

AÉROPORT DE QUÉBEC INC.

RAPPORT ANNUEL 2013



*Aéroport international
Jean-Lesage de Québec*

LE PASSAGER AVANT TOUT[®]

INNOVATION | TECHNOLOGIE | DÉVELOPPEMENT

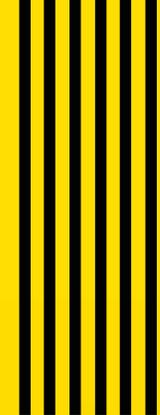


TABLE DES MATIÈRES

04	<i>Message du président du conseil d'administration et du président et chef de la direction</i>	22	<i>Sondage 2014</i>
08	<i>Membres du conseil d'administration et de la direction</i>	24	<i>Projets 2013</i>
10	<i>Mission, vision, valeurs</i>	28	<i>Retour vers le futur</i>
12	<i>Faits saillants 2013</i>	30	<i>Résultats financiers : faits saillants</i>
16	<i>YQB : moteur de développement</i>	32	<i>Rapport de l'auditeur et états financiers résumés</i>
18	<i>Le Passager avant tout® - Nos employés font la différence</i>	40	<i>Le conseil d'administration</i>





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, DE L'EXPLOITATION, DE L'ENTRETIEN ET DU DÉVELOPPEMENT DE L'AÉROPORT INTERNATIONAL JEAN-LESAGE DE QUÉBEC (YQB).

YQB a le vent dans les ailes

C'est avec beaucoup de plaisir et de fierté que nous vous présentons le rapport annuel de l'année 2013. Couronnée de succès, l'organisation s'est une fois de plus démarquée avec une performance remarquable et d'excellents résultats. Loin d'être le fruit du hasard, notre réussite reflète assurément les efforts et les investissements majeurs consentis au développement et à l'amélioration de nos infrastructures aéroportuaires. Elle traduit aussi notre volonté de nous doter d'installations efficaces et à la fine pointe afin d'offrir à nos utilisateurs une expérience unique et mémorable, à l'image de notre vision du *Passager avant tout*[®] qui anime toute notre équipe. Après plus d'une décennie, l'aéroport poursuit donc son ascension et s'emploie activement à atteindre les plus hauts sommets. Ces résultats remarquables nous inspirent d'ailleurs les plus grandes ambitions.

Ainsi, pour une onzième année consécutive, nous avons fracassé un nouveau record d'achalandage avec 1 475 717 passagers, soit une hausse de 9,9 % par rapport à 2012. Cette augmentation exceptionnelle s'explique par une croissance importante du nombre de passagers ayant transité par l'ensemble des installations de YQB.

Le secteur des vols transfrontaliers a connu la plus grande croissance au cours de la dernière année, avec une hausse de 10,7 % par rapport à 2012. Les secteurs international et intérieur se sont quant à eux accrus respectivement de 5,4 % et de 1,9 %.

L'augmentation de notre achalandage est également soutenue par un choix de vols toujours plus diversifié. Aujourd'hui, plus d'une dizaine de transporteurs offrent de multiples liaisons aériennes à destination de l'Amérique du Nord, l'Amérique centrale, les Caraïbes, le Mexique et l'Europe. Cela représente près de 50 envolées directes par jour, sans escale, vers les plaques tournantes majeures de l'Est du Canada et des États-Unis dont notamment Montréal, Toronto, New York, Chicago, Détroit et Philadelphie, de même que Paris en période estivale.

Au cours de la dernière année, YQB a accueilli un nouveau transporteur, Provincial Airlines, qui assure la desserte de Montréal, Sept-Îles et Wabush, et ce, plusieurs fois par semaine. Le groupe Transat a aussi contribué à bonifier l'offre de vols vers les destinations soleil en ajoutant la région de Samana, en République Dominicaine, pour la saison hivernale 2013-2014. Par ailleurs, grâce aux nombreuses possibilités offertes par les transporteurs Air Transat, CanJet, WestJet et Sunwing, les passagers ont maintenant accès à 45 vols par semaine vers le Sud lors de la période hivernale. Nous sommes également heureux d'offrir davantage de vols vers ces destinations lors de la période estivale, entre autres vers les destinations populaires que sont Cancun, Punta Cana et Varadero.

En plus des quatre vols quotidiens offerts par United Airlines à destination de Newark, la desserte de la région new-yorkaise a été bonifiée en 2013 avec l'ajout d'un service saisonnier vers l'aéroport JFK avec Delta Airlines. Notons que Delta Airlines est membre du regroupement de transporteurs aériens SkyTeam, permettant à nos passagers d'avoir accès à 187 pays dans le monde.

Avec la présence à YQB des transporteurs Air Canada, United Airlines et US Airways, nos voyageurs peuvent également bénéficier de la force du regroupement de transporteurs Star Alliance, et bénéficier d'un choix varié de 1 329 destinations situées dans 194 pays.

Enfin, aux transporteurs mentionnés précédemment s'ajoutent Porter Airlines et Air Inuit. Ainsi, 11 transporteurs sont présents quotidiennement afin de permettre à nos passagers de réaliser leurs rêves de vacances, d'optimiser leurs relations d'affaires ou encore de participer à faire de Québec une destination touristique de choix ainsi qu'un milieu prisé pour le développement des affaires.

YQB, bien plus qu'un simple point de départ ou d'arrivée

Cette année encore, c'est avec enthousiasme que nous avons participé au sondage Airport Service Quality (ASQ) mené par le Airports Council International (ACI) auprès de la clientèle de plus de 200 aéroports dans le monde.

Après avoir remporté le prix de l'aéroport le plus apprécié en Amérique du Nord dans notre catégorie en 2010 et en 2011, YQB a répété l'exploit de remporter ce prestigieux prix pour l'année 2013. Nous accueillons avec beaucoup de fierté ces résultats, surtout dans le contexte où un nombre important de travaux ont été effectués au cours de l'année, exigeant une collaboration et une compréhension accrue de nos passagers. Visiblement, les efforts déployés pour assurer la poursuite normale de nos opérations et pour préserver l'expérience remarquable que nous souhaitons offrir à nos passagers ont été fructueux.

En plus du sondage ASQ, une étude de SOM nous permet annuellement de mesurer le degré de satisfaction de la population et le niveau d'appui à nos projets. Encore cette année, les résultats témoignent de la satisfaction sans équivoque de la population envers notre aéroport avec un appui de près de 95 % à nos activités et aux projets de développement de l'aéroport. Pour nous, ce constat confirme hors de tout doute la justesse des orientations prises par notre organisation.

Nos employés : notre plus grande richesse

Nous ne le dirons jamais assez : notre réussite est le fruit d'un travail d'équipe. Si nous sommes en mesure d'atteindre les plus hauts sommets et de cumuler les succès année après année, c'est en très grande partie grâce à l'apport de nos employés. Ceux-ci adhèrent à nos orientations et contribuent à matérialiser jour après jour notre philosophie du *Passager avant tout*[®]. Nous savons que la loyauté et la durée de l'engagement de notre personnel constituent des atouts incontournables autant pour la concrétisation de notre mission et de notre vision que pour la réalisation de nos projets, du plus petit au plus grand.

En 2013, nous avons voulu souligner cet engagement en instaurant un programme de reconnaissance pour les employés de AQi. Nous sommes ainsi en mesure de souligner de manière concrète la valeur inestimable des hommes et des femmes qui sont à la base de notre réussite et qui constituent notre plus grande richesse.

Une année remplie et des projets stimulants et sans précédent

En 2013, nous avons atteint une impressionnante vitesse de croisière en ce qui a trait à notre développement et au maintien de nos infrastructures. La deuxième phase de modernisation de notre aéroport, entreprise en 2011, va bon train, alors que des projets d'envergure ont pris leur envol au cours de la dernière année.

Amorcée au mois de mai 2013, la construction de notre stationnement étagé sera complétée en juin 2014. Déjà, un étage a été mis en service le 20 décembre 2013, ce qui permet à nos passagers d'avoir un aperçu des avantages que représentera ultimement l'ajout de 1 150 places de stationnement. Dans le cadre de cet important chantier, représentant un investissement de près de 40 M\$, plusieurs travaux ont été réalisés pour augmenter le nombre de places disponibles dans le stationnement extérieur. Notons également la création d'une zone d'attente cellulaire, le CellParq, qui évite aux conducteurs des frais de stationnement et qui leur permet de demeurer dans leur véhicule pour attendre l'arrivée de leurs passagers.

Un autre projet important a aussi été mis de l'avant lors de la dernière année, soit la construction d'un tout nouveau complexe de services combinés. Fort d'un investissement de près de 30 M\$, ce complexe moderne sera en mesure d'accueillir, dès 2014, nos services d'incendie, ainsi que notre personnel d'entretien. La soixantaine de véhicules d'opération que possèdent YQB sera ainsi regroupée sous un même toit.

À ces deux projets d'envergure s'ajoute une panoplie de projets nous permettant de réaliser notre deuxième phase de modernisation et d'assurer la pérennité de nos infrastructures existantes. Soulignons l'apport des gouvernements du Québec et du Canada qui investissent chacun 50 M\$ afin de soutenir notre organisation dans la réalisation de nos ambitions. D'ici 2017, nous injecterons pas moins de 225 M\$ dans le développement de nos installations, ce qui représentera 450 M\$ sur un horizon de dix ans.

Nous avons la responsabilité de soutenir la croissance amorcée il y a plus d'une décennie et ce, dans le but d'offrir un service de qualité à nos passagers. Les développements des dernières années ont permis de mettre en relief le potentiel que recèle notre aéroport. Il est important de poursuivre sur cette lancée si nous voulons maintenir notre élan et saisir les opportunités. Cela est essentiel pour nos passagers, mais également pour notre région. À preuve, une étude réalisée par le Conference Board du Canada en 2013 a démontré que les activités découlant de YQB génèrent annuellement un PIB de l'ordre de 425 M\$ à l'échelle du pays, dont 163 M\$ dans la seule région de Québec. Selon cette même étude, 4 500 emplois sont soutenus partout au Canada grâce à notre aéroport. Avec la réalisation des projets en cours, le Conference Board estime qu'à terme, les retombées engendrées par YQB atteindront 850 M\$ et contribueront à près de 9 000 emplois. De toute évidence, notre aéroport constitue un véritable moteur de développement économique.

La technologie au centre de notre réflexion

Depuis 2008, notre *leadership* en matière d'intégration de nouvelles technologies s'est affirmé : système de traitement de bagages à la fine pointe, technologies avancées au service des transporteurs et des passagers, robot d'évacuation des colis suspects entièrement radioguidé, implantation du système automatisé de gestion des opérations aéroportuaires ne sont que quelques exemples.

Alors que s'amorcera en 2014 l'agrandissement de l'aire internationale, il est clair que la mise à profit des nouvelles technologies demeurera au cœur des préoccupations. Quelles sont les nouvelles tendances? À quoi carburera le voyageur de demain? Que pouvons-nous anticiper? Comment pouvons-nous nous démarquer? Voilà quelques-unes des questions qui alimentent notre réflexion. Parce qu'une intégration optimale des nouvelles technologies signifie non seulement une meilleure utilisation de nos espaces, mais aussi une expérience rehaussée pour nos passagers.

Une performance financière remarquable

Les résultats financiers obtenus au cours de l'année 2013 auront une fois de plus contribué à mettre en lumière l'excellence de notre gestion à ce chapitre. À preuve, AQi a affiché un résultat net de 11,3 millions de dollars au cours de l'année 2013. Les produits se sont chiffrés à 47,0 millions de dollars alors que les charges d'exploitation ont atteint 34,7 millions de dollars. Ces résultats témoignent de la pertinence des choix effectués par notre organisation, en plus de nous permettre de soutenir nos projets de développement au bénéfice de la population de Québec et de l'Est du Québec.

Un conseil d'administration efficace

En 2013, le conseil d'administration de AQi a accueilli en ses rangs Monsieur André Lortie, spécialiste renommé de l'aviation en remplacement du regretté Yvan-Miville Des Chênes, Me Pierre Pelletier, avocat ayant cumulé une vaste expérience notamment dans le domaine du droit municipal, et Monsieur Louis Têtu, homme d'affaires à la réputation mondiale. L'expertise de ces recrues cumulée à celle des administrateurs déjà en poste contribue à faire du conseil d'administration de AQi un modèle à suivre en matière de gouvernance. Notre conseil a également innové en 2013 en créant un Comité de gestion des risques. Ce comité est chargé d'effectuer une veille rigoureuse de tous les risques inhérents à l'exploitation de l'entreprise y compris ceux qui relevaient autrefois du Comité environnement, sécurité et sûreté. Nous avons eu l'occasion de présenter notre approche en cette matière lors de nombreuses activités de rayonnement dont au prestigieux Collège des administrateurs de sociétés et la communauté d'affaires s'est ralliée afin de saluer cette initiative basée sur les meilleures pratiques en la matière.

Nous souhaitons remercier les membres du conseil d'administration pour leur travail soutenu et la confiance qu'ils témoignent envers l'équipe de la direction. Cette synergie, qui se traduit par un encadrement efficace et constructif, demeure essentielle à la réalisation de nos ambitions. Merci également à nos employés et à l'ensemble de nos partenaires qui nous permettent jour après jour d'ajouter au sentiment de fierté que les citoyens démontrent envers notre aéroport. Nous remercions par ailleurs de tout cœur nos passagers de leur soutien et de leur appréciation. Vous êtes notre raison d'être, notre motivation et nous continuerons à tout mettre en œuvre pour vous offrir une expérience mémorable.

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

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

MEMBRES DU CONSEIL D'ADMINISTRATION



1



2



3



4



5



6



7



8



9



10



11



12



13



14



15



16



17



18



19

ÉQUIPE DE DIRECTION

1

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

2

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

3

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

4

M. Michel Cadrin
Président – Financière Micadco inc.
Membre du comité de planification et de développement
Désigné par le Gouvernement du Canada
Administrateur depuis 2006

5

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

6

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

7

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

8

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

9

M. Jean-Guy Paquet, CC, 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

10

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

11

Mme Nathaly Riverin, DEA, MSC
Directrice générale, École d'entrepreneurship de Beauce
Membre du comité de planification et de développement
Désignée par le Gouvernement du Canada
Administratrice depuis 2012

12

M. Louis Têtu
Chef de la direction – Coveo
Désigné par le conseil d'administration de Aéroport de Québec inc.
Administrateur depuis 2013

13

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

14

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

15

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

16

M. Serge St-Laurent, M.Sc., IAP
Vice-président principal
Stratégie, développement et opérations

17

M. François Bilodeau, CPA, CA
Vice-président Finances et administration et chef de la direction financière

18

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

19

Mme Sophie Lefrançois, avocate
Secrétaire corporative



MISSION

Offrir des infrastructures 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.

VISION

Atteindre un achalandage de 2 millions de passagers d'ici 2020, nous hissant ainsi parmi les dix aéroports les plus achalandés au pays.

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.

Ressources humaines

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 2013

Développement aérien

L'année 2013 a démontré une fois de plus qu'il était gagnant d'investir dans la mise à niveau des installations pour attirer des transporteurs à Québec. En effet, l'offre de vols s'est encore une fois améliorée au départ de YQB.

On pense notamment à l'arrivée d'un nouveau transporteur, Provincial Airlines. Ce faisant, cet important fournisseur de services aériens, qui dessert Montréal, Sept-Îles et Wabush plusieurs fois par semaine, est devenu le 11^e transporteur commercial à opérer à partir de l'aérogare.

Une nouvelle liaison aérienne exploitée par CanJet pour le compte du groupe Transat a également vu le jour vers Samana en République Dominicaine.

Les derniers mois ont aussi été marqués par une augmentation importante des vols vers le Sud au départ de Québec. Les vacanciers ont été choyés alors que les

destinations soleils n'avaient jamais été aussi accessibles avec, entre autres, des vols directs estivaux en hausse de 50 %. Ainsi, il est désormais possible de se rendre vers les trois destinations les plus prisées des voyageurs, soit Cancun, Punta Cana et Varadero, pendant les 52 semaines de l'année et ce, sans interruption, ce qui constitue une première à Québec.

Par ailleurs, un nouveau service saisonnier a été ajouté vers l'aéroport de New York (JFK), qui bénéficie de la plus grande affluence de passagers internationaux aux États-Unis, par le transporteur Delta Air Lines.

Notons enfin qu'Air Transat a bonifié son offre en utilisant désormais des aéronefs avec un intérieur entièrement reconfiguré pour le plus grand confort des passagers.

EXPÉRIENCE PASSAGER

Après s'être vu décerner le prix de l'Aéroport le plus apprécié en Amérique du Nord dans sa catégorie en 2010 et 2011 dans le cadre du Airport Service Quality (ASQ), YQB s'est une fois de plus distingué en raflant de nouveau cet honneur prestigieux pour l'année 2013. Ces résultats ne sont pas le fruit du hasard. L'équipe de l'expérience passager s'efforce de traduire, au quotidien, la philosophie du *Passager avant tout*[®] qui fait notre réputation. En plus de répondre aux besoins, interrogations et autres préoccupations quotidiennes de notre clientèle, notre équipe repousse sans cesse les limites et rivalise de créativité pour offrir à nos passagers une expérience unique.



**AÉROPORT
LE PLUS
APPRÉCIÉ
EN AMÉRIQUE
DU NORD**

0-2 MILLIONS DE PASSAGERS

FAITS SAILLANTS 2013

Exploitation aéroportuaire

L'équipe chargée de l'exploitation a procédé à l'acquisition de nouveaux équipements de déneigement afin d'assurer un entretien efficace de nos installations, particulièrement en ce qui concerne les pistes. Des formations accrues ont aussi contribué à optimiser les opérations. À ce titre, notons qu'il n'y a eu aucune fermeture de la piste principale en raison des mauvaises conditions météo.

Une collaboration étroite dans la planification et la réalisation des projets de construction a également permis d'assurer le maintien de nos opérations de façon sécuritaire, une préoccupation de tous les instants pour AQi.

Sûreté, sécurité et mesures d'urgence

L'année 2013 est une année marquante en ce qui a trait aux opérations de sécurité et des mesures d'urgence.

En conformité avec les exigences réglementaires fédérales, AQi a mis sur pied son nouveau programme de sûreté aéroportuaire (PSA) qui inclut notamment un programme complet de sensibilisation pour l'ensemble de la communauté aéroportuaire. Le PSA englobe aussi l'ensemble des processus de sûreté aéroportuaire dont notamment la gestion des renseignements, les mécanismes d'intervention lors d'incidents ainsi que les mesures correctives à appliquer.

La construction du nouveau stationnement étagé et du complexe de services combinés nous a incités à renouveler certains systèmes pour miser sur des infrastructures technologiques de pointe en termes de sûreté et de sécurité.

Il faut souligner par ailleurs, qu'en septembre 2013, AQi a tenu un important exercice de simulation des mesures d'urgence. L'opération, qui s'est déroulée rondement, consistait à détecter, puis traiter, un colis suspect. Ce faisant, les autorités ont dû orchestrer l'évacuation complète de l'aérogare. Cet exercice, tenu en collaboration avec les services d'urgence municipaux, provinciaux et fédéraux, nous a permis de mettre à profit notre équipement d'évacuation de colis suspects radioguidé acquis en 2012.

Enfin, l'année 2013 a permis de consolider les liens de confiance et d'accentuer les communications et les échanges avec nos partenaires publics municipaux, provinciaux et fédéraux.

Environnement

AQi s'est dotée d'une politique de développement durable qui sera officiellement mise en place au début de 2014. Il s'agit d'une contribution concrète en faveur du développement durable. La démarche consiste à prendre en compte les impacts sociaux, économiques et environnementaux des activités afin d'adopter et de mettre à profit les meilleures pratiques et contribuer ainsi à l'amélioration de la société, à la protection de l'environnement et à la pérennité de l'entreprise.

Notons que les produits de déglacage (sel, urée et glycol), les hydrocarbures pétroliers et les matières dangereuses résiduelles (MDR) constituent les trois principales sources de pollution qui peuvent potentiellement affecter le milieu. Or, les divers suivis concernant les eaux de surface et les eaux 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 notre équipe.

Au chapitre de l'environnement donc, la performance de AQi a été excellente en 2013 et l'impact de nos activités demeure minime grâce à une gestion responsable de celles-ci et à la collaboration de nos partenaires sur le site.

Ressources humaines

Des défis appréciables ont été relevés en 2013 par les gestionnaires du service des ressources humaines : la gestion du changement, la mobilisation, l'élaboration de processus efficaces et leur mise en application, la restructuration du travail et des services, l'équilibre entre l'efficacité et l'équité, l'attraction et la conservation d'une main-d'œuvre qualifiée, sans oublier l'amélioration continue et le développement des compétences.



La santé et la sécurité étant au cœur de nos préoccupations, l'organisation a mis sur pied un comité très actif qui a mis sur pied un programme spécifique dont le déploiement est prévu pour le début de 2014.

Un programme de reconnaissance des années de service a également été déployé et a permis à AQi de reconnaître le dévouement de 52 employés qui cumulent entre 5 et 35 années de services continus au sein de notre organisation aéroportuaire.

Par ailleurs, nous avons favorisé les mouvements de personnel à l'interne en accordant des promotions aux employés possédant les qualifications requises, donnant ainsi à d'autres le désir et la motivation de développer leurs compétences afin de progresser et d'accéder à de nouvelles fonctions. Notre objectif est simple : consolider leur avenir chez nous.

Technologies de l'information et des communications (TIC)

Avec le souci constant de rehausser notre efficacité opérationnelle, d'augmenter la satisfaction de nos passagers, d'optimiser l'utilisation des nouvelles infrastructures et de réduire les coûts de fonctionnement, nous avons effectué plusieurs mises à jour de nos systèmes technologiques au cours de la dernière année. Parmi les améliorations apportées, notons :

- La mise en place d'un nouveau système informatique pour la gestion des stationnements ;
- L'implantation d'un nouveau système d'affichage de données pour les vols ;
- L'adoption d'un nouveau système d'annonce publique ;
- La mise en place d'un système de gestion de la sécurité aéroportuaire (SGS) ;
- L'amélioration continue de notre système de gestion aéroportuaire.

Par ailleurs, dans le contexte des projets de construction liés à l'agrandissement de l'aérogare, l'équipe des TIC a veillé à adapter notre infrastructure informatique et à améliorer la sécurité de notre réseau. Enfin, nous avons mis en place et testé de nouvelles technologies libres-services avec les compagnies aériennes partenaires.

Développement et gestion immobilière

La direction de la gestion immobilière administre près d'une centaine de conventions de revenus. Celles-ci génèrent des retombées annuelles de près de 4,4 M\$, sans compter les frais d'entretien aéroportuaire et les frais de sûreté aéroportuaire. Qu'il s'agisse de baux pour des espaces à bureaux ou des terrains commerciaux ou industriels, d'entreposage, de concessions ou de permis, le service immobilier a concentré ses efforts sur une réorganisation de son secteur en 2013. La refonte est pour ainsi dire achevée et les locataires immobiliers, les détenteurs de permis et les autres partenaires financiers pourront, dès le premier trimestre de 2014, profiter de différents outils de soutien sur l'extranet de AQi, ce qui facilitera leur compréhension des procédures liées aux ententes contractuelles en vigueur.

Développement commercial et marketing

Au cours de l'année 2013, le service du développement commercial et du marketing a procédé à l'élaboration d'un plan stratégique qui vise essentiellement à déterminer les actions à prendre au cours des trois prochaines années et à entreprendre une réflexion sur les besoins et impacts relatifs au projet d'agrandissement de l'aérogare.

Des efforts importants ont été consentis afin de mettre de l'avant un plan de croissance des revenus non aéroportuaire, entre autres par le biais de renouvellement ou la renégociation de diverses ententes, telles que :

- L'affichage publicitaire ;
- Les ententes de partenariat ;
- La gestion de l'offre ;
- Les revenus de stationnement ;
- Les ententes avec les concessionnaires ;
- La gestion d'événements spéciaux (tournages) ;
- Le plan de rentabilisation des opérations du salon VIP.



YQB : MOTEUR DE DÉVELOPPEMENT

PLUS QUE JAMAIS, LES AÉROPORTS DÉPASSENT LA SIMPLE NOTION D'AÉROGARE. ILS CONSTITUENT DÉSORMAIS UN LEVIER DE CROISSANCE, LE CŒUR ET L'ÂME D'UNE RÉGION QUI ASPIRE À LA PROSPÉRITÉ ET À LA PÉRENNITÉ DE SON DÉVELOPPEMENT.

Pour les dirigeants d'AQI et aux yeux de tous les intervenants clés de la région, il ne fait pas de doute que YQB est devenu au fil des années un moteur socio-économique majeur et incontournable. En 2013, une étude commandée par AQI et réalisée par le Conference Board du Canada, a justement permis d'évaluer de façon neutre et objective l'impact économique généré par les activités de YQB.

Les conclusions apportées par le Conference Board du Canada sont éloquentes et démontrent que notre aéroport génère des retombées économiques substantielles avec un PIB de 425 M\$ et contribue à maintenir près de 4 500 emplois partout au Canada. Ces résultats démontrent clairement que YQB est un acteur incontournable qui participe à notre enrichissement collectif. Les retombées sont d'une telle ampleur qu'elles dynamisent non seulement l'économie de la région de Québec mais aussi celles de la province et du pays.

PRODUIT INTÉRIEUR BRUT :



163 M\$ dans la seule région de Québec
153 M\$ dans le reste de la province
109 M\$ dans le reste du Canada

TOTAL : 425 M\$ de retombées économiques au Canada

EMPLOIS :



1 509 emplois dans la région de Québec
1 927 ailleurs au Québec
1 015 emplois dans le reste du Canada

TOTAL : 4 451 emplois directs, indirects et induits partout au pays

- La présence de YQB produit un revenu de travail de 98 M\$ dans la région de Québec et de 95 M\$ dans le reste du Québec.
- Les différents paliers gouvernementaux perçoivent au total près de 30 M\$ en taxes et redevances de toutes sortes en raison de la seule présence de YQB.
- Les visiteurs transitant par YQB dépensent annuellement près de 100 M\$ dans la région de Québec, soit une dépense moyenne d'environ 500 \$ par personne.
- YQB engendrera des retombées économiques de l'ordre de 850 M\$ dans l'ensemble du Canada et contribuera à près de 9 000 emplois partout au pays lorsque sa capacité doublera, ce qui est prévu pour 2017.



LE PASSAGER AVANT TOUT® : NOS EMPLOYÉS FONT LA DIFFÉRENCE

Le succès que connaît YQB année après année fascine, ici comme ailleurs. Avec un nombre de passagers en constante progression, des projets de développement qui se succèdent à un rythme soutenu et des reconnaissances mondiales en matière de satisfaction de la clientèle, notre aéroport fait bonne figure.

Un élément fondamental imprègne notre culture et est au centre de cette réussite : **LE PASSAGER AVANT TOUT®**.

Le *Passager avant tout*®, c'est la valeur qui anime l'ensemble de nos employés et qui guide leurs actions jour après jour. Chaque décision prise et chaque geste posé convergent vers la satisfaction du passager, qui est toujours au cœur de nos priorités. Ainsi, nos employés sont la clé de voûte de notre succès. Dévouement, loyauté et compétence : voilà ce qui illustre avec éloquence le profil des employés de AQi.

Nous sommes fiers de souligner le travail exceptionnel de ces hommes et femmes, véritables forces vives de notre organisation, qui travaillent dans l'ombre à traduire notre philosophie. Voici quelques visages derrière notre succès.



Jean-Guy Pelletier EMMENEZ-EN DES TEMPÊTES!

Bien qu'il ne le côtoie pas au quotidien, le passager occupe constamment les pensées de Jean-Guy Pelletier, chef d'équipe, entretien véhicules. Depuis 30 ans déjà, cet artisan de l'ombre veille à l'achat, à l'entretien et à la réparation de toute la flotte d'équipements mobiles, notamment les tout nouveaux véhicules de déneigement à la fine pointe de la technologie et d'une efficacité à couper le souffle. Et quand on voit ces mastodontes s'élaner sur la piste à 55 km/h pour la déneiger en une dizaine de minutes, on le comprend de dire « Emmenez-en des tempêtes! »

« Mon *job* est de m'assurer que nos équipements soient fonctionnels, performants, efficaces pour que jamais le passager n'ait à se soucier, par exemple, d'une piste enneigée qui pourrait retarder ou empêcher son départ ou son arrivée. C'est lui le vrai patron, c'est pour lui que je viens travailler chaque matin, avec ce souci de rendre son expérience irréprochable ».

Emballé à l'idée d'inaugurer sous peu le nouveau complexe de services combinés qui permettra, notamment, de garder les véhicules à l'intérieur et donc d'éviter des bris, Jean-Guy rêve de servir un nombre toujours plus grand de passagers. « Notre organisation est en pleine croissance et cette croissance s'explique entre autres par la forte culture d'innovation que nous avons à l'interne. Ici, on répond « présent » lorsqu'il s'agit de repenser nos façons de faire ou de se tourner vers de meilleurs équipements et technologies. On carbure au changement et à l'amélioration continue. On tire une grande fierté à l'idée d'être des précurseurs et des leaders parce qu'ultimement, c'est le passager qui en bénéficie ».



Marie-Noëlle Simard UNE MAIN DE FER... DANS DES « BOTTES À CAP » ROSES!

Femme d'action et de terrain, dont la simple évocation des mots « béton » et « pavage » provoque en elle de grandes émotions, Marie-Noëlle Simard n'allait certainement pas rester enfermée dans un bureau à lire des codes du bâtiment. Parce que derrière ces « bottes à cap » roses se cache une ingénieure à l'enthousiasme et à la passion contagieux, une leader inspirante qui pilote l'ensemble des travaux de génie civil et les projets majeurs du côté air et ce, entre deux atterrissages d'aéronef... et bien souvent à l'insu des passagers.

« La sécurité des passagers est au cœur de nos préoccupations quotidiennes. De concert avec une équipe pluridisciplinaire chevronnée, nous menons, en coulisses, un travail d'une grande précision qui nécessite une planification rigoureuse et la coordination d'un nombre impressionnant

d'intervenants. Ensemble, nous donnons vie à des projets emballants et soutenons l'expansion de l'aéroport tout en préservant la poursuite des opérations et en minimisant l'impact pour le passager. »

Carburant à l'adrénaline, Marie-Noëlle ne risque pas de s'ennuyer au cours des prochaines années, elle qui travaillera, notamment, sur la réfection de la piste principale, tout un casse-tête logistique. « Mon rôle commande d'être continuellement en mode solution et de saisir les fenêtres d'opportunités pour mener des opérations qui permettront d'optimiser l'expérience significative que nous souhaitons offrir à nos passagers. »



Lilianne Morin QUAND LE SERVICE CLIENT NOUS COULE DANS LES VEINES

Elle est aux premières loges d'un spectacle riche en émotions. Elle aura vu des soldats partir et des familles déchirées devant l'absence, elle aura assisté à des demandes en mariage ou des retrouvailles passionnées, elle aura accompagné des passagers terrifiés à l'idée de monter à bord d'un avion, leur permettant de transcender la peur pour finalement s'envoler, Lilianne Morin a visiblement le gène du « service client ».

Coordonnatrice formations et standards, Lilianne Morin contribue à relever, chaque jour, la barre en matière d'expérience passager, à outiller et à mobiliser une équipe de 20 personnes qui partage une même ambition : offrir aux passagers une expérience inoubliable, sans souci et avec ce je-ne-sais-quoi qui fait toute la différence.

« Chaque passager est unique. Il veut être considéré et sentir qu'on travaille, au quotidien, à bonifier son expérience qu'il veut humaine et authentique. Il apprécie par exemple qu'en lui indiquant où se trouve la zone des taxis, on en profite pour le renseigner sur les tarifs d'une course vers le centre-ville ou encore qu'on lui loue un

ipad pour qu'il profite du temps d'attente pour effectuer un peu de boulot. Celui qui part vers une destination soleil par un froid sibérien profitera de notre système de consigne, un service extrêmement populaire qui lui permet de déposer bottes et manteau et de partir ainsi le cœur plus léger. Et bientôt, il laissera sa voiture dans le stationnement couvert étagé, bien à l'abri des tempêtes et des intempéries ».

À l'affût des tendances, Lilianne mesure bien l'importance d'innover sans cesse pour demeurer dans le peloton de tête en matière de service à la clientèle, surtout dans un contexte de croissance où les prévisions impressionnantes d'achalandage lui donnent des étoiles dans les yeux. « Notre façon de voyager est appelée à changer. Par exemple, l'arrivée des technologies a modifié les façons de faire au moment de l'enregistrement. Le passager a besoin d'être épaulé et guidé parce que son passage ici doit être impeccable. Pour nous, cela commande d'être attentif, à l'écoute et bien branché sur ses besoins pour être en mesure d'y répondre, voire de les anticiper. »



Yolande Marois MES NOCES DE RUBIS... AVEC L'AÉROPORT!

Aussi longtemps qu'elle s'en souviendra, les avions ne l'avaient jamais attirée. Et pourtant... Yolande Marois aura finalement consacré plus de 35 ans de sa vie à l'Aéroport de Québec! Drôle de paradoxe!

Bien qu'au départ on lui ait dit qu'aucun emploi, ni stage, n'était disponible, sa détermination l'aura finalement menée à obtenir un stage. Puis, un emploi étudiant. Et la voilà quelques 12 775 jours plus tard, à réaliser que cet aéroport ne l'a finalement jamais quittée; il l'habite. Des souvenirs impérissables, des histoires émouvantes, des collègues inspirants sont venus jaloner son chemin et ont forgé ce sentiment d'appartenance dont elle est incapable de se départir. « Peu importe le département où j'étais affectée, j'ai donné le meilleur de moi-même, en conservant le feu sacré, la flamme dans le cœur et l'étincelle dans les yeux », raconte celle qui se donne comme mission quotidienne d'optimiser les services aéroportuaires et de préserver les relations harmonieuses avec les partenaires et les locataires dans ses tâches administratives et de facturation.

« Au fil des années, j'ai vu notre aéroport évoluer, se moderniser, se transformer, se métamorphoser. Oh! elle a bien changé cette aérogare, mais elle n'a jamais perdu de son âme et cette chaleur qui nous enveloppe. » Yolande a aperçu des millions de passagers partir à la conquête du monde, voyager par affaires ou revenir à la maison enlacés par leurs proches qui attendaient impatiemment leur retour. Elle a vu la fierté d'une région grimper à mesure que les installations aéroportuaires s'érigeaient, se bonifiaient.

« Je me plais à répéter que le rêve n'est pas une destination; le rêve, c'est une direction. » Et, selon elle, YQB est en voie de suivre une destinée qu'on croyait, encore tout récemment, inatteignable.



SONDAGE 2014 : UN TAUX DE SATISFACTION EXCEPTIONNEL

92% 94% 93%

SANS CONTREDIT, AU COURS DES DERNIÈRES ANNÉES, NOTRE ORGANISATION A BÉNÉFICIÉ D'UN APPUI MASSIF DE LA POPULATION ET DE NOS PASSAGERS. MAIS CHEZ AQI, NOUS NE PRENONS JAMAIS RIEN POUR ACQUIS ET NOUS NOUS FAISONS UN POINT D'HONNEUR DE REMETTRE EN QUESTION ET D'AMÉLIORER NOS FAÇONS DE FAIRE POUR IMPRÉGNER CHACUNE DE NOS ACTIONS DE LA CULTURE DU *PASSAGER AVANT TOUT*[®] QUI FAIT NOTRE RENOMMÉE.

Afin de mieux mesurer l'adhésion, le degré de satisfaction de la population et le niveau de soutien à nos projets, nous avons mené, une fois de plus en janvier 2014, un sondage d'opinion. Les résultats sont probants et confirment la justesse des orientations prises par notre organisation. Plus que jamais, un vent de fierté souffle sur la région de Québec, porté par un peu plus d'une décennie de succès au sein d'une organisation devenue un symbole de vitalité économique.

Méthodologie

La firme Som a mené, du 14 au 15 janvier 2014, un sondage auprès d'un échantillon de 517 répondants-internautes de la Région métropolitaine de recensement de Québec¹.

des gens ont une très bonne ou une bonne opinion de YQB.

des répondants considèrent que le développement de YQB est très ou assez important pour l'essor économique de la région.

de la population est tout à fait ou plutôt en accord avec les investissements de 225 M\$ qui seront effectués d'ici 2017 pour poursuivre le développement des infrastructures et augmenter la capacité d'accueil de YQB.

¹ La marge d'erreur maximale pour l'ensemble des répondants est de 5,6 % (à un niveau de confiance de 95 %)



PROJETS 2013

Construction d'un stationnement étagé

La construction du nouveau stationnement étagé de 1 150 places sur cinq niveaux a débuté en mai 2013 et s'est poursuivie tout au long de l'année. La structure de béton du stationnement a été complétée en décembre 2013 et le rez de-chaussée, d'une capacité de 215 places, a été livré le 20 décembre 2013 afin de mieux servir nos passagers.

La construction d'un nouveau bâtiment des services aéroportuaires (BDSA2) sur deux niveaux a aussi débuté en 2013. Les bureaux de location de voitures seront relocalisés dans ces nouveaux locaux au cours de 2014.

Les travaux de finition du recouvrement intérieur et extérieur et l'installation des systèmes mécaniques et électriques se poursuivront en 2014 sur ces chantiers dont la livraison complète est prévue en juillet 2014.

LE STATIONNEMENT EN CHIFFRES :

- 1 150 places couvertes de stationnement;
- superficie totale d'environ 8 500 m² répartie sur cinq niveaux;
- plus de 14 500 m³ de béton, soit plus de 1 800 bétonnières (l'équivalent de six piscines olympiques ou de 590 fondations d'une maison résidentielle moyenne);
- 500 places de stationnement extérieures réaménagées, incluant une marquise couverte pour la circulation des piétons vers l'aérogare;
- service et système de recharge pour véhicules électriques.

LE CHANTIER EN CHIFFRES :

- première phase de déplacement des services souterrains réalisée en 2012;
- 2 grues à tour en permanence;
- jusqu'à 164 travailleurs par jour;
- 134 168 heures de travail depuis le 6 mai 2013;
- 130 000 heures travaillées sans incident avec perte de temps.



PROJETS 2013

Agrandissement de l'aérogare – Travaux préparatoires - Construction d'un bureau de projet

Afin de permettre la conception et la réalisation du projet d'agrandissement de l'aérogare, un bureau de projet pouvant loger une centaine de personnes a été aménagé dans un hangar anciennement utilisé par un locataire. En phase de conception, ce bureau de projet regroupera l'ensemble des professionnels. À l'étape de la construction, le gérant de projet et son équipe s'ajouteront à ces professionnels. Des salles de réunion et un bloc sanitaire y ont été aménagés afin de minimiser le nombre de roulottes de chantier sur le site de l'aérogare. Les travaux, au coût de 400 000 \$, se sont amorcés en septembre 2013 et se poursuivront jusqu'en janvier 2014.

Construction d'un complexe de services combinés et d'un entrepôt de matériaux secs

La construction d'un complexe de services combinés permettra d'accueillir la caserne de pompiers, le centre de services d'entretien des véhicules et le service d'entretien des bâtiments de l'aéroport. Un système de géothermie de pointe de 30 puits de 183 mètres de profondeur, 350 fois plus efficace qu'un système conventionnel électrique, permettra d'alimenter le complexe en chauffage et en climatisation. Un poste d'essence comprenant un réservoir de 10 000 litres, un réservoir de 75 000 litres de diesel et cinq postes de ravitaillement ont également été aménagés sur ce site pour

le remplissage de tous les équipements de déneigement et pour la flotte de véhicules de AQi. Une future salle des serveurs informatiques sera également aménagée dans ce complexe.

La construction d'un entrepôt de matériaux secs, adjacent au complexe et d'une superficie de 1 365 m², permettra d'entreposer la pierre, l'urée et le sel servant à entretenir le site aéroportuaire. Les travaux, au coût global de près de 30 M\$, se sont poursuivis tout au long de l'année 2013 et la livraison du complexe est prévue en mars 2014.

LE COMPLEXE EN CHIFFRES :

- superficie totale habitable de 7 200 m² servant à l'entretien mécanique d'une flotte de 60 véhicules, dont ceux des pompiers, et à l'entreposage d'équipements lourds;
- longueur totale de 199 mètres;
- 31 portes de garage extérieures dont une de 8,3 mètres de large par 4,8 mètres de haut pour un total de 212,48 mètres linéaires de portes;
- jusqu'à 90 travailleurs par jour sur le chantier.



Rehaussement de la station électrique à 25 000 volts

Le rehaussement de la station électrique principale de l'aérogare de 600 volts à 25 000 volts permettra de boucler le réseau lors de l'agrandissement de l'aérogare et d'assurer un haut niveau de sécurité en alimentation électrique. Cette entrée électrique, qui alimentera également le futur centre de contrôle du balisage de pistes prévu pour l'automne 2014, aura une capacité ultime de 26 mégawatts, soit la consommation totale d'une ville de 20 000 habitants. Les travaux, au coût de près de 5 M\$, se sont amorcés en mai 2013 et se poursuivront jusqu'au printemps 2014.

Réfection complète du collecteur pluvial Delta

La réfection complète du collecteur pluvial Delta, au coût de plus de 2 M\$, a été effectuée à l'été 2013 afin de répondre aux exigences de drainage de Transports Canada. Ces travaux étaient requis afin de supporter l'augmentation du trafic et de veiller à ce que les opérations demeurent sécuritaires. Aussi, dans le but d'assurer la sécurité de nos installations, d'éviter les risques d'inondation et de pérenniser les structures de la chaussée, la mise en place d'un bassin de rétention performant était plus que nécessaire.

LE CHANTIER EN CHIFFRES :

- pose de tuyaux en béton ayant une hauteur de plus de 7 pieds représentant l'équivalent de 1,3 km de tuyaux;
- pose de puisards en béton pesant plus de 80 tonnes exigeant l'utilisation d'une grue et nécessitant, en raison de sa hauteur excessive, la fermeture temporaire de la piste 06-24;
- 72 000 m³ de terre retirée, représentant l'équivalent de 30 piscines olympiques;
- excavation d'un bassin de rétention de 23 000 m³ pouvant recueillir 23 millions de litres d'eau.

Élargissement du tablier

L'élargissement du tablier, au coût de près de 4 M\$, a permis de relocaliser les postes de stationnements d'aéronefs 33 et 34 lors de l'agrandissement de l'aérogare. Des travaux de drainage, de structure de la chaussée et de pente ont été effectués et une dalle de béton d'une épaisseur de 14 pouces y a été aménagée afin d'y stationner de gros porteurs.

Aménagement d'un chemin d'accès pavé reliant le côté air et les pistes au complexe de services combinés, à la caserne et à l'équipement mécanique

L'aménagement d'un chemin d'accès pavé d'une longueur de 300 mètres reliant le côté air et les pistes au complexe de services combinés, à la caserne et à l'équipement mécanique a été effectué à l'été 2013. La construction de 2,2 km de massif électrique a également été effectuée.

Construction d'un corridor pour les vols non fouillés

Afin d'augmenter le nombre d'arrivées et d'accueillir des passagers en provenance de vols non fouillés, plusieurs travaux, au coût de 2,5 M\$, se sont amorcés en septembre 2013 et se poursuivront jusqu'en janvier 2014. On pense notamment à :

- la construction d'un corridor adjacent à la jetée domestique;
- la reconfiguration des postes de stationnements d'aéronefs 20 à 23;
- l'élargissement du tablier vers le côté ville.



RETOUR VERS LE **FUTUR**

TOUS LES JOURS, LES AVANCÉES TECHNOLOGIQUES MODIFIENT NOTRE ENVIRONNEMENT, NOTRE FAÇON DE TRAVAILLER OU ENCORE NOTRE MANIÈRE DE VIVRE, TOUT SIMPLEMENT. LE MILIEU AÉROPORTUAIRE N'ÉCHAPPE PAS À CETTE RÉALITÉ. LA TECHNOLOGIE EST AU CŒUR DU DÉVELOPPEMENT DES AÉROPORTS. CE QUI SEMBLAIT ILLUSOIRE IL Y A QUELQUES TEMPS EST DÉSORMAIS RÉALITÉ. SI L'ON SE FIE AUX EXPERTS ET AUX OBSERVATEURS, CETTE TENDANCE N'EST PAS PRÊTE DE S'ESSOUFFLER. CAP SUR L'AVENIR.

La fin des comptoirs d'enregistrement

Le processus d'enregistrement tel que nous le connaissons ne survivra pas aux avancées technologiques. Qui plus est, un certain illogisme se dégage de la façon de faire actuelle. Lorsqu'une personne assiste à un spectacle de musique et qu'elle achète ses billets à l'avance, doit-elle reconfrmer son billet le soir du spectacle? Bien sûr que non! Alors le même principe devrait s'appliquer dans les aéroports. Téléphones intelligents, tablettes et autres ne sont qu'un début. Les lecteurs biométriques et autres avancées tels que la reconnaissance faciale viendront faciliter le processus d'enregistrement lors du départ des passagers.

Enregistrement et dépôt des bagages

L'enregistrement et le dépôt des bagages est un processus parfois long et désagréable. Les longues files d'attente sont souvent à l'origine du désespoir des passagers. De plus en plus, les appareils d'enregistrement et de dépôt des bagages automatisés font leur apparition dans le paysage aéroportuaire. Plus rapide, plus convivial et nul besoin d'attendre le prochain préposé disponible! Ce processus sera encore davantage simplifié dans le futur, alors que nous verrons l'arrivée de chutes à bagages à même les stationnements des aéroports par exemple. Les traditionnelles étiquettes à bagages en papier prendront la forme de puces permanentes intégrées aux valises, contenant l'information du passager et de son itinéraire.

Reconnaissance faciale

Différentes technologies de reconnaissance faciale ont commencé à voir le jour ces dernières années. Avec la vitesse à laquelle se développent celles-ci, il n'est plus très loin le jour où mots de passe et documents d'identification seront devenus désuets. Par exemple, la seule reconnaissance du visage pourra éventuellement faire office de carte d'embarquement pour les passagers d'un aéroport, de même que lors du passage aux douanes.

Point de contrôle

La sécurité dans le transport aérien coûte chaque année plus de 7,4 MM\$ US à l'industrie. Pourtant, il s'agit probablement du principal irritant chez les passagers. Les files d'attente interminables au point de contrôle, le retrait des chaussures, l'inspection des bagages à main... tous des désagréments qui sont appelés à disparaître. Selon la International Air Transport Association (IATA), une nouvelle manière d'effectuer les vérifications d'usage, jumelée à l'utilisation de la biométrie et le développement de nouvelles technologies permettront de réduire considérablement l'attente aux points de contrôle, facilitant ainsi la vie de milliards de passagers.

RÉSULTATS FINANCIERS : FAITS SAILLANTS

PERFORMANCE FINANCIÈRE 2013

AÉROPORT DE QUÉBEC INC. A AFFICHÉ UN RÉSULTAT NET DE 11,3 MILLIONS DE DOLLARS POUR L'EXERCICE TERMINÉ LE 31 DÉCEMBRE 2013. LES PRODUITS SE SONT CHIFFRÉS À 48,2 MILLIONS DE DOLLARS INCLUANT LES PRODUITS FINANCIERS ALORS QUE LES CHARGES D'EXPLOITATION ET FINANCIÈRES ONT ATTEINT 36,9 MILLIONS DE DOLLARS.

PRODUITS

- ▶ Les produits tirés des frais d'améliorations aéroportuaires (FAA) ont atteint 17,0 millions de dollars. Les FAA sont affectés en totalité au financement des améliorations aéroportuaires incluant le paiement des intérêts sur la dette à long terme.
- ▶ Les produits tirés des droits d'atterrissage se sont élevés à 6,3 millions de dollars.
- ▶ Les redevances d'aérogare et de passerelles ont été de 6,5 millions de dollars.
- ▶ Les produits tirés des stationnements, des concessions, des locations et des services ont atteint 14,1 millions de dollars.
- ▶ Les produits tirés de la sûreté et sécurité se sont élevés à 3,1 millions de dollars.
- ▶ Globalement, la croissance des revenus a été de 9,9%.

CHARGES

- ▶ Les salaires et charges sociales ont été de 11,1 millions de dollars.
- ▶ Le loyer versé à Transports Canada a atteint 2,7 millions de dollars.
- ▶ Aéroport de Québec inc. s'est aussi procurée des biens et services pour une valeur totale de 11,1 millions de dollars. De ce montant, 6,7 millions de dollars ont été consacrés aux services et à l'entretien alors que 2,4 millions de dollars ont été dépensés pour l'achat de matériel, fournitures et utilités.
- ▶ Aéroport de Québec inc. a aussi payé 2,8 millions de dollars relativement aux en-lieux de taxes.

BAIIA

Le bénéfice avant intérêts, impôts et amortissement (BAIIA) est de 21,6 M\$ pour 2013.

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, amortissement, incluant la contribution financière provinciale.

PRÉVISIONS DES PRODUITS ET DES CHARGES (2014-2018)

(en milliers de dollars)

	2014	2015	2016	2017	2018
Produits	51 994	58 197	66 461	75 606	80 741
Charges*	39 238	43 333	53 557	68 693	70 031

*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 2013

(en milliers de dollars)

	Plan	Réel	Raison
Investissements	71 124	60 614	Économies réalisées et certains projets et études prévus ont été reportés.

Les principaux projets d'investissement réalisés par AQI en 2013 furent les suivants :

- ▶ Complexe de services combinés;
- ▶ Stationnement étagé et de surface;
- ▶ Station électrique de 25Kv;
- ▶ Construction du tablier (postes 19 à 24, 33 et 34);
- ▶ Construction du collecteur pluvial Delta;
- ▶ Corridor des vols non-fouillés.

PROJETS D'INVESTISSEMENTS (2014-2018)

Les principaux projets d'investissement présentement à l'étude pour l'horizon 2014-2018 sont les suivants :

- ▶ Élargissement du tablier et ajout de services pour le centre de dégivrage;
- ▶ Élargissement de la voie de circulation Delta;
- ▶ Réfection majeure de la piste 06-24;
- ▶ Agrandissement de l'aérogare – secteur des arrivées internationales;

- ▶ Construction du tablier (postes 35 à 38);
- ▶ Nouveau centre de contrôle électrique pour lumières de pistes;
- ▶ Construction de stationnement pour aéronefs;
- ▶ Redressement du linéaire et reconfiguration du bassin réservé aux 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 2013, les états résumés du résultat, 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 2013. Nous avons exprimé une opinion non modifiée sur ces états financiers dans notre rapport daté du 25 février 2014.

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 2013 constituent un résumé fidèle de ces états financiers, sur la base des critères décrits à la note 2.

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

Québec
Le 25 février 2014

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

ÉTAT DU RÉSULTAT RÉSUMÉ

pour l'exercice terminé le 31 décembre 2013

	2013 \$	2012 \$
Produits		
Atterrissage et aérogare	12 795 926	12 086 377
Frais d'améliorations aéroportuaires	17 015 382	15 567 828
Concessions	2 880 722	2 657 178
Locations	1 500 604	1 318 816
Stationnement	4 511 428	4 278 318
Services et recouvrements	5 245 487	3 947 542
Sûreté et sécurité	3 089 400	2 905 916
Autres produits	17 102	39 809
	47 056 051	42 801 784
Charges		
Charges au titre des avantages du personnel	11 086 141	10 035 769
Loyer	2 659 041	2 307 100
Biens et services	11 095 586	10 808 877
En-lieu de taxes	2 799 915	2 655 072
Autres charges	313 041	
Amortissement des immobilisations corporelles	8 377 428	7 757 665
Amortissement des frais reportés	117 182	104 489
Amortissement des produits reportés afférents aux immobilisations corporelles	(1 733 728)	(1 572 541)
	34 714 606	32 096 431
Résultat opérationnel	12 341 445	10 705 353
Produits financiers	1 182 361	1 067 433
Charges financières	(2 200 761)	(2 215 495)
Résultat net	11 323 045	9 557 291

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers résumés.

ÉTAT DES VARIATIONS DES ACTIFS NETS RÉSUMÉ

pour l'exercice terminé le 31 décembre 2013

	Résultat cumulé \$	Cumul des autres éléments du résultat global \$	Total des actifs nets résumés \$
Soldes au 1^{er} janvier 2013	81 111 866	(2 572 900)	78 538 966
Résultat net	11 323 045		11 323 045
Réévaluation du passif net au titre du régime de retraite à prestations définies		(150 900)	(150 900)
Résultat global			11 172 145
Soldes au 31 décembre 2013	92 434 911	(2 723 800)	89 711 111
Soldes au 1^{er} janvier 2012	71 554 575	(1 601 800)	69 952 775
Résultat net	9 557 291		9 557 291
Réévaluation du passif net au titre du régime de retraite à prestations définies		(971 100)	(971 100)
Résultat global			8 586 191
Soldes au 31 décembre 2012	81 111 866	(2 572 900)	78 538 966

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers résumés.

ÉTAT DES FLUX DE TRÉSORERIE RÉSUMÉ

pour l'exercice terminé le 31 décembre 2013

	2013 \$	2012 \$
Activités opérationnelles		
Résultat net	11 323 045	9 557 291
Éléments hors caisse		
Gain sur la cession d'immobilisations corporelles	(17 102)	(39 809)
Radiation d'immobilisations corporelles	290 098	
Amortissement des immobilisations corporelles	8 377 428	7 757 665
Amortissement des frais reportés	117 182	104 489
Amortissement des produits reportés afférents aux immobilisations corporelles	(1 733 728)	(1 572 541)
Passif au titre du régime de retraite à prestations définies	(145 100)	(133 900)
Variation nette du fonds de roulement	(2 078 607)	(1 793 717)
Flux de trésorerie provenant des activités opérationnelles	16 133 216	13 879 478
Activités d'investissement		
Dépôts à terme	(15 354 986)	(7 358 305)
Encaissement de l'effet à recevoir	116 667	116 666
Acquisitions d'immobilisations corporelles	(43 596 892)	(22 621 649)
Cession d'immobilisations corporelles	17 102	7 666
Frais reportés	(222 224)	(49 300)
Flux de trésorerie provenant des activités d'investissement	(59 040 333)	(29 904 922)
Activités de financement		
Encaissement de la subvention à recevoir	7 215 870	1 000 000
Emprunts	38 500 000	18 156 000
Remboursement d'emprunts	(3 881 200)	(3 302 600)
Remboursement d'un passif au titre d'un contrat de location-financement		(2 794 508)
Flux de trésorerie provenant des activités de financement	41 834 670	13 058 892
Diminution nette de l'encaisse	(1 072 447)	(2 966 552)
Encaisse au début	3 420 438	6 386 990
Encaisse à la fin	2 347 991	3 420 438

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers résumés.

ÉTAT DE LA SITUATION FINANCIÈRE RÉSUMÉ

au 31 décembre 2013

	2013 \$	2012 \$		2013 \$	2012 \$
Actif			Passif		
Courants			Courants		
Encaisse	2 347 991	3 420 438	Créiteurs	26 463 099	9 604 408
Dépôts à terme	13 799 768	14 020 698	Provisions	1 070 866	1 090 054
Débiteurs	7 365 587	5 520 757	Produits reportés	205 162	106 343
Subventions à recevoir	5 663 415	7 221 315	Dépôts de clients	605 008	528 782
Effet à recevoir	116 667	116 667	Emprunts	5 722 200	6 353 400
Fournitures en stock	783 701	625 064			
Frais payés d'avance	764 014	691 859			
	30 841 143	31 616 798			
Non courants			Non courants		
Dépôts à terme	36 330 253	20 754 337	Emprunts	101 125 000	65 875 000
Effet à recevoir	2 325 000	2 441 667	Produits reportés afférents aux immobilisations corporelles	38 848 569	35 924 327
Subvention à recevoir	7 500 000	8 500 000	Passif au titre du régime de retraite à prestations définies	1 205 000	1 199 200
Immobilisations corporelles	187 592 249	135 645 350			
Frais reportés	367 370	262 328			
	234 114 872	167 603 682	Actifs nets	175 244 904	120 681 514
	264 956 015	199 220 480	Résultats cumulés et cumul des autres éléments du résultat global	89 711 111	78 538 966
				264 956 015	199 220 480

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 2013

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'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 2014. L'auditeur indépendant a exprimé une opinion non modifiée sur ces états financiers dans son rapport du 25 février 2014.

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.aerportdequebec.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.





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 RENOUELEMENT 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 des suivis adéquats, et ce, sans exception.

Conformément aux principes d'imputabilité devant le public des administrations aéroportuaires canadiennes et à son règlement administratif, AQi compte un maximum de trois (3) membres cooptés nommés par le conseil d'administration, de trois (3) membres nommés par Sa Majesté la Reine du chef du Canada, de

un (1) membre nommé par le Gouvernement du Québec, de cinq (5) membres désignés 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 2013, 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.

LE CONSEIL D'ADMINISTRATION

Comités

En 2013, 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 2013, 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 106 900 \$ octroyés sans appel d'offres public

- Renouvellement d'un contrat de services d'entretien du système automatisé de traitement de bagages au montant annuel de 990 302 \$ plus taxes accordé à Cofely Services inc. suite à l'exercice d'une option de renouvellement d'une année avec prix indexé tel que prévu au contrat original;

- Contrat d'entretien ménager à Les Entretiens d'édifices Capitale autorisé par le conseil d'administration du 9 mai 2012, selon des taux horaires, pour une durée indéterminée et résiliable. De janvier à décembre 2013, AQi a versé 848 814 \$ plus taxes à ce fournisseur.

Gouvernance

En 2012, le conseil d'administration a confié à la direction un mandat de révision et de refonte de son Règlement général. Le nouveau Règlement administratif, conforme aux règles de gouvernance modernes et destiné à améliorer l'agilité de l'entreprise, a reçu l'approbation ministérielle le 28 mai 2013.

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 d'un vice-président principal Stratégie, développement et opérations, d'un vice-président Finances et administration et chef de la direction financière ainsi que d'un vice-président Ingénierie et construction.

Rémunération des administrateurs et des dirigeants

Depuis juillet 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

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

Nombre de réunions

Conseil d'administration.....	6
Comité de nomination, gouvernance et ressources humaines	4
Comité d'audit	6
Comité de gestion des risques	4
Comité de planification et de développement	4
Comité consultatif communautaire.....	2
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 2013 de cinq (5) membres, a touché en rémunération une somme de 1 101 080 \$ pour la durée de l'exercice financier se terminant au 31 décembre 2013, incluant les primes annuelles basées sur l'atteinte ou le dépassement des objectifs.

RÉMUNÉRATION RÉGULIÈRE

Nom	Honoraires	Jetons	Total 2013
M. Alain April	10 000 \$	7 500 \$	17 500 \$
M. Michel Cadrin	10 704 \$	2 500 \$	13 204 \$
M. Yvan-Miville Des Chênes (1) *	4 000 \$	2 500 \$	6 500 \$
M. André Fortin **	60 000 \$	17 500 \$	77 500 \$
M. Jean Claude L'Abbée ***	18 000 \$	16 000 \$	34 000 \$
M. Roger Gravel (2) *	2 000 \$	3 000 \$	5 000 \$
Mme Liliane Laverdière *	20 000 \$	1 500 \$	21 500 \$
M. Alexandre Matte *	17 993 \$	7 000 \$	24 993 \$
M. Jean-Guy Paquet *	18 596 \$	7 000 \$	25 596 \$
M. Jean Royer (3) *	4 000 \$	1 500 \$	5 500 \$
M. Louis Têtu (4)	3 457 \$	500 \$	3 957 \$
M. Denis Therrien	10 000 \$	6 500 \$	16 500 \$
M. André Lortie (5)	6 690 \$	4 500 \$	11 190 \$
M. Pierre Pelletier (6)	6 690 \$	5 500 \$	12 190 \$
M. Alain Vaillancourt	10 000 \$	7 000 \$	17 000 \$
Mme Lise Lapierre *	17 993 \$	7 500 \$	25 493 \$
Mme Nathaly Riverin	8 296 \$	4 500 \$	12 796 \$

* Président(e) de comité

** Président du conseil

*** Vice-président du conseil

(1) Départ le 14 mars 2013

(2) Départ le 14 mars 2013

(3) Départ le 14 mars 2013

(4) Nomination le 26 juillet 2013

(5) Nomination le 14 mars 2013

(6) Nomination le 14 mars 2013



KUUJJUAQ
SCHEFFERVILLE
WABUSH
SEPT-ÎLES
GASPÉ

**ÎLES-DE-LA-
MADELEINE**
MONTRÉAL
OTTAWA
TORONTO

CHICAGO
NEW YORK
PHILADELPHIE
WASHINGTON
ORLANDO

DÉTROIT
FORT
LAUDERDALE
VARADERO
SANTA CLARA

SAMANA
CAYO COCO
CANCUN
HOLGUIN
PUERTO PLATA

PUNTA CANA
MONTEGO BAY
LA ROMANA
PARIS



MENTION FSC



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