi des maîtres d'œuvre de YQB 2018!

Une réalisation sous le signe de l'innovation

Daniel Perreault, vice-président, Ingénierie et construction, doit pour ce projet ambitieux compter sur un budget de 277 millions de dollars et assurer la livraison du projet en 2018.

La clé du succès réside dans la conception intégrée et l'utilisation optimale de la technologie de modélisation des données du bâtiment ou *Building Information Model* (BIM).

Le BIM implique la création et l'utilisation d'un modèle 3D intelligent qui intègre les interventions de tous les professionnels. Grâce au BIM, les équipes conçoivent, visualisent, simulent et collaborent plus facilement pendant tout le cycle de vie du projet. Une fois par semaine, une mise à jour de la maquette 3D permet à tous de voir naître la nouvelle aérogare en temps réel.

Partant du principe que près de 50 % de la réussite d'un projet est liée à la communication, Aéroport de Québec inc. relève sa gestion de projet d'un cran et se démarque à l'échelle nord-américaine. Un hangar recyclé regroupe une centaine de professionnels et de gestionnaires de projets de diverses firmes en un même endroit. Cet aménagement inédit permet aux différents fournisseurs de cohabiter, de partager et de collaborer au quotidien et assure une communication fluide et efficace. Un conduit de ventilation interfère avec une modification de structure? L'architecte constate le hic dès l'étape de la conception et n'a que quelques pas à faire pour en discuter avec l'ingénieur. Ensemble, ils règlent le problème, réajustent le plan et le tour est joué... sans mauvaises surprises au moment de la construction!

Contrairement à l'approche traditionnelle en construction, la conception intégrée invite les principaux artisans du projet à participer dès la phase de conception du bâtiment, ce qui permet d'optimiser le plan final en fonction des objectifs environnementaux et autres, des besoins des utilisateurs et des impératifs techniques de chaque corps de métier.

Après la construction vient l'entretien de l'infrastructure, étape à laquelle Daniel Perreault songe dès maintenant. Une plateforme informatique performante faisant appel à la créativité d'une entreprise de Québec bonifie le logiciel BIM et répertorie d'ores et déjà les spécifications de l'ensemble des équipements et des systèmes installés dans le bâtiment ainsi que leur calendrier d'entretien préventif. Fini les centaines de guides de chaque fournisseur : en un clic, les équipes d'entretien auront accès à toute l'information de suivi, et ce, pour plusieurs années à venir.

Avant de dessiner le nouvel aéroport, encore fallait-il communiquer la vision et les besoins du projet à l'ensemble des intervenants grâce au programme fonctionnel et technique (PFT). Les gestionnaires du projet ont investi des efforts considérables pour élaborer un excellent PFT. Exercice rigoureux et exigeant ayant sollicité la participation de tous et nécessité de nombreuses séances de travail, le PFT établit et définit avec précision les besoins actuels et futurs de tous les utilisateurs et partenaires de YQB.



Pour Daniel Perreault, YQB 2018 se démarquera à plusieurs égards, à commencer par sa faible empreinte écologique, notamment au chapitre du rendement énergétique. Au total, 60 puits géothermiques viendront s'ajouter aux 31 existants pour chauffer et climatiser l'aérogare. Ensuite, les nouveaux espaces revus et améliorés susciteront assurément l'étonnement grâce à leur configuration novatrice. Enfin, citons la flexibilité de la nouvelle construction pour un futur agrandissement... et l'accueil d'un centre de prédédouanement américain!

Simplifier. Accélérer. Éclairer. Agrémenter.

La réflexion et l'intégration des technologies dans la nouvelle aérogare ne doivent servir qu'un seul objectif: élever l'expérience passager vers les plus hauts standards. À chaque étape du cheminement du passager, au départ comme à l'arrivée, une seule question se pose: existe-t-il une technologie qui pourrait simplifier, accélérer, éclairer et agrémenter le processus? Ces quatre mots clés tournent en boucle dans la tête de Marc-André Bédard, vice-président Technologies de l'information.

Le but ultime: qu'il soit aussi simple et rapide de prendre l'avion que le métro! Utopique, direz-vous? Même si certaines réglementations limitent la vitesse à laquelle l'objectif peut être atteint, les technologies mobiles permettront de s'en approcher.

On vise à réduire le temps d'enregistrement à l'aéroport grâce à un service en ligne avant l'arrivée ou à des bornes libre-service. On cherche à améliorer la rapidité, l'efficacité et la commodité des points

de fouille en collaboration avec les autorités réglementaires. Que diriez-vous d'être examiné par balayage pendant que vous déambulez dans un corridor bien aménagé, sans devoir vider votre sac ni faire la file? Plus besoin d'arrêter, à moins d'avoir quelque chose à signaler. Selon M. Bédard, nous ne sommes pas encore là, mais pendant qu'on poursuit de tels objectifs avec les technologies existantes, des prototypes futuristes sont à l'étude.

Vous êtes un passager ou un accompagnateur? Dès 2016, une application mobile vous fournira des renseignements personnalisés selon le contexte de votre passage à l'aéroport et l'étape du processus à laquelle vous êtes. Vous venez chercher un ami? On vous tiendra informé de son cheminement dans l'aéroport. Vous arrivez au stationnement? Des indications vous guideront vers l'aérogare. Vous attendez votre vol? Des idées de divertissement vous seront suggérées et une alerte vous rappellera le moment de votre embarquement.

Bien que les technologies permettent d'accroître la capacité de traitement et l'efficacité au mètre carré de la nouvelle aérogare, il suffit de discuter avec les artisans du projet pour constater qu'ils aspirent d'abord et avant tout à offrir l'expérience passager la plus efficace, confortable, agréable et divertissante qui soit!

PLUS DE
100 PERSONNES
SONT RASSEMBLÉES
AU BUREAU
DE PROJET

UNE DIZAINE
DE CORPS
DE MÉTIERS
PARTICIPE
AU PROJET

AU PLUS FORT DES
TRAVAUX, PLUS DE
200 PERSONNES
SERONT À L'ŒUVRE
SUR LE CHANTIER

YQB COMPTE
22 NOUVELLES
BORNES
D'ENREGISTREMENT

PLUS DE
20 SPÉCIALISTES
DE L'INFORMATION
SONT EN SERVICE
24 HEURES SUR 24





YQB 2018 : le travail d'équipe au service du passager

S'il y a un dénominateur commun qui unit les employés d'Aéroport de Québec inc. (AQI), c'est bien le souci constant d'offrir au passager une expérience mémorable. Alors qu'un imposant projet d'agrandissement se déploie, chaque intervention est soigneusement analysée, planifiée et coordonnée pour atténuer les répercussions sur le passager.

Incursion au cœur de l'action et dans la tête des leaders passionnés que ce défi de taille fait vibrer!

« DÉCOUPER L'ÉLÉPHANT EN PETITES BOUCHÉES »

Au sein du bureau de projet de l'Aéroport international Jean-Lesage de Québec (YQB), une imposante équipe de 100 personnes s'affaire à concrétiser le projet d'agrandissement. À eux s'ajoutent 200 autres travailleurs qui s'activent sur le chantier. Tous poursuivent le même objectif: doubler la superficie de l'aérogare actuelle, tout en atténuant l'effet des travaux sur le cours normal des activités et, surtout, l'expérience offerte aux passagers.

Selon Jean-François Leduc, directeur, Ingénierie et construction, la recette consiste à « découper l'éléphant en petites bouchées pour mieux le manger », ou à scinder le projet en plusieurs étapes. Pour relever le tout, architectes, ingénieurs et professionnels de la construction sont réunis sous un même toit et travaillent conjointement à la réalisation d'un défi d'une formidable complexité grâce à une communication de tous les instants.



Et comme à l'aéroport, on carbure à l'innovation, n'espérez pas voir un plan papier: on travaille en trois, quatre, cinq et même en six dimensions (6D) sur une maquette unique et hautement technologique. Cette approche audacieuse exige rigueur et temps, mais permet de contrôler chaque aspect du projet, sa qualité et ses incidences sur le coût et l'échéancier. Le respect de l'environnement fait aussi partie des préoccupations quotidiennes, comme en témoigne l'intégration de la géothermie, d'une centrale thermique, de planchers chauffants et d'une panoplie de mesures écoénergétiques.

YQB 2018 promet d'en mettre plein la vue au passager qui, à sa sortie du point de fouille, traversera une passerelle vitrée pour découvrir un hall à couper le souffle.

Le bureau de projet rassemble bien plus qu'une équipe multidisciplinaire inspirante et talentueuse. Ici, on vibre à l'idée de participer à un projet plus grand que nature. C'est sans parler de la grande fierté qui anime ces travailleurs appelés à concevoir l'aéroport du futur et à traduire la promesse d'une expérience passager inégalée.

EXPÉRIENCE PASSAGER : UNE ÉQUIPE RODÉE AU QUART DE TOUR!

À l'aéroport de Québec, on reconnaît un membre de l'équipe *Expérience passager* à son sourire contagieux, à son pas rapide et à son aptitude à flairer vos besoins avant même que vous n'ayez ouvert la bouche.

L'équipe de plus de 25 personnes a le service client dans le sang, l'œil alerte et cette capacité à anticiper les problèmes et à travailler en coulisses pour que ce chantier colossal passe inaperçu aux yeux du passager!

Les jours se suivent, mais ne se ressemblent pas lorsqu'on cherche à créer le parcours le plus logique et intuitif possible pour le passager. On pense à tout jusque dans les moindres détails, de la qualité de la pellicule plastique de l'emballeuse à bagages au salon VIP, en passant par la salle de jeux des enfants ou la propreté des salles de bain. Véritable chef d'orchestre, Sophie Lambert se targue de l'attachement que voue son équipe à l'expérience passager à toute heure du jour ou de la nuit, équipe aux premières loges de moments chargés d'émotions: demandes en mariage, retrouvailles, deuil ou au revoir déchirants.

Cette expérience passager consiste en une série de petits gestes où chaque employé, partenaire et fournisseur a un rôle à jouer. Elle s'amorce avec le stationnement étagé ardemment souhaité et maintenant réalité, la présence d'une équipe costumée qui accueille familles et enfants avec des bonbons le jour de l'Halloween, ou encore le salon VIP qui permet à la clientèle d'affaires de peaufiner sa présentation et de consulter le dernier bulletin d'information.

Témoins privilégiés des changements qui viennent perturber le cours normal des activités, l'équipe *Expérience passager* reste alerte, s'ajuste et retrouve ses manches pour épauler les passagers et les rallier à ce projet appelé à changer le visage d'un aéroport qui fait plus que jamais la fierté de la région. Cette armée de passionnés s'est d'ailleurs forgé une solide réputation au sein de l'organisation en tissant des liens de confiance avec les nombreux partenaires du site, en leur transmettant de leur vision et en se faisant la voix du passager auprès de la haute direction.

L'équipe *Expérience passager* redonne tout son sens au mot « dévouement » grâce à sa bienveillance inspirante et à son amour sincère des gens. À preuve: devant une passagère inconsolable et consternée d'avoir perdu le diamant de sa bague de mariage, l'équipe a fait des pieds et mains... ou plutôt, ouvert grand les yeux et refait le trajet inverse pour finalement retrouver ce précieux gage d'amour.



CARBURER À L'INNOVATION : INCURSION AU CŒUR DES TI



Inspirée des meilleures pratiques et animée du désir de mettre en place les technologies permettant de rehausser l'expérience passager, l'équipe des technologies de l'information (TI) n'a qu'une ambition: propulser YQB en donnant le ton à l'industrie et en gardant l'humain au cœur de ses préoccupations. Son terrain de jeu: la plus imposante phase d'agrandissement jamais réalisée à l'aéroport de Québec. Son défi: anticiper les besoins, déceler les tendances, cerner, tester et déployer les solutions technologiques de demain tout en améliorant continuellement l'offre de services.

Parmi eux, Dave Rouillard, un homme d'action, allumé et à des lieues de l'image du technophile renfermé qu'on accole trop souvent aux passionnés d'informatique. Pour lui comme pour tous les membres de l'équipe TI, la réputation enviable de Aéroport de Québec inc. au chapitre de l'offre de services et de l'expérience passager vient avec une immense responsabilité: celle de consolider ce leadership et de surpasser les attentes les plus élevées.

Voilà pourquoi cette équipe s'active à la refonte du site Web et repense le système d'affichage dynamique afin d'offrir au voyageur une expérience uniforme et cohérente, qu'il consulte son ordinateur, son téléphone intelligent ou un écran situé dans l'aérogare.

Voilà pourquoi on prépare rigoureusement, et en étroite collaboration avec l'équipe *Expérience passager*, l'implantation des bornes d'enregistrement libre-service destinées à accélérer le processus et à réduire le temps d'attente, principal irritant de tout voyageur.

Voilà pourquoi on rappelle qu'il est maintenant possible de réserver en ligne sa place dans le stationnement étagé. Voilà pourquoi on planche déjà sur un nouveau hall d'enregistrement à double fonction (bornes d'enregistrement et dépose-bagages automatisés) et une plate-forme d'enregistrement infonuagique qui facilite l'arrivée de nouveaux transporteurs sans même agrandir l'espace. Voilà pourquoi on s'anime en parlant d'enregistrement, d'applications mobiles et de bornes de contrôle frontalier visant à accélérer le contrôle douanier.

Le défi est de taille, surtout que YQB réunit deux clientèles distinctes qui voyagent fort différemment. D'un côté, la clientèle d'affaires, qui a déjà procédé à son enregistrement par téléphone intelligent et passe souvent directement au point de fouille. De l'autre, la clientèle occasionnelle, celle qui part en vacances dans le Sud, pénètre dans l'aérogare avec fébrilité, nervosité ou angoisse et requiert une attention de tous les instants. Pour Dave, technologie libre-service ne signifie pas sans service. Au contraire, chaque employé, partenaire et fournisseur a plutôt le mandat de maximiser les émotions positives et de faciliter la vie du passager.

L'équipe TI navigue dans un univers futuriste avec aisance. Avant tout, elle carbure à l'innovation, mobilise ses partenaires un à un, repense et teste sans cesse les solutions envisagées et a l'intime conviction qu'on n'a qu'une seule chance de faire bonne impression.

SE FAIRE L'AVOCAT DU DIABLE... QUAND LE DIABLE EST DANS LES DÉTAILS!

Gare à celui qui veut bouger un morceau de l'imposant casse-tête que représente l'agrandissement en cours. Chaque mouvement, chaque décision engendre des effets souvent multiples et collatéraux qu'il faut soigneusement anticiper. C'est ici que Marie-Josée Blondeau entre en scène.

La chef de la planification et des systèmes opérationnels connaît l'aérogare comme le fond de sa poche. C'est elle qui fait le pont entre le projet et les opérations. Sa mission: atténuer les incidences du projet sur le cours normal des activités. Pour ce faire, elle doit se mettre dans la peau du passager et de tous les partenaires concernés. Comment va-t-on circuler? Quel affichage faut-il prévoir? Comment améliorer le visuel d'un corridor temporaire? Comment assurer une expérience et une approche personnalisées? Rien ne doit être laissé au hasard. L'improvisation n'a pas sa place et l'idée de devoir faire les choses deux fois la rebute, surtout que le simple fait de déplacer une clôture adjacente aux pistes nécessite souvent une bonne dizaine d'autorisations différentes!

Vous avez le tournis juste à penser à ce lot de défis logistiques quotidiens? Pas Marie-Josée, qui carbure aux émotions fortes, prône une communication soutenue et le travail d'équipe, se déplace dans l'aérogare pour prendre le pouls des opérations et mieux comprendre les réalités des centaines d'intervenants concernés et, au-delà des problèmes, se fait une fierté de donner vie à un projet remarquable où elle doit atténuer les réticences et susciter l'enthousiasme et l'adhésion.

Elle se plaît à dire qu'elle se fait souvent « l'avocate du diable », elle qui pèse toujours les conséquences de chaque décision. Et le diable est dans les détails. Heureusement, Marie-Josée est d'une redoutable efficacité en la matière!



La culture du
Passager avant tout[®]
coule dans les veines
de ces ambassadeurs
de premier plan, qui ne
cachent pas leur fierté
de participer à un projet
d'envergure et de paver
la voie à un avenir des
plus excitants.

La population continue de soutenir fortement le développement de son aéroport

En 2015, la population de la grande région de Québec a pu constater le début de nos travaux d'agrandissement et, encore une fois cette année, elle manifeste son soutien envers les projets de développement de Aéroport de Québec inc. en affichant un taux de satisfaction plus que favorable à l'égard de l'Aéroport international Jean-Lesage de Québec tel que démontré dans un sondage réalisé en janvier 2016.

Les répondants continuent aussi de souligner l'importance économique et l'enjeu capital que représente la construction d'une nouvelle aérogare internationale pour la région. Le projet YQB 2018 est pour eux un investissement nécessaire au développement économique régional.

MÉTHODOLOGIE

LES 12 ET 14 JANVIER 2016, LA FIRME SOM A MENÉ UN SONDAGE AUPRÈS D'UN ÉCHANTILLONNAGE DE 520 RÉPONDANTS-INTERNAUTES DE LA RÉGION MÉTROPOLITAINE DE RECENSEMENT DE QUÉBEC¹.

¹ La marge d'erreur maximale pour l'ensemble des répondants est de 4,6 % (à un niveau de confiance de 95 %).

A large, light-colored circular gauge with a blue outline, showing 93% filled. The gauge is set against a background of a clear blue sky with the tail fin and wing of an airplane visible on the left.

93%

DES GENS ONT UNE **TRÈS BONNE**
OU BONNE OPINION DE YQB.

A large, light-colored circular gauge with a blue outline, showing 91% filled. The gauge is set against a background of a clear blue sky with the tail fin and wing of an airplane visible on the left.

91%

DE LA POPULATION EST **TOUT À FAIT OU PLUTÔT**
EN ACCORD AVEC LES INVESTISSEMENTS DE
277 M\$ QUI SERONT EFFECTUÉS D'ICI 2018
POUR POURSUIVRE LE DÉVELOPPEMENT
DES INFRASTRUCTURES ET AUGMENTER
LA CAPACITÉ D'ACCUEIL DE YQB.

A large, light-colored circular gauge with a blue outline, showing 93% filled. The gauge is set against a background of a clear blue sky with the tail fin and wing of an airplane visible on the left.

93%

DES RÉPONDANTS CONSIDÈRENT QUE LE
DÉVELOPPEMENT DE YQB EST **TRÈS OU**
ASSEZ IMPORTANT POUR L'ESSOR
ÉCONOMIQUE DE LA RÉGION.

PROJETS 2015



Aéroport de Québec inc.
a continué d'améliorer ses
infrastructures tout au long
de l'année en effectuant les
travaux suivants :

Remplacement des salles de régulateurs de balisage aéroportuaire (FEC)

L'installation en bordure de piste de deux (2) nouvelles salles de régulateurs de balisage aéroportuaire (FEC) munies d'équipements à la fine pointe de la technologie s'est achevée en octobre 2015. Ces dispositifs viennent renforcer la sécurité de l'aéroport, qui dispose désormais d'un double système de secours en cas de panne.

Construction de la 9^e Rue et prolongement de la 6^e Avenue

Dans sa vision d'expansion à long terme, AQi souhaite mieux exploiter les terrains qui lui appartiennent. Ainsi, pour favoriser l'accès aux différents terrains et le développement de nouvelles activités sur le site, on a entamé la construction de la 9^e Rue et le prolongement de la 6^e Avenue. On a également déplacé l'infrastructure électrique du site en vue de l'aménagement de l'aire de trafic 3.

Réaménagement du secteur des douanes

Pour respecter les normes concernant l'espace requis pour le secteur de fouille secondaire d'ici l'ouverture du nouveau secteur des douanes en 2017, on a réaménagé le secteur secondaire de l'Agence des services frontaliers du Canada (ASFC), ce qui permettra également de mieux servir le nombre accru de passagers prévu pour les prochaines années.



PROJETS 2015

Agrandissement et réaménagement de l'aérogare

Pour se doter des outils nécessaires à la réalisation de ses ambitions et de ses objectifs stratégiques, AQi a mis en place, au début de l'année 2015, un ensemble de mesures visant notamment à définir les règles de gouvernance et les rôles et responsabilités des différentes parties prenantes de la gestion de projet. On a réuni un comité de pilotage et une équipe de projet composée d'un parrain, d'un directeur de projet et de chefs de projet pluridisciplinaires qui forment désormais ce qu'on appelle YQB 2018, le plus grand projet d'agrandissement et de réaménagement de l'histoire de Aéroport de Québec inc.

La mise sur pied de YQB 2018 nous permettra notamment de faire face à la croissance du trafic aérien pour ainsi mieux servir les intérêts économiques de la grande région de Québec. Ce projet d'entreprise requiert la participation de tous les employés de AQi pour relever ensemble ce défi de taille! L'équipe de projet a travaillé d'arrache-pied tout au long de l'année pour réaliser les travaux suivants:

Construction d'un corridor piétonnier

Pour assurer le confort et la sécurité des passagers pendant les travaux de construction, AQi a mis en place, en juillet 2015, un corridor modulaire de 165 mètres menant aux postes d'embarquement internationaux. Entièrement climatisé, chauffé et informatisé, ce corridor est formé de 128 panneaux préfabriqués, d'une structure et de poutrelles d'acier totalisant 100 tonnes et d'un tablier métallique de 2 400 m².

Construction du nouveau linéaire et installation d'une marquise

Amorcés en décembre 2014, les travaux de construction du nouveau linéaire se sont poursuivis cette année jusqu'à leur achèvement en novembre 2015. La zone de débarcadère a été optimisée par l'installation d'une marquise au centre des voies de circulation permettant aux passagers d'attendre leur transport et de circuler à l'abri des intempéries. Tous les travaux ont été coordonnés et des mesures d'atténuation ont été prises quotidiennement pour réduire au minimum les répercussions sur nos activités. Une deuxième phase de travaux est prévue sur le linéaire en 2017.

Construction de la nouvelle aérogare

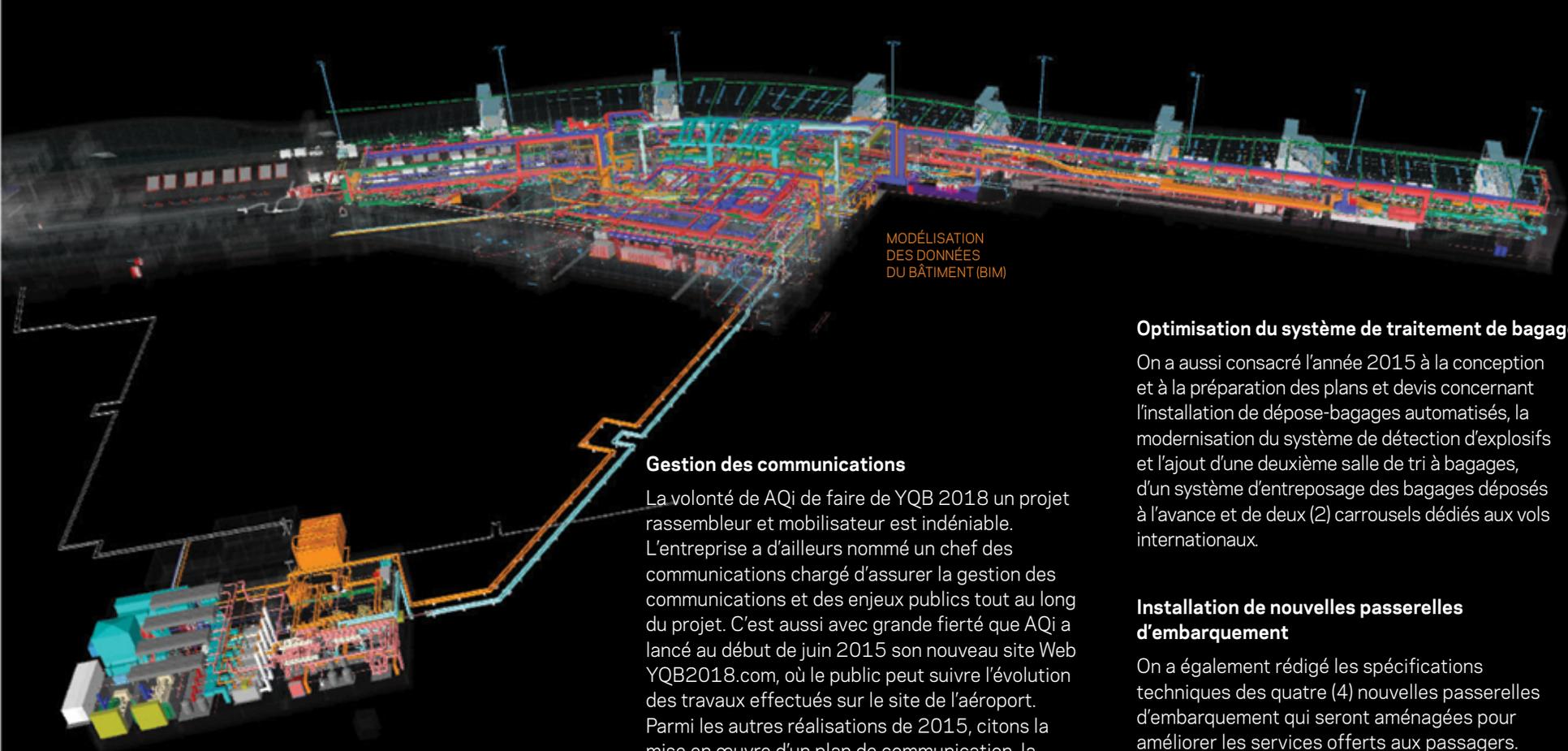
Les travaux d'agrandissement de l'aérogare (phase 1) entamés en avril 2015 se poursuivront jusqu'en décembre 2017. À la fin de l'année 2015, on a achevé les travaux d'excavation, de coffrage et de coulage du béton. En 2016 et en 2017, on s'attaquera à la structure d'acier, à l'enveloppe du bâtiment, à la nouvelle centrale thermique et à l'aménagement intérieur. L'ouverture officielle est prévue en décembre 2017. Les travaux de réhabilitation du bâtiment 1996 et d'harmonisation des services (phases 2 et 3) s'amorceront quant à eux en 2018 pour se terminer en 2019.

Modélisation des données du bâtiment (BIM)

Guidée par une forte culture d'innovation, AQi agit à titre de pionnière au Québec en révolutionnant les pratiques de gestion de projet de construction. Le BIM est un amalgame de processus soutenus par la modélisation virtuelle du bâtiment. La collaboration, la rationalisation, l'accès à l'information et le travail d'équipe font partie des fondements du BIM. Ces processus impliquent la création, le partage et l'utilisation de plusieurs maquettes numériques qui englobent les caractéristiques physiques, techniques et fonctionnelles du projet. L'équipe de conception a ainsi un bon aperçu du bâtiment futur et peut corriger en amont les problèmes habituellement découverts en chantier.

En phase de conception, on utilise les maquettes numériques pour différentes analyses: performance énergétique, coordination interprofessionnelle, simulations de séquençage de construction et analyses quantitatives. À l'étape de la construction, on s'en sert notamment pour vérifier que les travaux sont réalisés selon les plans et ainsi prévenir tout problème ultérieur.

Par ailleurs, les précieuses données contenues dans les maquettes sont ensuite transférées directement à l'équipe responsable de l'exploitation et de l'entretien du bâtiment. Tous ces efforts visent à atténuer les risques, à réduire les dépenses imprévues et à tirer le meilleur parti du travail de chaque équipe de projet.



MODÉLISATION
DES DONNÉES
DU BÂTIMENT (BIM)

Aménagement des espaces locatifs et intégration de nouvelles concessions

Au cours de l'année 2015, on a entrepris plusieurs démarches pour valider les besoins des locataires externes et partenaires sur le site et coordonner l'intégration de nouvelles concessions, le tout dans l'objectif d'agrandir les aires de restauration et de diversifier l'offre aux passagers. On a d'ailleurs élaboré un guide d'aménagement des concessions en prévision de l'appel d'offres qui sera lancé au courant des prochains mois.

Gestion des communications

La volonté de AQi de faire de YQB 2018 un projet rassembleur et mobilisateur est indéniable. L'entreprise a d'ailleurs nommé un chef des communications chargé d'assurer la gestion des communications et des enjeux publics tout au long du projet. C'est aussi avec grande fierté que AQi a lancé au début de juin 2015 son nouveau site Web YQB2018.com, où le public peut suivre l'évolution des travaux effectués sur le site de l'aéroport. Parmi les autres réalisations de 2015, citons la mise en œuvre d'un plan de communication, la conceptualisation de l'identité visuelle du projet YQB 2018, la tenue de séances d'information et l'envoi d'infolettres aux employés et partenaires sur le site, la prise de contenu visuel (photos et vidéos) pour diffusion à court, moyen et long terme et le lancement de diverses campagnes publicitaires.

Maintenant que la plupart des moyens de communication du projet sont en place et fonctionnels, le défi pour la prochaine année sera de les rendre le plus dynamique et interactif possible. Une communication transparente et rigoureuse avec toutes les parties prenantes du projet demeure prioritaire pour AQi.

Optimisation du système de traitement de bagages

On a aussi consacré l'année 2015 à la conception et à la préparation des plans et devis concernant l'installation de dépose-bagages automatisés, la modernisation du système de détection d'explosifs et l'ajout d'une deuxième salle de tri à bagages, d'un système d'entreposage des bagages déposés à l'avance et de deux (2) carrousels dédiés aux vols internationaux.

Installation de nouvelles passerelles d'embarquement

On a également rédigé les spécifications techniques des quatre (4) nouvelles passerelles d'embarquement qui seront aménagées pour améliorer les services offerts aux passagers.

Gestion des impacts opérationnels

Pour réduire au minimum les répercussions des travaux sur nos passagers et partenaires et atténuer les risques inhérents à un projet d'une telle envergure, on a désigné un chef des opérations responsable de coordonner l'ensemble des activités durant les travaux.

Intégration de nouvelles technologies

En 2015, AQi a également étudié diverses technologies de pointe en vue d'offrir aux passagers une expérience aéroportuaire rapide, efficace et fluide.

La sûreté et la sécurité des passagers

PRÉVOIR L'IMPRÉVISIBLE... ET LE CONTRÔLER

En matière de transport aérien, on n'est jamais trop prudent. C'est pourquoi à l'Aéroport international Jean-Lesage de Québec (YQB), la sûreté et la sécurité de nos passagers, de nos employés et de nos partenaires sont au cœur de toutes nos décisions.

Aéroport de Québec inc. (AQi) assure la direction, la coordination et l'application de son programme de sûreté aéroportuaire basé sur la gestion du risque et de la menace. AQi exige d'ailleurs une participation proactive et collaborative de tous ses partenaires pour assurer une approche intégrée à tous les niveaux. Cette stratégie permet à AQi de s'adapter rapidement aux diverses menaces à la sûreté aéroportuaire, tout en maintenant un contrôle rigoureux de ses infrastructures.

Par ses mesures efficaces de prévention, d'intervention et d'application de la réglementation, l'équipe de la Sûreté aéroportuaire apporte une contribution essentielle à la sûreté du transport aérien au Canada. Sur le plan de la sécurité, le Service de sauvetage et de lutte contre les incendies d'aéronefs (SLIA) est en poste 24 heures sur 24. Composé de quatre équipes de pompiers chevronnés, il joue le rôle de premier intervenant en cas d'urgence ou de sinistre à l'aéroport.

Le souci du détail

Chef d'équipe du Service de l'entretien des équipements mobiles, Jean-Guy Pelletier se rappelle qu'une simple lamelle métallique tombée sur la piste est à l'origine de l'écrasement du Concorde en France en 2000. Rien n'est anodin sur un site aéroportuaire, où les éclats d'un feu de bord de piste endommagé ou un simple outil oublié près d'une piste peuvent devenir dangereux. Comment éviter une telle situation? En ne laissant absolument rien au hasard! Au printemps 2015, AQi a déployé la méthode « 5 S », technique japonaise visant l'amélioration continue des tâches. Par exemple, on a fait le tri dans les outils de travail des mécaniciens pour ne garder que ceux qu'ils utilisent régulièrement et doté les tiroirs d'un

gabarit de classement perforé pour accueillir chaque outil. Dorénavant, avant de quitter un site de réparation, nos mécaniciens ouvrent tous les tiroirs et s'assurent d'un coup d'œil que tout y est.

Prévoir l'imprévisible

Du côté des pistes, Simon-Xavier Cayouette, coordonnateur de la formation et du système de gestion de la sécurité, prévoit l'imprévisible et cherche à le contrôler. Circule-t-on de façon sécuritaire sur les pistes? La signalisation est-elle adéquate? Pouvons-nous réduire les bris de feux de bord de piste? En effet, le remplacement d'un seul feu nous oblige à libérer la piste pendant 15 minutes, ce qui peut

retarder l'atterrissage d'un vol. Et si plusieurs feux sont endommagés, cela peut même entraîner la fermeture complète de la piste! En fait, le moindre corps étranger sur la piste pouvant présenter un danger doit être éliminé, signalé et analysé pour éviter que la situation se reproduise. Comment les manutentionnaires doivent-ils se déplacer autour des aéronefs? Comment réagir en cas de déversement de matières dangereuses? Que faire s'il y a une fissure sur la piste? Qu'est-ce qui a causé la crevaison du pneu de l'aéronef? Voilà des questions auxquelles Simon-Xavier apporte des réponses grâce aux formations qu'il donne et aux audits qu'il mène.



Sous la tutelle de Transports Canada, le personnel de AQi doit déceler et répertorier tous les risques, leurs conséquences potentielles et les mesures pour les contrôler. Les quelque 180 employés de AQi et tous ceux des partenaires sont dûment formés pour appliquer les procédures établies. L'analyse des méthodes de travail, les enquêtes sur les incidents et l'application de mesures correctives sont autant de moyens utilisés pour rappeler à nos employés que la sécurité est l'affaire de tous.

Une surveillance accrue

Ne circule pas qui veut sur les sites aéroportuaires, qui comptent plusieurs zones réglementées à accès limité. L'équipe du Centre de contrôle des accès (CCA) applique à la lettre les procédures de vérification des antécédents préalables à l'émission des cartes d'accès pour chaque membre du personnel de l'aéroport, des compagnies aériennes ou encore, des fournisseurs travaillant sur le chantier.

Dès qu'une personne utilise sa carte d'accès, son visage apparaît sur l'un des écrans du

Centre de coordination des opérations de sûreté (CCOS), poste névralgique où les contrôleurs surveillent tout ce qui bouge à l'aéroport. Une quinzaine d'écrans défilent les images captées par les 216 caméras. L'ensemble des patrouilleurs et des agents de sécurité de YQB convergent également vers ce quartier général situé à deux pas du Centre de coordination des urgences (CCU). Le regroupement des deux entités, le CCOS et le CCU, forme le Centre de contrôle opérationnel (CCO). Militaires de carrière, pilotes, agents de bord maîtrisant les urgences en vol, policiers et pompiers composent l'équipe du CCO, toujours prête à intervenir et fièrement dirigée par Christian Labrosse, directeur de la sûreté et du CCO.

L'alarme retentit

Un oiseau percute un aéronef; un avion doit être remorqué; un passager subit un malaise dans l'aérogare ou à bord d'un appareil; un atterrissage d'urgence nécessite l'évacuation

des passagers; on constate un déversement d'essence; on signale un colis suspect; un incendie se déclare. Pour toutes ces situations, une alarme retentit à la caserne des pompiers et au CCOS.

À titre de premiers répondants, les pompiers de l'aéroport amorcent le Plan des mesures d'urgence. Annie Boucher, une des rares femmes capitaine des pompiers au Québec, confirme que les réflexes des 23 pompiers sont aiguisés. En trois minutes, une première unité arrive sur la piste et attribue à l'incident un code blanc, jaune ou rouge. En cas de code jaune ou rouge, pompiers, policiers et ambulanciers de la Ville de Québec sont automatiquement appelés en renfort.

Selon la gravité de l'événement, un ou plusieurs représentants de ces services se rassemblent au CCU, plaque tournante où les tâches de chaque partenaire externe sont déjà assignées afin d'optimiser l'efficacité et la coordination de l'intervention.

LE SAVIEZ-VOUS?

TOUT CONDUCTEUR DE VÉHICULE OU PILOTE D'AÉRONEF CIRCULANT DE FAÇON INCORRECTE SUR UNE PISTE PEUT RECEVOIR UNE CONTRAVENTION.

AQI CONFIE À UN TRAPPEUR PROFESSIONNEL OU À SES POMPIERS LA TÂCHE DE CONTRÔLER LA FAUNE SUR LE SITE.



Résultats financiers : faits saillants

PERFORMANCE FINANCIÈRE 2015

AÉROPORT DE QUÉBEC INC. A AFFICHÉ UN RÉSULTAT GLOBAL DE 8,1 MILLIONS DE DOLLARS POUR L'EXERCICE TERMINÉ LE 31 DÉCEMBRE 2015. LES PRODUITS SE SONT CHIFFRÉS À 55,4 MILLIONS DE DOLLARS INCLUANT LES PRODUITS FINANCIERS ALORS QUE LES CHARGES D'EXPLOITATION ET FINANCIÈRES ONT ATTEINT 47,3 MILLIONS DE DOLLARS.

PRODUITS

- ▶ Les produits tirés des frais d'améliorations aéroportuaires (FAA) ont atteint 20,4 millions de dollars. Les FAA sont affectés en totalité au financement des améliorations aéroportuaires incluant le paiement des intérêts sur la dette.
- ▶ Les produits tirés des droits d'atterrissage se sont élevés à 6,2 millions de dollars.
- ▶ Les redevances d'aérogare et de passerelles ont été de 6,9 millions de dollars.
- ▶ Les produits tirés des stationnements, des concessions, des locations et des services ont atteint 16,9 millions de dollars.
- ▶ Les produits tirés de la sûreté et sécurité se sont élevés à 3,5 millions de dollars.
- ▶ Globalement, la croissance des revenus a été de 6,1 %.

CHARGES

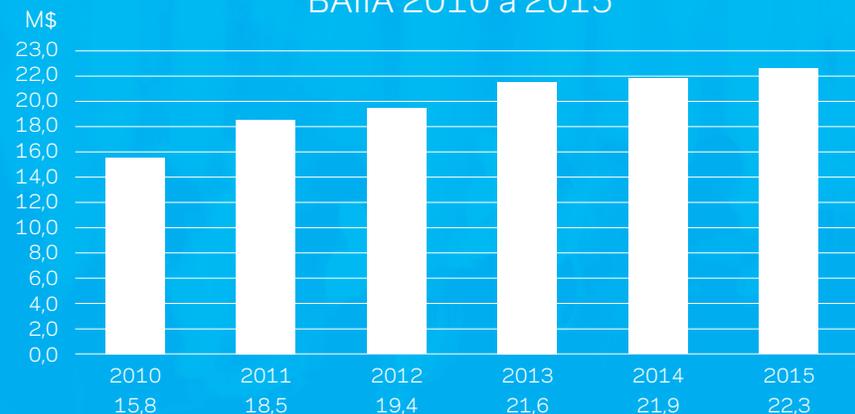
- ▶ Les salaires et charges sociales ont été de 13,0 millions de dollars.
- ▶ Le loyer versé à Transports Canada a atteint 3,1 millions de dollars.
- ▶ Aéroport de Québec inc. s'est aussi procuré des biens et services pour une valeur totale de 12,7 millions de dollars. De ce montant, 8,1 millions de dollars ont été consacrés aux services et à l'entretien alors que 2,8 millions de dollars ont été dépensés pour l'achat de matériel, fournitures et utilités.
- ▶ Aéroport de Québec inc. a aussi payé 4,1 millions de dollars relativement aux en-lieux de taxes.

BAIIA

Le bénéfice avant intérêts, impôts et amortissement (BAIIA) est de 22,3 M\$ pour 2015.

Le BAIIA est utilisé par la direction comme indicateur pour évaluer la performance opérationnelle continue. Le BAIIA est défini par la Société comme étant l'excédent des produits par rapport aux charges avant charges financières, impôts et amortissement. Les années précédentes incluaient la contribution financière provinciale.

BAIIA 2010 à 2015



PRÉVISIONS DES PRODUITS ET DES CHARGES (2016-2020)

(en milliers de dollars)

	2016	2017	2018	2019	2020
Produits*	59 292	58 456	72 209	80 242	82 574
Charges**	43 140	44 095	58 474	61 616	62 733

*La baisse des produits prévue en 2017 s'explique essentiellement par une diminution des revenus d'atterrissage attribuable au fait que des travaux de réfection majeure seront réalisés à la piste 06-24 au cours de cette période.

** Les charges excluent les amortissements des immobilisations corporelles et les amortissements des produits afférents aux immobilisations corporelles.

Les prévisions ci-dessus sont établies en fonction de nombreuses hypothèses. Les résultats réels pourraient être différents.

INVESTISSEMENTS 2015

(en milliers de dollars)

	Plan	Réel	Raison
Investissements	49 055	39 422	Économies réalisées et certains projets et études prévus ont été reportés.

Les principaux projets d'investissement réalisés par AQi en 2015 furent les suivants:

- ▶ Construction de la 9^e Rue de l'aéroport;
- ▶ Reconfiguration du chemin d'accès à l'aérogare (linéaire);
- ▶ Agrandissement de l'aérogare – secteur des arrivées internationales;
- ▶ ASFC – Réaménagement du secteur des douanes;
- ▶ Nouveaux centres de contrôle électrique pour balisage de pistes (phase 2).

PROJETS D'INVESTISSEMENT (2016-2020)

Les principaux projets d'investissement présentement à l'étude pour l'horizon 2016-2020 sont les suivants:

- ▶ Réfection majeure de la piste 06-24;
- ▶ Agrandissement de l'aérogare – secteur des arrivées internationales;
- ▶ Poste 31 et Poste 32 – Réfection des tabliers;
- ▶ Tablier 2 – Élargissement pour avions de code C;
- ▶ Tablier 3 – Aménagement d'un corridor véhicules;
- ▶ Réfection du pavage de la piste 11-29;
- ▶ Contrôle des non-passagers – Véhicules (CNP-V);
- ▶ Réfection des voies de circulation Delta et Echo;
- ▶ Élargissement et réfection du corridor véhicules de la voie de circulation Delta;
- ▶ Nouveau bassin d'accumulation de taxis.



Rapport de l'auditeur indépendant sur les états financiers résumés

Aux administrateurs de
Aéroport de Québec inc.

Les états financiers résumés ci-joints, qui comprennent l'état de la situation financière résumé au 31 décembre 2015, les états résumés du résultat global, des variations des actifs nets et des flux de trésorerie pour l'exercice terminé à cette date, ainsi que les notes aux états financiers résumés, sont tirés des états financiers audités de Aéroport de Québec inc. pour l'exercice terminé le 31 décembre 2015. Nous avons exprimé une opinion non modifiée sur ces états financiers dans notre rapport daté du 25 février 2016.

Les états financiers résumés ne contiennent pas toutes les informations requises par les Normes internationales d'information financière (IFRS). La lecture des états financiers résumés ne saurait, par conséquent, se substituer à la lecture des états financiers audités de Aéroport de Québec inc.

Responsabilité de la direction pour les états financiers résumés

La direction est responsable de la préparation d'un résumé des états financiers audités, sur la base des critères décrits à la note 2.

Responsabilité de l'auditeur

Notre responsabilité consiste à exprimer une opinion sur les états financiers résumés, sur la base des procédures que nous avons mises en œuvre conformément à la norme canadienne d'audit (NCA) 810, « Missions visant la délivrance d'un rapport sur des états financiers résumés ».

Opinion

À notre avis, les états financiers résumés tirés des états financiers audités de Aéroport de Québec inc. pour l'exercice terminé le 31 décembre 2015 constituent un résumé fidèle de ces états financiers, sur la base des critères décrits à la note 2.

*Raymond Chabot Grant Thornton S.E. N.C. R. L.*¹

Québec
Le 25 février 2016

¹ CPA auditeur, CA permis de comptabilité publique n° A119912

État du résultat global résumé

pour l'exercice terminé le 31 décembre 2015

	2015 \$	2014 \$
Produits		
Atterrissage et aérogare	13 130 988	12 825 066
Frais d'améliorations aéroportuaires	20 354 222	19 198 149
Concessions	3 375 949	3 167 237
Locations	2 017 437	1 644 286
Stationnement	5 901 206	5 069 928
Services et recouvrements	5 647 140	5 607 323
Sûreté et sécurité	3 485 031	3 333 435
Autres produits	39 769	1 018
	53 951 742	50 846 442
Charges		
Charges au titre des avantages du personnel	12 969 288	12 007 433
Loyer	3 116 152	2 984 701
Biens et services	12 693 643	13 240 351
En-lieu de taxes	4 143 626	3 388 355
Amortissement des immobilisations corporelles	11 641 566	9 463 237
Amortissement des frais reportés	78 820	177 210
Amortissement des produits reportés afférents aux immobilisations corporelles	(2 216 167)	(1 761 446)
	42 426 928	39 499 841
Résultat opérationnel	11 524 814	11 346 601
Produits financiers	1 394 852	1 462 322
Charges financières	(4 892 691)	(2 723 979)
Résultat net	8 026 975	10 084 944
Autre élément du résultat global		
Élément qui ne sera pas reclassé ultérieurement en résultat net		
Réévaluation du passif net au titre du régime de retraite à prestations définies	111 300	351 900
Résultat global	8 138 275	10 436 844

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers résumés.

État des variations des actifs nets résumé

pour l'exercice terminé le 31 décembre 2015

	Résultats cumulés \$	Cumul des autres éléments du résultat global \$	Total des actifs nets résumés \$
Soldes au 1^{er} janvier 2015	102 519 855	(2 371 900)	100 147 955
Résultat net	8 026 975		8 026 975
Réévaluation du passif net au titre du régime de retraite à prestations définies		111 300	111 300
Résultat global			8 138 275
Soldes au 31 décembre 2015	110 546 830	(2 260 600)	108 286 230
Soldes au 1^{er} janvier 2014	92 434 911	(2 723 800)	89 711 111
Résultat net	10 084 944		10 084 944
Réévaluation du passif au titre du régime de retraite à prestations définies		351 900	351 900
Résultat global			10 436 844
Soldes au 31 décembre 2014	102 519 855	(2 371 900)	100 147 955

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers résumés.

État des flux de trésorerie résumé

pour l'exercice terminé le 31 décembre 2015

	2015 \$	2014 \$
Activités opérationnelles		
Résultat net	8 026 975	10 084 944
Éléments hors caisse		
Gain sur la cession d'immobilisations corporelles	(39 769)	(1 018)
Amortissement des coûts de transaction	32 058	
Amortissement des immobilisations corporelles	11 641 566	9 463 237
Amortissement des frais reportés	78 820	117 210
Amortissement des produits reportés afférents aux immobilisations corporelles	(2 216 167)	(1 761 446)
Passif au titre du régime de retraite à prestations définies	(66 389)	(180 489)
Variation nette du fonds de roulement	(1 592 713)	1 816 728
Flux de trésorerie provenant des activités opérationnelles	15 864 381	19 599 166
Activités d'investissement		
Dépôts à terme	(141 949 058)	(2 838 477)
Encaissement de l'effet à recevoir	116 666	116 667
Acquisitions d'immobilisations corporelles	(39 137 761)	(58 860 377)
Cession d'immobilisations corporelles	45 731	7 800
Frais reportés		41 403
Flux de trésorerie provenant des activités d'investissement	(180 924 422)	(61 532 984)
Activités de financement		
Encaissement des subventions à recevoir	9 586 232	4 637 899
Emprunts	267 000 000	44 000 000
Coûts de transaction	(1 199 684)	
Remboursement d'emprunts	(109 881 200)	(3 881 200)
Flux de trésorerie provenant des activités de financement	165 505 348	44 756 699
Augmentation nette de l'encaisse	445 307	2 822 881
Encaisse au début	5 170 872	2 347 991
Encaisse à la fin	5 616 179	5 170 872

Au cours de l'exercice, AQi a versé des intérêts pour un total de 7 522 393 \$ (3 216 639 \$ en 2014) et a encaissés des intérêts pour un total de 2 037 856 \$ (1 312 586 \$ en 2014).

Au cours de l'exercice, AQi a reclassé 69 937 \$ de frais reportés de l'exercice précédent dans les coûts de transaction.

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers résumés.

État de la situation financière résumé

au 31 décembre 2015

	2015 \$	2014 \$		2015 \$	2014 \$
Actif			Passif		
Courants			Courants		
Encaisse	5 616 179	5 170 872	Créditeurs	20 292 772	18 176 428
Dépôts à terme	71 826 403	26 278 497	Provisions		850 000
Débiteurs	8 225 049	5 461 468	Produits reportés	485 658	227 296
Subventions à recevoir	10 242 572	12 268 941	Dépôts de clients	535 686	580 008
Effet à recevoir	116 667	116 667	Emprunts	7 220 767	5 091 000
Fournitures en stock	719 417	651 349		28 534 883	24 924 732
Frais payés d'avance	651 653	475 558			
	97 397 940	50 423 352	Non courants		
			Emprunts	293 252 623	141 875 000
Non courants			Produits reportés afférents aux immobilisations corporelles	100 393 455	47 330 548
Dépôts à terme	123 091 153	26 690 001	Dépôts de clients	219 307	
Effet à recevoir	2 091 667	2 208 333	Passif au titre du régime de retraite à prestations définies	494 922	672 611
Subvention à recevoir	51 845 364	6 500 000		394 360 307	189 878 159
Immobilisations corporelles	256 755 296	228 980 403			
Frais reportés		148 757	Actifs nets	422 895 190	214 802 891
	433 783 480	264 527 494	Résultats cumulés et cumul des autres éléments du résultat global	108 286 230	100 147 955
	531 181 420	314 950 846		531 181 420	314 950 846

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers résumés.

Pour le conseil d'administration,

Signé:

André Fortin, CPA, CA, ASC, Avocat
Président du conseil d'administration

Signé:

Lise Lapierre, CPA, CA, ASC
Présidente du comité d'audit

Notes aux états financiers résumés

au 31 décembre 2015

1 STATUTS ET NATURE DES ACTIVITÉS

Aéroport de Québec inc. (AQi), régie en vertu de la Loi canadienne sur les organisations à but non lucratif, est une société sans capital-actions et à but non lucratif exonérée au sens de la Loi de l'impôt sur le revenu. Elle est responsable de la gestion, de l'exploitation, de l'entretien et du développement de l'Aéroport international Jean-Lesage de Québec (YQB) en vertu d'un bail foncier signé le 27 octobre 2000 avec le gouvernement du Canada et dont la durée est de 60 ans avec une option de renouvellement pour une période additionnelle de 20 ans.

Le siège social de AQi est situé au 505, rue Principale, Québec (Québec) G2G 0J4.

2 CRITÈRES DE PRÉPARATION DES ÉTATS FINANCIERS RÉSUMÉS

AQi a préparé des états financiers en conformité avec les Normes internationales d'information financière. Les états financiers ont été approuvés par le conseil d'administration le 25 février 2016. L'auditeur indépendant a exprimé une opinion non modifiée sur ces états financiers dans son rapport du 25 février 2016.

AQi a choisi de préparer des états financiers résumés en utilisant les critères suivants:

- a) Présentation d'un jeu d'états financiers, à l'exception des notes aux états financiers;

- b) Utilisation du même format dans les états financiers résumés que celui adopté dans les états financiers, à l'exception des renvois aux notes;
- c) Exclusion des notes aux états financiers, à moins que leur omission empêche le lecteur d'avoir une représentation structurée des ressources économiques et des obligations de la société à un moment précis ou de leur évolution au cours d'une période.

Les états financiers résumés sont présentés en dollars canadiens, soit la devise fonctionnelle de AQi.

3 DISPONIBILITÉ DES ÉTATS FINANCIERS

Les états financiers audités sont disponibles sur le site Internet de la société (www.aeroportdequebec.com) après leur présentation à l'assemblée publique annuelle.

De plus, un exemplaire papier des états financiers audités peut-être obtenu en communiquant avec la société.

Aérogare
Terminal



30



BELTA



Le Conseil d'administration

Aéroport de Québec inc. (AQi), régie en vertu de la *Loi canadienne sur les organisations à but non lucratif*, est une société sans capital-actions et à but non lucratif exonérée au sens de la *Loi de l'impôt sur le revenu*. Elle est responsable de la gestion, de l'entretien et du développement de l'Aéroport international Jean-Lesage de Québec (« YQB ») en vertu d'un bail foncier signé le 27 octobre 2000 avec le gouvernement du Canada et dont la durée est de 60 ans avec une option de renouvellement pour une période additionnelle de 20 ans.

Tout excédent des produits par rapport aux charges est réinvesti dans les infrastructures de YQB afin d'améliorer les services offerts aux passagers.

AQi souscrit à tous les principes d'imputabilité et de transparence conformément à ce bail foncier, mais aussi à son Règlement administratif.

En plus du cadre réglementaire du bail foncier, du Règlement administratif et de son certificat de prorogation, AQi est assujettie à d'autres règles lui permettant d'assurer ses obligations en matière d'imputabilité et de transparence envers le public. Dans le cadre du programme de surveillance des baux de Transports Canada, AQi fait l'objet d'une évaluation annuelle.

Au cours des dernières années, cet examen s'est révélé conforme. L'ensemble des commentaires formulés par Transports Canada a par ailleurs fait l'objet de suivis adéquats, et ce, sans exception.

Conformément aux principes d'imputabilité devant le public des administrations aéroportuaires canadiennes et à son administratif, AQi compte un maximum de trois (3) membres cooptés nommés par le conseil d'administration, de deux (2) membres nommés par Sa Majesté la Reine du chef du Canada¹, de un (1) membre nommé par le Gouvernement du Québec, cinq (5) membres proposés par les villes de

Québec et de Lévis ainsi que de quatre (4) membres proposés par la chambre de commerce et d'industrie de Québec et la chambre de commerce de Lévis. Ces dernières sont invitées à proposer des candidatures à titre de membres et d'administrateurs du conseil d'administration, et ce, en fonction de profils soumis par le conseil d'administration.

Au total, le conseil est composé d'au plus quinze (15) membres, qui détiennent notamment de l'expérience dans les domaines de la comptabilité, de l'environnement, de l'administration, de la gestion dans l'industrie du transport aérien, du droit, de l'organisation de la main d'œuvre et du génie.

Le conseil détermine les orientations de l'organisation et veille à leur mise en œuvre en collaboration avec l'équipe de la direction.

En 2015, AQi s'est appuyée sur une équipe de quinze (15) administrateurs dont l'expertise et les compétences variées ont contribué à soutenir activement la direction dans l'exercice de ses fonctions.

¹Ce nombre peut être porté à trois (3) pour chaque période pendant laquelle la Société reçoit une aide financière du Gouvernement du Canada.

Le conseil d'administration

Comités

En 2015, quatre (4) comités ont concouru à la préparation des décisions du conseil d'administration:

- le comité de nomination, gouvernance et ressources humaines;
- le comité d'audit;
- le comité de gestion des risques;
- le comité de planification et de développement.

Ces derniers agissent conformément aux orientations du conseil d'administration et s'assurent que l'organisation réponde à ses obligations légales dans la gestion quotidienne des activités. Par ailleurs, le conseil d'administration bénéficie aussi de l'appui d'un comité consultatif communautaire qui contribue à l'avancement de divers dossiers afin de supporter l'amélioration des services aériens et des infrastructures de YQB.

Règles relatives aux conflits d'intérêts

Conformément au bail avec Transports Canada, AQi a adopté dans son Règlement général des règles relatives aux conflits d'intérêts qui sont applicables à ses administrateurs, dirigeants et employés et qui visent à prévenir tout conflit d'intérêt réel ou apparent. AQi s'est conformée au respect de ces règles en 2015, notamment au moyen d'une déclaration annuelle d'intérêts signée par chaque administrateur et de déclarations de mises à jour émises au besoin.

Contrats excédant 109 300 \$ octroyés sans appel d'offres publiques

- Renouvellement d'un contrat de services d'entretien du système automatisé de traitement des bagages au montant annuel de 999 345 \$ plus taxes accordé à Cofely Services inc. en raison de son expertise particulière dans les systèmes de traitement des bagages.
- Contrat d'entretien ménager à Les Entretien d'édifices Capitale inc. autorisé par le conseil d'administration du 9 mai 2012, selon les taux horaires, pour une durée indéterminée et résiliable. De janvier à décembre 2015, AQi a versé 979 571 \$ plus taxes à ce fournisseur.
- Le 24 février 2015, octroi d'un contrat *Master System Integrator* à SITA, d'un montant de 1 079 104 \$ en raison de la compétence hautement spécialisée de cette firme et de son implication dans plusieurs projets TI à YQB. De juin à décembre 2015, AQi a versé 865 575 \$ plus taxes à ce fournisseur dont le mandat est actuellement terminé.

Gouvernance

Le président et chef de la direction est responsable de définir et de mettre en œuvre les orientations stratégiques, les objectifs et les valeurs fondamentales de l'organisation. L'orientation stratégique est axée sur la maximisation de la valeur pour les partenaires (paliers gouvernementaux) et les principaux intéressés (clients, employés, grand public) comme entités économiques. Il est responsable des résultats financiers de l'ensemble

des affaires et fonctions de l'organisation, y compris les revenus et dépenses, le bilan, ainsi que les principaux indices de valeur pour la clientèle. Le titulaire relève directement du conseil d'administration.

Le président et chef de la direction est notamment appuyé dans ses tâches de vice-présidents Exploitation, Marketing et développement, Technologies de l'information, Finances, ainsi que d'un vice-président Ingénierie et construction.

Rémunération des administrateurs et des dirigeants

Depuis 2009, les honoraires annuels déterminés par règlement pour la rémunération des administrateurs se détaillent comme suit:

Honoraires annuels

Président du conseil	60 000 \$
Vice-président du conseil	10 000 \$
Président de comité.....	10 000 \$
Administrateur (sauf le président).....	8 000 \$
Membres de comité *	2 000 \$

(*sauf le président et le vice-président)

Jetons de présence

600 \$ par réunion du conseil, d'un comité ou par demi-journée d'activités spéciales.

Nombre de réunions

Conseil d'administration	7
Comité de nomination, gouvernance et ressources humaines	6
Comité d'audit	6
Comité de gestion des risques	2
Comité de planification et de développement	4
Comité de projets (en soutien à la direction).....	9
Comité consultatif communautaire.....	3
Assemblée générale annuelle des membres.....	1
Assemblée publique annuelle	1
Réunion annuelle des entités de désignation	1

Cadres de la direction

La haute direction de AQi, composée en 2015 de sept (7) membres, a touché en rémunération une somme de 1 594 540 \$ pour la durée de l'exercice financier se terminant au 31 décembre 2015, incluant les primes annuelles basées sur l'atteinte ou le dépassement des objectifs.

Rémunération régulière			
Nom	Honoraires	Jetons	Total 2015
M. Alain April	10 000 \$	7 200 \$	17 200 \$
M. Michel Cadrin ¹	5 815 \$	1 800 \$	7 615 \$
M. André Fortin**	60 000 \$	27 000 \$	87 000 \$
M. Jean Claude L'Abbée***	18 000 \$	24 000 \$	42 000 \$
Mme Liliane Laverdière*	20 000 \$	10 200 \$	30 200 \$
M. Alexandre Matte*	20 000 \$	9 000 \$	29 000 \$
M. Jean-Guy Paquet*	20 000 \$	10 200 \$	30 200 \$
M. Luc Dupont ²	2 978 \$	1 800 \$	4 778 \$
M. Louis Têtu	10 000 \$	5 400 \$	15 400 \$
M. Denis Therrien	10 000 \$	4 800 \$	14 800 \$
M. André Lortie	10 000 \$	7 800 \$	17 800 \$
M. Pierre Pelletier	10 000 \$	9 600 \$	19 600 \$
M. Alain Vaillancourt	10 000 \$	12 000 \$	22 000 \$
Mme Lise Lapierre*	20 000 \$	11 400 \$	31 400 \$
Mme Nathaly Riverin	10 000 \$	6 600 \$	16 600 \$

* Président(e) de comité
** Président du conseil
*** Vice-président du conseil
¹ Le dernier mandat de Monsieur Michel Cadrin s'est terminé le 30 juillet 2015.
² Le premier mandat de Monsieur Luc Dupont a commencé le 28 octobre 2015.

Destinations 2015

orlando

salluit

la romana

kuujuaq

toronto

schefferville

gaspé

kangiqsujuaq

chicago

montréal

wabush

new york

sept-îles

ottawa

panama

quaqtaq

puerto vallarta

saint-hubert

varadero

fort lauderdale

montego bay

kangirsuk

puerto plata

holguin

santa clara

punta cana

philadelphie

cayo coco

samana

bonaventure

west palm beach

saint-martin

mont-joli

cancun

paris

îles-de-la-madeleine



*Aéroport international
Jean-Lesage de Québec*

LE PASSAGER AVANT TOUT[®]

Aéroport de Québec inc.
505, rue Principale, Québec
QC Canada G2G 0J4

418 640-2700
1 877 769-2700
info@yqb.ca

www.aeroportdequebec.com
www.facebook.com/aeroportdequebec
www.twitter.com/quebecyqb