

# Rapport de DÉVELOPPEMENT DURABLE

2018

SELON LES LIGNES DIRECTRICES DU GLOBAL REPORTING INITIATIVE (GRI STANDARD)





# EN QUELQUES MOTS

## **Le développement durable à l'Aéroport international Jean-Lesage de Québec (YQB)**

Pour YQB, le développement durable est une approche de gestion de ses opérations qui vise à garantir une expérience-passager de haut niveau aux clients qui fréquentent l'aéroport, en limitant l'impact environnemental de ses opérations administratives et aéroportuaires. Pour y parvenir, YQB favorise un climat de travail axé sur la sécurité, encourage le développement et l'épanouissement de ses employés, tout en cherchant à maximiser les retombées économiques et sociales au sein de la communauté, et est constamment à l'écoute de ses parties prenantes.

## **Global Reporting Initiative (GRI)**

*Le Global Reporting Initiative (GRI) est une initiative internationale à laquelle participent des entreprises diverses, des ONG, des cabinets de consultants et des universités pour élaborer un cadre et des règles destinés aux entreprises soucieuses de développement durable. Son objectif est d'élaborer et de diffuser des lignes directrices pour aider les entreprises à produire leur rapport de développement durable en tenant compte des dimensions économiques, sociales et environnementales de leurs activités, produits et services.*

On peut obtenir plus de détails sur cette organisation à l'adresse suivante :

<https://www.globalreporting.org/Information/about-gri/Pages/default.aspx>

# Table des matières

MESSAGE DU PRÉSIDENT ET CHEF DE LA DIRECTION .....	6-7
1. PORTRAIT DE L'AÉROPORT INTERNATIONAL JEAN-LESAGE DE QUÉBEC (YQB) .....	8-9
1.1 Mission, vision, valeurs .....	10-11
1.2 Description des principales activités de YQB .....	12
1.3 Performance financière .....	13
1.4 Perspectives de croissance .....	14
1.5 Structure de gouvernance .....	15
1.5.1 Le conseil d'administration (CA) .....	15
1.5.2 Les comités .....	16
1.5.3 Structure organisationnelle .....	17
1.6 Éthique et intégrité .....	18
1.7 Principales exigences en matière de conformité auxquelles YQB est soumis .....	19
1.7.1 Revue quinquennale .....	20
1.7.2 Vérification annuelle de Transports Canada .....	20
1.7.3 États financiers vérifiés .....	20
1.8 Un acteur important dans sa communauté .....	21
1.8.1 Relations avec les parties prenantes .....	21
1.8.2 Présentation des retombées économiques de YQB .....	22
1.8.3 Une chaîne d'approvisionnement axée sur les partenaires locaux .....	22
1.8.4 Dons, commandites et relations avec la communauté .....	23
2. LE PASSAGER AVANT TOUT® .....	24
2.1 La valeur fondamentale de YQB .....	25
2.2 Les 4 étapes du processus d'expérience client .....	26
2.3 Les réalisations de YQB en regard de l'expérience passager .....	27
2.4 Les leviers dont dispose YQB .....	28
2.4.1 Notre capital humain .....	28
2.4.1.1 Profil des employés .....	28
2.4.1.2 Formation et développement des compétences .....	29
2.4.1.3 Transversalité .....	30
2.4.1.4 Santé, sécurité et bien-être au travail .....	30
2.4.2 Ses technologies .....	31
2.4.3 Gouvernance du développement durable .....	31
2.4.3.1 Système de gestion (SGS, SGE, SGSST, SAQ) .....	32
2.4.3.2 Gestion et amélioration continue de nos activités .....	32
2.4.3.3 Nos activités de gestion environnementale et la gestion de leurs impacts .....	33

3.	<b>AU SERVICE DU PASSAGER</b>	34
3.1	Sécurité des installations	35
3.2	Transport modal et connectivité	36
3.3	Continuité des affaires	37
3.4	Accessibilité des services et des infrastructures	38
3.5	Développement de la capacité	39
3.6	Gestion responsable de l'eau et des effluents	40
3.7	Atténuation du bruit	41
4.	<b>À PROPOS DE CE RAPPORT</b>	42
4.1	Portée du rapport	43
4.2	Analyse de pertinence	44
4.2.1	Identification	44
4.2.2	Hiérarchisation	45
4.2.3	Validation	46
4.3	Contact	47
	<b>ANNEXE 1</b>	
	Indicateurs de performance GRI 2014-2018	48
	<b>ANNEXE 2</b>	
	Relations avec nos parties prenantes	55
	<b>ANNEXE 3</b>	
	Descriptions détaillées des 23 enjeux de YQB	63
	<b>ANNEXE 4</b>	
	Index GRI	67

# Message du président et chef de la direction

102-14<sup>1</sup>



Il nous fait plaisir de vous présenter le rapport de développement durable 2018 de l'Aéroport international Jean-Lesage de Québec (YQB). En prenant connaissance de celui-ci, vous constaterez que YQB est en pleine croissance et met tout en œuvre pour devenir un aéroport de classe mondiale. Rappelons que le nombre de passagers fréquentant YQB croît à un taux composé annuel de 7,2 % depuis 15 années consécutives. C'est pourquoi, afin de s'assurer de répondre à cette croissance ainsi qu'à celle du trafic aérien, tout en continuant à offrir des services sécuritaires et de grande qualité, YQB a entrepris plusieurs travaux d'infrastructures majeurs. Ce développement vise à assurer la qualité de nos services aéroportuaires dans une perspective de développement durable et d'amélioration continue de notre performance.

Ce vaste chantier d'amélioration des infrastructures aéroportuaires comprenait, entre autres, la construction d'une nouvelle aérogare intégrée de 25 000 m<sup>2</sup>, doublant ainsi la superficie du bâtiment, de même que la réfection complète de la piste principale (06-24) et l'amélioration des voies de circulation et des postes de stationnement d'aéronefs. Soulignons aussi qu'en 2014, nous avons inauguré notre nouveau stationnement étagé ainsi que le Complexe des services combinés (CSC), un bâtiment à la fine pointe de la technologie qui regroupe tous les services de YQB (services techniques, services de lutte aux incendies d'aéronefs (SLIA) et tous les services d'entretien mécanique).

Afin de respecter notre politique de développement durable, nous avons pris le ferme engagement de gérer notre croissance en accord avec les principes du développement durable, tels qu'énoncés par l'organisation internationale *Global Reporting Initiatives (GRI)*. Ce rapport GRI vise donc à faire état de notre performance pour l'année 2018.

Le GRI permet de nous mobiliser autour d'enjeux qui ne sont pas seulement financiers, mais qui intègrent les impacts sociaux et environnementaux de nos activités. Cette façon d'aborder notre développement vise à assurer la pérennité et le succès de YQB tout en respectant les préoccupations de nos parties prenantes principales.

<sup>1</sup> Dans ce document, les numéros en vert font référence aux exigences du GRI qui s'appliquent ici. Voir l'index à l'annexe 3 pour le nom des éléments de divulgation correspondants. Ce numéro ne sert qu'au vérificateur du GRI pour s'assurer que tous les sujets exigés par le GRI sont couverts dans le rapport.

Afin d'y arriver, nous avons progressivement développé des indicateurs de performance de nos activités qui s'insèrent dans un tout global et cohérent grâce au GRI. Ceci nous permettra dorénavant de suivre régulièrement notre performance, en accord avec notre mission, notre vision et nos valeurs, et de rendre compte à toutes nos parties prenantes, de manière transparente, de nos réalisations, de nos défis et de l'atteinte des objectifs de développement durable.

Afin de mesurer notre performance en matière d'émissions polluantes, YQB a créé un comité de gestion de ses émissions ayant pour but de réduire notre consommation d'énergie. Pour être plus performant, YQB a adhéré à l'organisation internationale *Airport Carbon Accreditation (ACA)*. Nous avons d'ailleurs reçu le niveau 2 de l'ACA, qui récompense les efforts fournis dans la gestion des émissions atmosphériques pour l'ensemble des opérations, avec une diminution de 31 % de CO<sub>2</sub> en 2018, par rapport à l'année de référence de 2016.

Cette démarche se traduit par de nombreuses mesures concrètes sur les plans environnemental, social et économique qui accentuent les retombées positives de YQB dans son milieu. Ce rapport de développement durable résume nos actions, notre performance et traite de l'ensemble des retombées positives de YQB pour le développement local et régional.

Chaque jour, nos employés et collaborateurs sont à la recherche de solutions innovantes pour offrir la meilleure qualité de service à nos passagers, nos partenaires et nos différentes parties prenantes pour que nous puissions renforcer notre contribution au rayonnement international de la grande région de Québec.

Dans ce contexte, nous visons à adapter nos infrastructures, nos processus et nos manières de faire afin d'être capables de répondre à la demande et de maintenir une offre de services aéroportuaires sécuritaire et de qualité exceptionnelle. Ainsi, YQB encadre ce développement par des politiques étoffées en lien avec les aspects sociaux, environnementaux et économiques de ses activités. Limiter notre impact sur l'environnement et réduire notre consommation d'énergie et de matières premières font partie de nos priorités, et ce, tout en tenant compte des contraintes opérationnelles, de sûreté et de sécurité avec lesquelles l'organisation doit composer au quotidien. Les actions prises sont nombreuses, comme vous le verrez dans ce rapport.

Pour les années à venir, YQB s'engage à poursuivre ses efforts en faveur de l'environnement et des communautés riveraines. La gestion du péril faunique et du climat sonore, les divers suivis environnementaux relatifs aux activités de dégivrage des aéronefs et des aires de mouvement ainsi que les diverses mesures ambitieuses de réduction de la consommation d'énergie et des émissions polluantes en constituent quelques exemples.

YQB veut aussi être un acteur socialement responsable. Ses politiques et ses actions en ce qui concerne l'équité en emploi, ses pratiques d'embauche, la formation continue, la rémunération, la sécurité et la santé au travail sont tous là pour en témoigner. Les distinctions reçues concernant la qualité du service aux passagers nous encouragent aussi à continuer d'offrir un environnement aéroportuaire à la mesure des attentes.

Par ailleurs, soucieux de préserver la santé et la sécurité de tous ainsi que l'intégrité du milieu physique, YQB exige de toutes les entreprises actives sur le site aéroportuaire, et de celles participant à ses appels d'offres, qu'elles respectent la réglementation en matière de sécurité et de sûreté ainsi que de protection des personnes, des infrastructures et de l'environnement. À cet égard, YQB intègre des formations spécifiques pour nos partenaires appelés à travailler sur le site, couvrant la sécurité et les divers aspects réglementaires propres au milieu aéroportuaire.

YQB attache également une grande importance au dialogue avec ses parties prenantes. Il convient en effet de noter que la préparation même d'un rapport de développement durable a aussi comme effet de sensibiliser davantage les membres de notre organisation à nos diverses responsabilités et à nous inciter à un auto-examen critique nous permettant de renouveler et d'améliorer, sur une base continue, notre engagement envers nos passagers et toutes nos autres parties prenantes.

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

# 1. Portrait de l'Aéroport international Jean-Lesage de Québec (YQB)

102-7

**1 774 871**  
de passagers

Un résultat  
net de  
**11,2 M\$**

Un chiffre  
d'affaires de  
**66,6 M\$**

**199**  
employés

**71 %**  
vols intérieurs

**9 %**  
vols  
transfrontaliers

**20 %**  
vols  
internationaux

**2 310**  
employés  
sur le site

**137 228**  
mouvements

**36**  
destinations

**44 339**  
vols  
commerciaux  
par année

**500 M\$**  
investissement  
depuis 15 ans

## 1.1 Mission, vision, valeurs

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.

VISION

FAIRE DE L'AÉROPORT INTERNATIONAL JEAN-LESAGE DE QUÉBEC UN AÉROPORT DE CLASSE MONDIALE.

# 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.

## **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.

# 1.2 Description des principales activités de YQB

## 102-1, 102-3, 102-4, 102-5

Aéroport de Québec inc. est la société sans but lucratif responsable de la gestion, de l'exploitation, de l'entretien et du développement de l'**Aéroport international Jean-Lesage de Québec (YQB)**. La société est régie en vertu de la *Loi canadienne sur les organisations à but non lucratif* et d'un bail foncier de 60 ans, signé le 27 octobre 2000 avec le Gouvernement du Canada. À la fin du bail, il sera possible d'exercer une option de renouvellement pour une période additionnelle de 20 ans.

Son siège social est situé au :

**505, rue Principale, Québec (Québec) Canada G2G 0J4.**

## 102-6

La zone de rayonnement de YQB se divise en quatre secteurs géographiques distincts, notamment la région de Québec, le Bas-St-Laurent-Gaspésie, la Côte-Nord et le Saguenay, ce qui représente un bassin de population de plus de 2,7 millions de personnes.

## 102-2

Les opérations se déroulant sur le territoire aéroportuaire englobent les services de transport aérien pour les passagers, le fret, le ravitaillement en carburant, les services de dégivrage, des écoles de pilotage, un héliport et toutes les infrastructures nécessaires à l'exploitation d'un aéroport, incluant les services de gestion du trafic aérien assurés par NAV CANADA à partir de la tour de contrôle **CYQB**.

Diverses statistiques de performance de YQB sont présentées à l'annexe 1 du présent rapport.

## 102-13

YQB fait partie de plusieurs regroupements du secteur aéroportuaire, dont le *Airports Council International-North America (ACI-NA)*, le Conseil des Aéroports du Canada (CAC) et le Réseau québécois des aéroports (RQA).

# 1.3 Performance financière

À titre d'organisation sans but lucratif, tout excédent des produits par rapport aux charges est réinvesti dans les infrastructures aéroportuaires afin d'améliorer les services offerts aux passagers.

La direction de YQB place la performance financière de l'entreprise parmi l'une de ses grandes priorités. Les résultats sont d'ailleurs probants, comme le démontre le tableau ci-dessous :

## 201-1

### Aéroport de Québec inc.

#### Résultat net et situation financière en fin d'exercice ('000 \$)

	2014	2015	2016	2017	2018
Produits	50 846	53 952	57 563	60 524	66 619
Charges	39 499	42 427	44 278	47 404	51 314
Résultat opérationnel	11 347	11 525	13 285	13 120	15 305
Résultat net	10 085	8 027	8 708	8 595	11 150
Actif net	100 148	108 286	117 128	125 420	136 512

## 201-4

Les produits de l'organisation comprennent le cumul des revenus issus des différentes activités aéroportuaires et des services fournis aux transporteurs aériens, aux locataires et aux concessionnaires, incluant NAV Canada, l'Agence des services frontaliers du Canada (ASFC) et l'Administration canadienne de la sûreté du transport aérien (ACSTA). L'organisation ne reçoit aucune subvention pour l'exploitation de l'aéroport. Certaines immobilisations ont toutefois été financées dans le passé par des contributions fédérales et provinciales totalisant 136 millions de dollars.

Pour le détail des états financiers, voir le rapport financier complet à l'adresse suivante :

<https://www.aerportdequebec.com/fr/a-propos/entreprise/publications-corporatives>

# 1.4 Perspectives de croissance

## PERFORMANCE, CROISSANCE ET PÉRENNITÉ

### 103-1

#### 103-2

Pour une seizième année consécutive, YQB a enregistré une hausse de ses passagers. En effet, en 2018, 1 774 871 passagers ont fréquenté l'aéroport, par rapport à 1 670 880 en 2017, soit une augmentation de 6,2 %. Pour illustrer le chemin parcouru, rappelons qu'en 2000, lors de la privatisation de l'aéroport, le nombre total de passagers embarqués et débarqués à Québec n'était que de 673 000.

Des sources de renommée internationale, telles que Airbus, Boeing et l'International Air Transport Association (IATA), estiment que le trafic passager devrait doubler d'ici quinze à vingt ans. C'est pourquoi YQB agit de manière proactive en développant ses infrastructures afin de répondre adéquatement à la croissance annoncée des activités aéroportuaires afin de continuer à offrir des services de qualité et sécuritaires à ses passagers.

### 103-1

Selon le rapport 2016 de l'Air Transport Action Group (ATAG), le secteur aéronautique représente 3,8 % du PIB mondial. Celui-ci supporte plus de 62,7 millions d'emplois directs et indirects et son action génère un impact de près de 2 700 milliards \$ US par an grâce à ses activités directes, indirectes et induites. Au cours des 20 prochaines années, les prévisions indiquent que les emplois soutenus par l'aviation dans le monde augmenteront à plus de 99 millions et le PIB de plus de 5,9 milliards de dollars. La région Asie-Pacifique affiche la plus grande part du trafic mondial (33 %) et cette région devrait connaître une forte croissance de 5,1 % par an au cours des 20 prochaines années.

L'importance économique et sociale du secteur aérien ne fait aucun doute et l'on estime que, depuis 1945, le trafic aérien mondial double environ tous les quinze ans, grâce à un taux de croissance annuel moyen d'environ 5 %, portant le nombre de passagers à plus de 3 milliards en 2012 (OACI). Le nombre d'aéronefs en circulation devrait aussi doubler d'ici vingt ans. Face à un tel contexte, YQB entend se positionner avantageusement afin de faire face à cette croissance et être prêt à assurer les services auxquels la population et les partenaires ont droit.

# 1.5 Structure de gouvernance

## 102-18

Le cadre de gouvernance de l'organisation est rigoureux et couvre les aspects suivants :

- Mission et vision;
- Obligation de planifier ses activités à court et à long termes (planification tactique et stratégique);
- Conformité et vérification;
- Règles de gouvernance;
- Exigences de reddition de compte et éthique;
- Relations avec les parties prenantes.

Aéroport de Québec inc.

### Aperçu du cadre de gouvernance

---

- Décret ministériel constituant Aéroport de Québec inc.
- Certificat de continuation OSBL
- Assemblée générale annuelle des membres
- Règlements généraux de Aéroport de Québec inc.
- Règlement sur la rémunération des administrateurs
- Bail avec Transports Canada
- Mandat du conseil d'administration
- Mandats des comités du conseil
  - > Comité d'audit
  - > Comité de gestion des risques
  - > Comité de nomination, gouvernance et ressources humaines
  - > Comité de planification et de développement
- Comité consultatif communautaire
- Comités internes
  - > Comité exécutif
  - > Comité du système de gestion de la sécurité (SGS)
  - > Comité sur la sécurité côté piste
  - > Comité de gestion du climat sonore
  - > Comité de gestion des émissions atmosphériques
- Assemblée publique annuelle
- Réunion annuelle des entités de désignation
- Plan directeur
- Revue quinquennale du rendement
- Évaluation annuelle dans le cadre du programme de surveillance des baux de Transports Canada
- Rapport annuel de gestion environnementale
- Rapport annuel du système de gestion de la sécurité (SGS)
- Rapport financier annuel
- Rapport annuel YQB
- Rapport annuel de développement durable (GRI)

## 1.5.1 LE CONSEIL D'ADMINISTRATION (CA)

### 405-1

Le conseil d'administration compte un maximum de 15 membres. Ces personnes ont acquis une longue expérience, notamment dans les domaines de la comptabilité, de l'administration, de la gestion du transport aérien, du droit, de l'organisation de la main-d'œuvre et du génie. Mentionnons qu'en 2018, le conseil d'administration comptait trois femmes parmi ses administrateurs. De plus, six administrateurs détiennent la certification *Administrateurs de sociétés certifiés* (ASC). Plus d'informations sur le conseil d'administration sont disponibles en cliquant sur le lien suivant;

<https://www.aerportdequebec.com/fr/a-propos/entreprise/publications-corporatives>

## 1.5.2 LES COMITÉS

Des membres du CA participent activement à quatre comités du conseil, soit les comités d'audit, de planification et de développement, de gestion des risques et de nomination, gouvernance et ressources humaines.



Les membres de ces comités agissent conformément aux orientations du CA et s'assurent que l'organisation réponde à ses obligations dans la gestion de ses activités. Ces comités se préoccupent des enjeux reliés aux ressources humaines, à la gestion des risques, aux aspects économiques et environnementaux ainsi qu'à la pérennité financière de l'entreprise, pour ne nommer que ceux-là.

En ce qui concerne la gestion des risques, mentionnons que YQB s'est doté d'un système et d'un processus de gestion des risques basé en partie sur la norme ISO 31000. Cette norme donne des orientations pour les programmes d'audit internes ou externes. Elle nous permet d'évaluer nos pratiques en matière de gestion du risque au regard d'un référentiel reconnu au niveau international qui offre des principes rigoureux pour une gestion et une gouvernance efficace. Les atteintes à la réputation ou à la marque, la cybercriminalité, les risques opérationnels, les risques politiques et le terrorisme sont quelques-uns des risques que l'organisation prend en compte dans son processus d'identification, d'analyse et de déploiement des mesures d'atténuation. Un suivi trimestriel est effectué afin de mettre constamment à jour nos risques principaux et de revoir nos pratiques, le cas échéant.

YQB est aussi couvert par des polices d'assurances générales, qui couvrent toutes les facettes de son exploitation, et souscrit également des assurances de type wrap up pour couvrir les fournisseurs qui ne peuvent s'assurer sur un site aéroportuaire. Nous avons également confié à une firme externe spécialisée un suivi continu sur les menaces de cyberattaques.

Par ailleurs, en vertu des exigences du bail avec Transports Canada, YQB a mis en place un comité consultatif communautaire (CCC) qui se réunit deux fois par année. Le but du CCC est d'échanger avec les partenaires du milieu sur les enjeux, les préoccupations et les plans de développement de l'aéroport.

Ce comité comprend des représentants des entités suivantes :

- Ville de Québec;
- Ville de Lévis;
- Chambre de commerce et d'industrie de Québec, Chambre de commerce de Lévis et Jeune chambre de commerce;
- Office du tourisme de Québec;
- Diverses organisations du milieu.

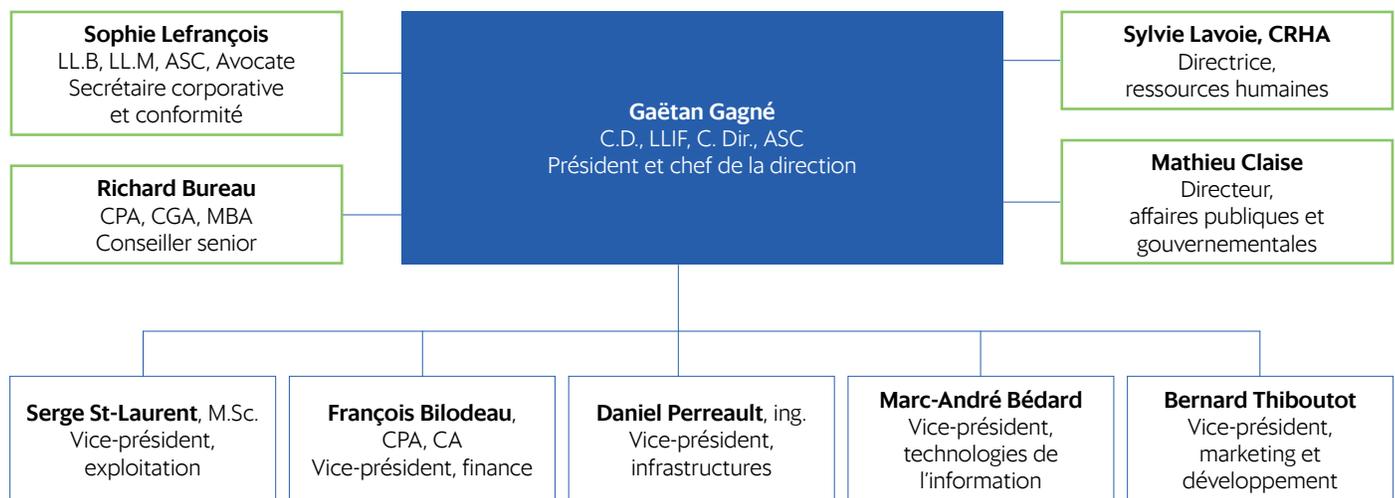
Également, une autre exigence du bail est la mise sur pied d'un comité consultatif sur le climat sonore qui a pour but de prendre connaissance et d'analyser les plaintes des citoyens concernant l'impact sonore des activités aéroportuaires afin de mettre en œuvre les mesures d'atténuation nécessaires. Ce comité est composé de représentants des villes riveraines à l'aéroport, d'exploitants aériens, de représentants des deux paliers de gouvernement ainsi que des représentants des citoyens.

La direction s'est aussi dotée d'un comité exécutif qui siège une dizaine de fois par année. Ce comité est présidé par le président et chef de la direction. Son mandat consiste essentiellement à tracer les orientations stratégiques de l'entreprise et à prendre diverses décisions sur les affaires courantes.

### 1.5.3 STRUCTURE ORGANISATIONNELLE

La structure organisationnelle de l'entreprise est la suivante:

#### ORGANIGRAMME DE LA DIRECTION



# 1.6 Éthique et intégrité

## 102-16

L'éthique, l'intégrité et la transparence font partie des valeurs fondamentales de YQB. Celles-ci se manifestent notamment par son code d'éthique. Également, dans son *Règlement général*, l'organisation a adopté des règles visant à prévenir tout conflit d'intérêt réel ou apparent qui seraient éventuellement applicables à ses administrateurs, ses dirigeants et ses employés. YQB s'est conformé au respect de ces règles en 2018, notamment au moyen d'une déclaration annuelle d'intérêts, signée par chaque administrateur, et de déclarations de mises à jour émises au besoin.

Par ailleurs, pour démontrer que l'organisation attache la plus haute importance à la sécurité de ses opérations aéroportuaires, au comportement éthique de son personnel et à la saine gestion de ses activités financières, la politique de YQB sur la dénonciation est diffusée sur le site intranet de YQB ce qui permet à un employé, ou à toute personne, de signaler de bonne foi, tout écart à l'éthique ou par rapport aux bonnes pratiques financières ou de sécurité aéroportuaire. Cette politique permet d'établir une saine culture d'éthique et d'intégrité et de mettre en place des mécanismes de dénonciation susceptibles de corriger, dans les meilleurs délais, toutes situations de non-conformité, sans risque de mesure disciplinaire pour le dénonciateur.

Voici les éléments principaux du cadre déontologique de YQB:

### Aéroport de Québec inc. Cadre déontologique

---

- Principes d'imputabilité
- Code de conduite et de déontologie
- Politique sur la dénonciation (sécurité, éthique, saine gestion financière)
- Lettre et communications du président et chef de la direction à la haute direction relativement à ses attentes
- Déclaration annuelle d'intérêt
- Règle sur les achats de plus de 112 900 \$ octroyés sans appel d'offre

## 102-12

### 406-1

YQB adhère également à la *Déclaration universelle des droits de l'Homme*. Aucun incident de discrimination n'a d'ailleurs été rapporté durant la période.

YQB souscrit aussi aux *Principes d'imputabilité devant le public des administrations aéroportuaires canadiennes*, principes qui sont exigés par le Gouvernement du Canada.

## 102-11

De plus, en accord avec sa Politique de développement durable et son Système de gestion environnementale (SGE) basé sur la norme ISO 14001, l'entreprise adhère au principe de précaution dans ses activités à risque.

# 1.7 Principales exigences en matière de conformité auxquelles YQB est soumis

## CONFORMITÉ LÉGALE

### 103-1

L'environnement juridique de YQB est relativement complexe. Voici, à cet effet, quelques exemples de lois ou de règlements auxquels l'administration aéroportuaire doit se conformer.

#### [Aéroport de Québec inc.](#) **Environnement légal**

---

- Constitution canadienne en particulier pour ce qui est des paiements versés en remplacement d'impôt
- Code canadien du travail
- Loi canadienne sur les organisations à but non lucratif
- Loi canadienne sur la protection de l'environnement (1999)
- Loi canadienne sur l'évaluation environnementale (2012)
- Loi de 1985 sur les normes de prestation de pension
- Loi relative aux cessions d'aéroports et son règlement
- Loi sur l'administration canadienne de la sûreté du transport aérien et Règlement sur la désignation des aérodromes de l'ACSTA
- Loi sur l'aéronautique et ses règlements
- Loi sur l'indemnisation de l'industrie aérienne
- Loi sur la protection des renseignements personnels numériques
- Loi sur le droit pour la sécurité des passagers du transport aérien
- Loi sur les paiements versés en remplacement d'impôt (PRI)
- Règlement sur les comités de sécurité et de santé et les représentants
- Règlement canadien de 2012 sur la sûreté aérienne
- Règlement canadien sur la santé et la sécurité au travail
- Règlement de l'aviation canadien (RAC)
- Règlement de zonage de l'aéroport de Québec
- Règlement du Canada sur les normes du travail
- Règlement sur la disposition des biens personnels trouvés dans les aéroports (les véhicules abandonnés notamment)
- Règlement sur la quarantaine
- Règlement sur les réservations d'installations aéroportuaires pour les vols d'affrètement
- TP-312 Normes et pratiques recommandées

Par ailleurs, YQB doit aussi se conformer aux exigences du bail avec Transports Canada et à l'annexe 14 de l'Organisation de l'aviation civile internationale (OACI).

La secrétaire corporative et conformité a notamment comme mandat d'effectuer une veille légale de ces lois et règlements et d'en informer ses collègues de la direction advenant tout changement significatif.

En tant que membre du Airports Council International-North America (ACI-NA) ainsi que du Conseil des aéroports du Canada (CAC), YQB peut aussi profiter de l'expertise de ces deux associations pour suivre l'évolution des lois et règlements.

Plusieurs des dirigeants de YQB sont aussi membres d'ordres professionnels, ce qui permet de se tenir informés de tous changements aux lois et règlements en général.

### 307-1

### 419-1

À la suite de la mise en œuvre de plusieurs mesures assurant un suivi environnemental serré de ses activités ainsi qu'une veille légale périodique, YQB n'a reçu aucune non-conformité en 2018 en lien avec sa gestion des opérations ou sa gestion de l'environnement.

### 103-2

Afin de gérer les activités dans le respect strict de la réglementation, outre la veille légale périodique, tous les employés et gestionnaires reçoivent des formations générales et spécifiques sur leurs tâches, incluant des formations et sensibilisations sur les processus et procédures internes ainsi que sur les divers règlements et lois qui s'appliquent à l'organisation. Chaque gestionnaire a la responsabilité d'identifier les besoins en formation de son service et de prendre les mesures nécessaires pour que tous ses employés aient les compétences requises pour exercer leur travail de manière conforme et sécuritaire.

Par ailleurs, depuis 2016, à la suite du transfert de nos activités de conformité réglementaire et de gestion de la sécurité et de l'environnement sous la supervision de la secrétaire corporative et conformité, l'indépendance du personnel de ce service est assurée, tant pour la gestion que pour la réalisation des audits internes. Cette réorganisation touche en particulier nos activités de gestion environnementale et celles ayant trait au Système de gestion de la sécurité (SGS).

## 1.7.1 REVUE QUINQUENNALE

En vertu de la clause 9.2 du bail foncier liant l'organisation et Transports Canada, YQB doit se soumettre à un examen quinquennal de ses activités. Cet examen, réalisé par une firme indépendante, a pour objectif de vérifier si :

- Le locataire a exploité et continue d'exploiter un service sécuritaire et efficace à l'intention du public;
- L'entreprise est gérée de façon efficace et en conformité avec ses plans d'affaires et les objectifs approuvés;
- Les biens du locataire sont protégés et contrôlés;
- Les ressources humaines, financières et physiques du locataire sont gérées de façon économique et efficace.

Cette revue permet également de recueillir tout autre renseignement qui peut raisonnablement être exigé par une entité de désignation ou par le conseil d'administration.

## 1.7.2 VÉRIFICATION ANNUELLE DE TRANSPORTS CANADA

Dans le cadre du programme de surveillance des baux de Transports Canada, l'autorité aéroportuaire fait aussi l'objet d'une évaluation annuelle. Lors de son dernier rapport, Transports Canada a signalé que YQB était en tout point conforme aux exigences du bail foncier et de ses ententes auxiliaires. L'ensemble des commentaires formulés par Transports Canada ont fait l'objet de suivis adéquats.

Outre les vérifications financières et contractuelles, des vérifications concernant les infrastructures aéroportuaires, incluant notamment le marquage et le balisage, sont effectuées périodiquement, parfois plus d'une fois par année. Des vérifications du système de gestion de la sécurité et du système de gestion environnementale sont également effectuées annuellement.

## 1.7.3 ÉTATS FINANCIERS VÉRIFIÉS

### 102-45

Les états financiers de l'organisation sont audités de façon indépendante et ceux-ci sont publiés sommairement dans le rapport annuel de l'entreprise et de façon détaillée sur son site Internet. De plus, depuis l'exercice financier 2011, l'organisation prépare ses états financiers selon les *Normes internationales d'information financière (IFRS)*. Bien que le suivi de ces normes soit volontaire, la direction estimait que cette façon de procéder permettait une plus grande transparence en raison du plus grand nombre d'informations divulguées au public. Les IFRS facilitent également la comparaison de nos données avec d'autres aéroports internationaux.

# 1.8 Un acteur important dans sa communauté

Ce rapport de développement durable adopte les lignes directrices du *Global Reporting Initiative (GRI)* et s'inscrit dans la volonté de YQB de formaliser davantage sa démarche de développement durable et de divulguer, en toute transparence, à ses parties prenantes et au public, les résultats de sa performance globale.

Pour ce faire, l'organisation s'est engagée à répondre aux préoccupations de ses parties prenantes afin de renforcer et de maintenir leur confiance. Intégrer le développement durable dans nos activités est un excellent moyen de contribuer à l'essor économique de notre région et de favoriser notre croissance tout en protégeant l'environnement. Nous espérons enfin que cette initiative insufflera un fort sentiment d'appartenance parmi nos employés et la communauté aéroportuaire en général.

## 1.8.1 RELATIONS AVEC LES PARTIES PRENANTES

102-42

102-43

L'organisation entretient un dialogue constant avec ses principales parties prenantes internes et externes et elle est en relation permanente avec celles-ci. YQB compte d'ailleurs huit catégories de parties prenantes, telles que décrites ci-dessous. L'identification de ces catégories a été réalisée en septembre 2015 lors du premier exercice d'analyse de pertinence des enjeux de développement durable de YQB.

102-40

Aéroport de Québec inc.

Catégorie de parties prenantes

Passagers
Acteurs municipaux
Employés
Partenaires économiques
Locataires et concessionnaires
Autres organismes
Agences fédérales et provinciales
Citoyens

Cette communication avec les parties prenantes peut être directe ou par l'intermédiaire de divers comités. La nature, la forme et l'objectif de ces échanges sont présentés sommairement, par catégorie, à l'annexe 2.

Selon un sondage SOM réalisé en janvier 2019,

83%

des répondants ont une « **très ou plutôt bonne** » opinion de YQB;

91%

des répondants estiment que le développement de YQB est « **très ou assez important** » pour l'essor économique de la région;

85%

des répondants sont « **Tout à fait ou plutôt d'accord** » avec les investissements de 277 millions de dollars réalisés à YQB.

## 1.8.2 PRÉSENTATION DES RETOMBÉES ÉCONOMIQUES DE YQB

### DÉVELOPPEMENT ÉCONOMIQUE LOCAL ET RÉGIONAL

103-1

103-2

203-2

Une étude réalisée par le Conference Board du Canada, en juin 2017, indique que les retombées économiques de YQB se font sentir non seulement dans la région de Québec mais partout au Québec et à travers le Canada.

Cette étude a mis en évidence le fait que YQB génère des emplois directs tant à l'intérieur de l'organisation que chez ses locataires et concessionnaires. Ces emplois ont également pour effet de créer aussi des emplois indirects dans les entreprises qui fournissent des biens et services aux diverses entreprises du site aéroportuaire. Enfin, lorsque les revenus générés par les emplois directs et indirects sont dépensés dans l'économie en général pour acheter une variété de biens et services (nourriture, vêtements, divertissement, etc.), ils entraînent la création d'emplois induits. Le tableau suivant dresse l'effet total de cette activité économique tant en termes de produit intérieur brut que d'emplois générés.

#### Aéroport international Jean-Lesage de Québec Impacts économiques selon le Conference Board du Canada

	<b>Produit intérieur brut Millions \$</b>	<b>Nombre d'emplois</b>
Région de Québec	260	1 863
Province de Québec	214	2 384
Ailleurs au Canada	154	1 427
Total	628	5 674

## 1.8.3 UNE CHAÎNE D'APPROVISIONNEMENT AXÉE SUR LES PARTENAIRES LOCAUX

102-9

204-1

Les achats de biens et services de YQB ont trait principalement aux opérations courantes, à l'utilisation, la gestion et l'entretien des bâtiments, des pistes et des équipements ainsi qu'aux activités administratives. YQB achète également des biens et services pour soutenir ses nombreux projets de construction.

Compte tenu du statut international de l'aéroport, YQB s'approvisionne également chez des fournisseurs internationaux, en particulier en ce qui concerne certains services professionnels ou pour certains équipements spécialisés. Aucune analyse formelle de la performance environnementale des fournisseurs n'est faite quoique, dans la plupart des cas, ces achats sont réalisés auprès d'entreprises réputées et crédibles.

YQB procède généralement par appel d'offres pour ses achats. Ces appels d'offres sont basés sur des devis qui précisent notamment la nature des besoins et les exigences de performance. Une grille d'évaluation est utilisée pour que les fournisseurs puissent être évalués équitablement. Un partenaire externe, tiers et neutre participe obligatoirement à toute évaluation qualitative dans le but de s'assurer de l'impartialité du comité de sélection. La secrétaire corporative et conformité est également agréée par le Conseil du trésor dans une perspective de formation continue et de développement des meilleures pratiques en la matière. Tout achat effectué sans appel d'offres publiques, d'un montant supérieur à 112 900 \$, doit être justifié et soumis au conseil d'administration pour approbation. Par souci de transparence, YQB divulgue dans son rapport annuel tout achat fait de cette manière. En 2018, seulement trois contrats ont ainsi été octroyés sans appel d'offres et ce, pour des raisons d'expertise et de coûts.

La Politique de développement durable de YQB concernant l'approvisionnement en biens et services consiste à favoriser prioritairement les achats locaux, si possible dans la grande région de Québec - ou dans un rayon de 400 km autour de l'aéroport - afin de contribuer au développement économique de la région et réduire l'empreinte environnementale attribuable au transport.

Selon une étude détaillée réalisée en 2016, on estime que 97 % des achats de biens et services ou d'immobilisations de YQB proviennent de fournisseurs situés dans un rayon de 400 km de l'aéroport.

## 1.8.4 DONS, COMMANDITES ET RELATIONS AVEC LA COMMUNAUTÉ

### 203-2

YQB participe à la vie communautaire de diverses façons. Que ce soit la campagne annuelle de don d'arbres aux citoyens, sa contribution à la campagne de Centraide ou l'exploitation de ruches au profit des agriculteurs voisins et d'organisation caritatives, YQB est très active pour la préservation de son milieu et l'aide aux plus démunis.

L'organisation donne en effet annuellement ou contribue de près ou de loin environ un quart de millions de dollars à la communauté par le biais de ses différentes initiatives communautaires ou caritatives.

YQB s'implique également dans le domaine de la maladie mentale, avec la fondation CERVO entre autres, et appuie aussi des dizaines d'organismes régionaux.

***Les membres de la direction et plusieurs employés de YQB donnent également de leur temps en étant membres de divers conseils d'administration afin de faire profiter de leur expertise plusieurs organismes ou entreprises.***

### Aéroport international Jean-Lesage de Québec Participation à la vie communautaire 2018

---

- Campagne annuelle Centraide avec la participation des employés. Environ 35 000 \$ sont recueillis annuellement pour cette organisation;
- Don annuel de 1 000 arbres aux citoyens de L'Ancienne-Lorette comme mesure de compensation pour la coupe d'arbres effectuée en raison des travaux sur le site aéroportuaire (5<sup>e</sup> année consécutive);
- Don de 1000 \$ aux Scouts de L'Ancienne-Lorette pour la distribution des arbres à la communauté;
- Exploitation de 12 ruches totalisant plus de 800 000 abeilles pour favoriser leur croissance et aider les agriculteurs voisins pour la pollinisation de leurs cultures;
- Vente et dons de miel au profit d'organismes caritatifs;
- Obtention de l'accréditation du Niveau 2 du *Airport Carbon Accreditation (ACA)* afin de réduire nos émissions atmosphériques polluantes pour le bien de la communauté;
- Rencontre du Comité de gestion des émissions atmosphériques dans le but de mettre en œuvre des actions efficaces pour la réduction des émissions polluantes;
- Participation bénévole de plusieurs membres de la direction aux conseils d'administration de la région de Québec.

## 2. Le passager avant tout®



## 2.1 La valeur fondamentale de YQB

### 103-1

Nos passagers sont les artisans même de notre croissance et ils sont à l'origine de notre réussite. Il est donc normal qu'ils demeurent au cœur de nos préoccupations et notre première source de motivation pour atteindre l'excellence et leur faire vivre une expérience inoubliable, à chaque étape de leur visite.



## 2.2 Les 4 étapes du processus d'expérience client

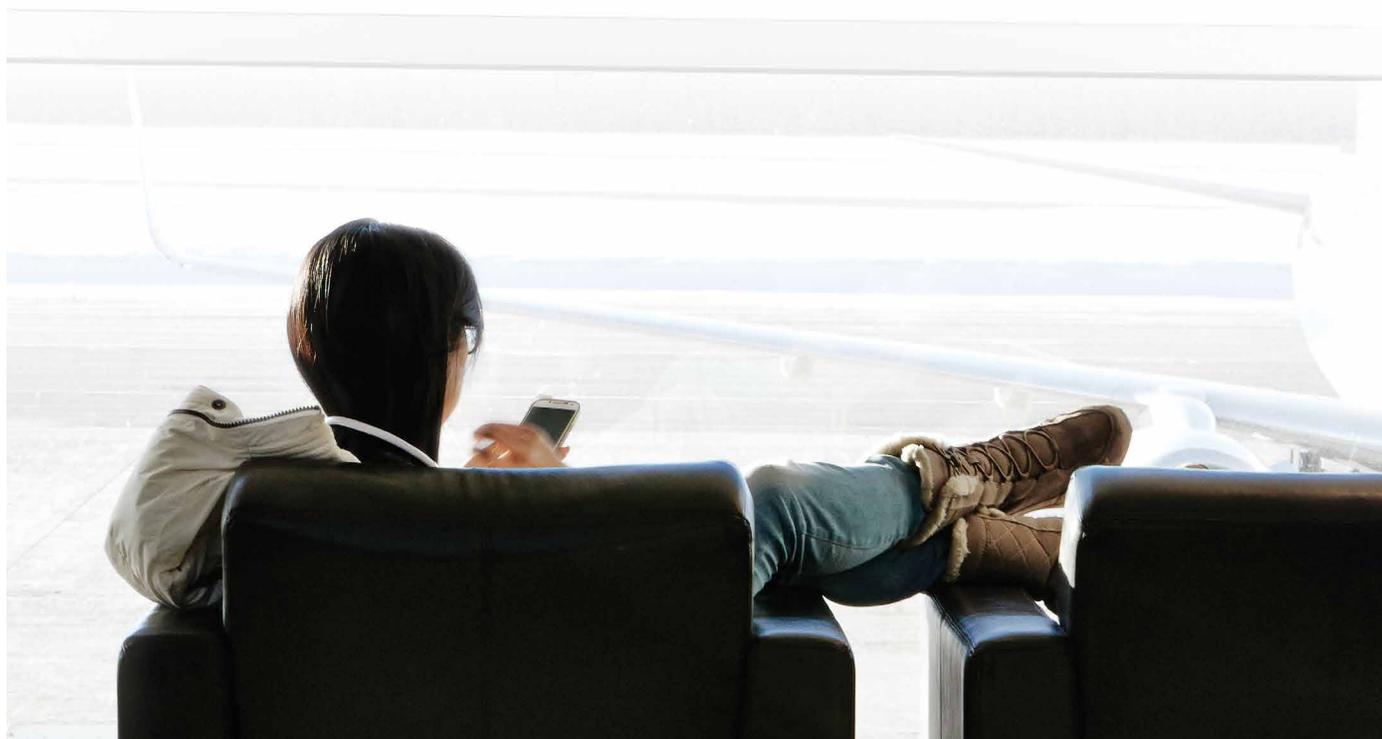
103-2

Le client qui fréquente YQB suit quatre étapes distinctes : l'arrivée sur le site, l'enregistrement auprès des compagnies aériennes, l'embarquement à bord de l'aéronef et le débarquement à l'aéroport.



Des analyses ont été faites sur le parcours du passager, de son arrivée à son départ, afin que tous les points de contact soient bien déterminés et que des mesures concrètes soient établies à chaque étape afin d'améliorer le service et de tout mettre en œuvre pour répondre aux moindres besoins des passagers.

Pour nous aider dans cette démarche, nos employés du service de l'expérience passager sondent la clientèle afin d'identifier les lacunes qui pourraient survenir pour les corriger le plus rapidement possible. Également, afin de les assurer de la propreté et de la qualité des lieux, des tournées d'inspection sont réalisées plusieurs fois tant le jour que la nuit.



## 2.3 Les réalisations de YQB en regard de l'expérience passager

### 103-3

YQB est fier d'avoir remporté, en 2010, 2011 et 2013, le prix de l'aéroport le plus apprécié en Amérique du Nord, dans la catégorie 0-2 millions de passagers. Ce prestigieux prix, décerné par le Conseil international des aéroports (ACI), dans le cadre du Airport Service Quality (ASQ), vient récompenser les efforts mis de l'avant pour faire en sorte que le passager vive une expérience remarquable à YQB et nous pousse à nous dépasser et à continuer d'offrir une expérience mémorable pour tous les utilisateurs de l'aéroport.

En 2015, YQB s'est classé deuxième à ce palmarès, troisième en 2016, cinquième en 2017 et huitième en 2018. Cette baisse dans le classement s'explique par les nombreuses activités de construction sur le site aéroportuaire, surtout les inconvénients occasionnés par l'agrandissement de l'aérogare et les routes d'accès, ce qui a généré des inconvénients pour les passagers, malgré les mesures d'atténuation mises en œuvre. Par conséquent, il fut plus difficile, dans ces conditions, de fournir un service exceptionnel aux passagers.

YQB maintient une équipe d'une trentaine de personnes qui se consacrent exclusivement à faire en sorte que l'expérience des passagers soit optimale, et ce, 24 heures par jour.

Depuis maintenant 12 ans, la valeur Le **Passager avant tout**<sup>®</sup> est mise en évidence sur toutes nos tribunes. Ce message est en effet véhiculé constamment par notre président et chef de la direction, dans nos publicités, nos rapports, nos présentations et lors des rencontres de formation avec le personnel. Cette intention fait partie de notre culture organisationnelle et elle est communiquée à nos nouveaux employés dès les premières rencontres.

Afin de rendre l'expérience du passager mémorable, nous devons mener une foule d'activités, souvent invisibles aux yeux de ceux-ci, mais qui contribuent de manière essentielle au confort, à la qualité et à la sécurité de tous. Les activités de déneigement et de déglçage des pistes, de gestion de la faune sur le site, d'entretien des terrains et infrastructures, de la sûreté aéroportuaire, de premier répondant ou de mesures d'urgence sont quelques exemples d'activités qui permettent aux passagers de profiter pleinement de la qualité de nos services, et ce, en toute sécurité.

## 2.4 Les leviers dont dispose YQB

### 2.4.1 NOTRE CAPITAL HUMAIN

Le tableau suivant décrit les actions que nous avons entreprises en 2018 pour développer notre capital humain.

#### Aéroport international Jean-Lesage de Québec Initiatives prises en 2018 pour développer notre capital humain

- Formation des gestionnaires et des représentants syndicaux pour maintenir des relations de travail gagnantes-gagnantes.
- Poursuite du Comité Reconnaissance pour faire vivre le programme de reconnaissance à tous les employés de YQB, celui-ci étant basé sur les valeurs et les grandes orientations de l'entreprise.
- Lauréat du prix "Milieu de travail d'exception" organisé par Morneau Shepell et The Globe and Mail avec les meilleurs résultats en matière de santé globale dans la catégorie moyenne entreprise.
- Prix innovation CNESST pour un de nos employés qui a imaginé et mis en place un outil de travail permettant d'améliorer la manutention et ce, de façon sécuritaire, des rangées de bancs qu'on trouve un peu partout dans l'aérogare.
- Création d'un Comité santé mieux-être, sa mission étant de promouvoir la santé physique et mentale de nos employés tout en travaillant à la cohésion des membres de l'équipe de YQB par le biais de différentes activités.
- Adoption d'un système de gestion des talents permettant notamment d'optimiser la gestion des dossiers des employés, la gestion de la performance et la gestion complète de la formation.
- Réalisation d'activités mensuelles portant sur la santé-sécurité, le système de gestion de la sécurité (SGS), l'environnement et la protection aéroportuaire.

Notons aussi que les résultats au sondage Office Vibe sont particulièrement favorables puisque le taux d'engagement de nos employés se situe à 7,9/10 alors que le *Net Promoter Score* soit la propension de nos employés à être des « ambassadeurs » de YQB se situe dans le Top 35 % de tous les employeurs sondés par Office Vibe.

### 2.4.1.1 PROFIL DES EMPLOYÉS

#### 103-1

#### 102-8

#### 102-41

La gestion des ressources humaines est encadrée par un ensemble de politiques et d'engagements contractuels qui favorise l'équité, la diversité et l'égalité des chances en emploi. Ceux-ci mettent en évidence la priorité du développement personnel et professionnel et la nécessité d'œuvrer dans un environnement de travail sain et sécuritaire.

#### 103-2

La récente participation au *Programme légiféré d'équité en matière d'emploi, en vertu de la Loi sur l'équité en matière d'emploi*, exige que tous les employeurs régis par le gouvernement fédéral ayant plus de 100 employés sous sa responsabilité agissent pour offrir un milieu de travail équitable et sans discrimination. Le mandat du Programme consiste à promouvoir, appuyer et améliorer l'équité en matière d'emploi pour les quatre groupes désignés soit : les femmes, les autochtones, les minorités visibles et les personnes handicapées, dans le but de rencontrer les objectifs prévus par notre secteur d'activité. YQB s'engage donc, par le biais de sa *Politique d'équité en matière d'emploi*, à offrir l'accès à l'emploi et à la promotion aux quatre groupes désignés, tel qu'exigé par le Programme, tout en supportant les employés par des mesures d'adaptation. Cette Politique vise, entre autres, à :

- Favoriser l'embauche et la promotion de travailleurs faisant partie des quatre groupes désignés (femme, autochtone, minorité visible, handicapé);
- Favoriser un climat propice à l'équité et à la diversité;
- Conscientiser le personnel de YQB à l'importance et aux bénéfices de la diversité en entreprise;
- Assurer le respect des besoins en termes de mesures d'adaptation pour les personnes handicapées.

Par ailleurs, voici un aperçu du cadre de gouvernance du service des ressources humaines :

Aéroport international Jean-Lesage de Québec

#### Aperçu du cadre de gouvernance des ressources humaines

---

- Politique d'équité en matière d'emploi
- Politique d'évaluation du rendement
- Politique de formation
- Politique sur la dénonciation
- Politique de gestion du dossier de l'employé
- Politique de santé et sécurité au travail
- Politique sur l'alcool et les stupéfiants
- Politique sur l'usage du tabac
- Politiques d'accueil et d'intégration
- Politique sur la prévention du harcèlement et de la violence au travail
- Politique sur l'utilisation des médias sociaux
- Politique sur l'utilisation des technologies de l'information et de la communication
- Régime de retraite des employés
- Convention collective des « cols bleus-blancs-roses »
- Convention collective des employés du service de sauvetage et lutte contre les incendies d'aéronefs (SLIA)
- L'ensemble des Lettres d'entente et des Projets pilotes relié aux Conventions collectives;
- Mandat du comité santé et sécurité au travail

## 2.4.1.2 FORMATION ET DÉVELOPPEMENT DES COMPÉTENCES

405-1

103-1

103-2

En 2018, dans le cadre des programmes de l'Académie de formation YQB, un total de 5 802 heures de formation a été donné aux employés. Les avantages de ce programme sont nombreux :

- Se tenir à jour quant aux meilleures pratiques de l'industrie;
- Augmenter la productivité par une meilleure connaissance des outils de travail;
- Développer le leadership et fournir des outils de gestion efficaces;
- Établir des liens avec des représentants de l'industrie;
- Mobiliser le personnel en investissant dans le développement de leurs compétences.

Pour YQB, la formation continue est un élément essentiel afin d'assurer la sécurité opérationnelle et rencontrer les exigences réglementaires de Transports Canada. Tous nos employés sont formés continuellement afin d'être toujours à la fine pointe des connaissances de leur secteur d'activité et nos programmes de formation sont régulièrement vérifiés et mis à jour.

### 2.4.1.3 TRANSVERSALITÉ

Au cours de l'année 2018, YQB a renforcé le développement du principe de transversalité. On entend par « transversalité » l'habileté d'une équipe à travailler de façon matricielle au sein de groupes d'employés qui se créent et se défont selon la nature des projets à entreprendre. La transversalité permet de briser les « silos », favorise l'agilité organisationnelle en recourant aux personnes les plus qualifiées pour réaliser une tâche donnée et facilite la prise de décision. Voici quelques exemples d'initiatives réalisées en transversalité.

#### Aéroport international Jean-Lesage de Québec Initiatives visant à développer le travail en transversalité 2018

- Continuation du programme LEAN (White Belt et Green Belt);
- Travail en équipe lors de plusieurs projets de construction et de rénovation;
- Travail en équipe pour le développement d'un programme d'entretien préventif et de surveillance;
- Mise en place d'un nouveau site Intranet permettant l'échange systématique d'information entre les services.

### 2.4.1.4 SANTÉ, SÉCURITÉ ET BIEN-ÊTRE AU TRAVAIL

#### 103-1

#### 403-2

YQB attache la plus haute importance à la santé et à la sécurité de son personnel et notre performance est très bonne, si on se fie au nombre peu élevé d'arrêts de travail attribuables à des blessures ou à des maladies professionnelles. En fait, en 2018, nous avons subi 2 accidents de travail et 270 heures furent perdues à ce titre par rapport à 140 au cours de l'exercice précédent. Nous avons aussi amélioré, au cours de la période, notre processus de déclaration et de signalement des incidents et accidents qui est maintenant en ligne.

#### 103-2

Pour améliorer notre performance, un programme de prévention en santé et sécurité au travail (SST) a été mis en œuvre à l'aéroport. Ce programme comprend :

- Des activités mensuelles en SST pour les employés;
- Des activités physiques à la salle d'entraînement du service d'incendie ainsi que différents cours tels que yoga et cardio express;
- Des activités de sensibilisation et de formation;
- Des outils de prévention offerts en ligne par nos assureurs en assurance collective;
- Des séances de vaccination contre la grippe;
- Mise en place de nouveaux équipements pour sécuriser les travailleurs isolés;
- Création de fiches de cadenassage reliées au logiciel de Gestion de maintenance assistée par ordinateur (GMAO) pour tous les équipements;
- Ergonomie des postes de travail;
- Discussions mensuelles sur des sujets SST entre les gestionnaires et les membres de leur équipe;
- Participation de l'entreprise à des courses telles que pentathlon, Défi Entreprise etc.

D'autres outils ont également été mis en place pour s'assurer que YQB soit un milieu de travail des plus sécuritaire. Mentionnons à ce sujet :

- Un comité SST
- Une brochure périodique d'information en SST pour les employés;
- Des formulaires de plainte en santé et sécurité au travail facilement disponibles pour les employés;
- Une grille d'analyse d'un accident de travail;
- Une grille d'inspection des bâtiments (Santé et sécurité du travail);
- Un guide de santé et sécurité au travail;
- Une procédure d'enquête et d'analyse d'accident et d'incident;
- Des procédures SST (espace clos, cadenassage, travail à chaud, travail en hauteur, utilisation des véhicules-outils ou des équipements spécialisés);
- Un règlement interne des plaintes en santé et sécurité au travail;
- Un registre des accidents et incidents disponible aux employés.

## 2.4.2 SES TECHNOLOGIES

103-1

103-2

YQB estime que l'innovation est la pierre angulaire du développement aéroportuaire. Elle permet de servir la valeur du *Passager avant tout*<sup>®</sup>, de contribuer au progrès technologique en s'appropriant les résultats de la recherche et du développement et de réduire les dépenses, tout en augmentant l'efficacité de nos activités et infrastructures. L'innovation, c'est aussi une façon de se démarquer et de promouvoir une vision moderne du développement aéroportuaire, au bénéfice de nos passagers et partenaires. YQB met l'innovation au cœur de son développement en recherchant constamment de nouvelles technologies, des équipements modernes et plus efficaces et de nouvelles pratiques.

Les leçons apprises par les autres aéroports contribuent également à l'évolution de YQB. En effet, nous n'hésitons pas à envoyer notre personnel en mission aux quatre coins du monde pour dénicher les meilleurs équipements, évaluer les logiciels les plus pertinents, prendre les meilleures idées parmi nos pairs et s'informer des meilleures pratiques de l'industrie. L'innovation, YQB y croit fermement.

Les mesures les plus importantes prises récemment à cet égard sont les suivantes :

### Aéroport international Jean-Lesage de Québec Innovations récentes

- Système d'éclairage DEL automatisé avec détecteurs de luminosité et de présence
- Remplacement du système de gestion du bâtiment avec module de gestion énergétique
- Entraînement à fréquence variable (EFV) sur les pompes des réseaux d'eau de chauffage et de refroidissements
- Réajustement de température dans les gaines de ventilation
- Planchers radiants
- Récupération de chaleur des refroidisseurs
- EFV sur les ventilateurs
- Roues thermiques
- Contrôle de l'air neuf avec détecteurs de CO<sub>2</sub>
- Chaudières à condensation
- Géothermie
- EFV sur refroidisseurs centrifuges
- Éclairage DEL sur les pistes
- Système de ventilation par déplacement
- Système à bagages aux arrivées internationales à faible consommation énergétique

## 2.4.3 GOUVERNANCE DU DÉVELOPPEMENT DURABLE

103-1

103-3

La gouvernance du développement durable à YQB est assurée de diverses façons. Ainsi, l'organisation a mis en œuvre un Système de gestion environnementale (SGE) qui a pour but d'assurer l'intégrité des milieux physique et humain, incluant la gestion du climat sonore au bénéfice des citoyens.

À cela s'ajoute le système de gestion de la sécurité (SGS), qui prend en compte les dangers et les risques potentiels présents du côté piste. Le SGS a également pour but de vérifier la conformité de toutes les opérations aéroportuaires se déroulant du côté piste et de s'assurer que les processus et procédures d'exploitation sont respectés (assurance de la qualité). Le SGS s'articule autour de la gestion des risques et de la mise en œuvre de mesures efficaces pour atténuer les risques à un niveau acceptable.

Dans le cadre du système d'assurance de la qualité (SAQ), des audits sont menés de façon à couvrir tous les éléments du certificat d'aéroport émis par Transports Canada.

Un système de gestion de la santé et sécurité au travail (SGSST) est aussi en place. Celui-ci prend en compte le bien-être, la santé et la sécurité de tous les employés. Plusieurs initiatives sont mises en œuvre pour atteindre ce but, notamment des formations spécifiques et générales ainsi qu'un programme d'activités physiques.

Par ailleurs, pour pouvoir réaliser sa mission et pour atténuer les risques pouvant l'empêcher d'atteindre ses objectifs, YQB tient à jour un portefeuille de risques d'entreprise. Ce dernier dresse la liste des risques majeurs auxquels YQB est exposé et il permet d'établir de façon systématique la probabilité d'occurrence, les impacts et les mesures d'atténuation à mettre en œuvre.

### 2.4.3.1 SYSTÈMES DE GESTION (SGS, SGE, SGSST, SAQ)

Afin de toujours être en contrôle de ses activités, YQB a mis en œuvre divers systèmes de gestion basés sur des normes internationales reconnues. Par exemple, le système de gestion environnementale et le système de gestion de la sécurité s'appuient sur les exigences de la norme ISO 14001. Le système d'assurance de la qualité est basé sur la norme ISO 9001 et celui de la santé et sécurité au travail adopte la norme OHSAS 18001 (*Occupational Health and Safety Assessment Series*).

Même sans accréditation officielle des organisations ISO et OHSAS, l'utilisation active de ces normes internationales permet de standardiser nos pratiques et notre mode de vérification et de nous améliorer continuellement en mettant rapidement en œuvre des actions pour corriger les écarts ou les non-conformités qui peuvent être identifiés lors des audits ou des signalements.

### 2.4.3.2 GESTION ET AMÉLIORATION CONTINUE DE NOS ACTIVITÉS

#### 103-2 (Amélioration continue, efficacité et innovation)

Pour améliorer notre programme d'assurance de la qualité, une équipe d'auditeurs internes a été formée en 2017 afin de seconder l'équipe SGS et permettre, notamment :

- d'améliorer l'efficacité et la pertinence de nos systèmes de gestion;
- de nous assurer d'une constance dans la qualité des services;
- d'accroître la sécurité des installations et des personnes;
- d'assurer l'impartialité des auditeurs.

Les systèmes de gestion environnementale (SGE), de gestion de la sécurité (SGS), de gestion de la santé et sécurité au travail (SGSST), de même que le programme de sûreté aéroportuaire (PSA) sont tous vérifiés dans le cadre de notre programme d'assurance de la qualité (PAQ) afin qu'ils soient constamment pertinents, conformes et efficaces à réaliser les objectifs établis. De cette manière, nous pouvons vérifier la qualité et la sécurité de nos services aéroportuaires et l'intégrité des installations, des équipements, des équipages et des avions afin d'implanter les mesures adéquates pour régler les problèmes qui peuvent survenir.

Pour assurer la continuité des affaires, nous éprouvons régulièrement notre plan des mesures d'urgence et notre plan de contingence afin d'intervenir rapidement en cas d'incident. De plus, nos pompiers et nos agents de sûreté sont formés pour intervenir en tant que premiers répondants sur le site, à l'aide d'équipements à la fine pointe de la technologie.



### 2.4.3.3 NOS ACTIVITÉS DE GESTION ENVIRONNEMENTALE ET LA GESTION DE LEURS IMPACTS

En raison de la nature des activités qui s'y déroulent, les opérations aéroportuaires peuvent avoir des impacts potentiels sur l'air, l'eau, le sol, la flore, la faune et le milieu humain.

Afin de mieux contrôler son empreinte environnementale et respecter la conformité régissant toutes ses activités, YQB s'est doté d'un SGE efficace, basé sur la norme internationale ISO 14001. Son SGE est supporté par une *Politique de développement durable* qui prend en compte non seulement l'atténuation des impacts environnementaux, mais aussi les impacts sociaux et économiques de ses activités. C'est pourquoi, dans un souci de protection de l'environnement et de responsabilité sociale, YQB intègre dans ses activités diverses pratiques écoresponsables en accord avec sa politique.

Un Plan de construction durable et une Politique d'achats responsables ont également été instaurés afin de s'assurer que nos activités, nos achats et nos projets soient effectués en accord avec les intentions de notre Politique de développement durable de réduire le plus possible notre empreinte environnementale.

Dans l'esprit de sa *Politique de développement durable*, YQB s'engage à :

**« Adopter le principe des 3RV,  
RÉDUIRE, RÉEMPLOYER,  
RECYCLER ET VALORISER. »**

#### Aéroport international Jean-Lesage de Québec Notre engagement à l'égard du développement durable

---

1. Adopter le principe des 3RV dans nos opérations :
  - Réduire;
  - Réemployer;
  - Recycler;
  - Valoriser;
2. Gérer adéquatement nos réservoirs de produits pétroliers et surveiller la conformité de ceux de nos partenaires afin d'empêcher les fuites et les déversements accidentels;
3. Préserver l'intégrité des sols et des eaux souterraines et de surface;
4. Accroître notre efficacité énergétique par des actions concrètes afin de réduire nos émissions atmosphériques polluantes et diminuer les coûts de notre consommation;
5. Réduire l'utilisation de produits pouvant affecter les sols, les eaux souterraines et les eaux de surface (glycol, formiate, acétate, sel de voirie et pesticides);
6. Réduire l'utilisation et les fuites de substances affectant la couche d'ozone (halocarbures);
7. Gérer efficacement notre consommation d'eau potable et assurer sa qualité par des contrôles analytiques périodiques;
8. Être à l'écoute de nos employés, locataires, fournisseurs de services et de la population en général afin d'apporter les améliorations nécessaires pour réduire les impacts de nos activités sur les milieux physique et humain.



### 3. Au service du passager

LA CONSULTATION PAR SONDAGE AUPRÈS DE NOS PARTIES PRENANTES PRINCIPALES A PERMIS D'IDENTIFIER LEURS PRIORITÉS VIS-À-VIS LES OPÉRATIONS ET LA GOUVERNANCE DE YQB. LES SECTIONS QUI SUIVENT DÉCOULENT DU SONDAGE EFFECTUÉ ET ONT ÉTÉ CLASSÉES PAR PRIORITÉ.

# 3.1 Sécurité des installations

410-1

103-1

103-2

La sécurité des passagers et des installations est une préoccupation constante de la direction de YQB. À cet effet, des politiques et des outils de gestion ont été mis en place pour éviter les incidents malheureux. Le tableau suivant identifie les actions mises en œuvre pour assurer la sécurité du site et des opérations aéroportuaires.

## Aéroport international Jean-Lesage de Québec Gouvernance de la sécurité aéroportuaire

---

- Politique de sécurité;
- Politique proactive de rapport SGS (système de gestion de la sécurité);
- Politique de prévention du harcèlement et de la violence au travail;
- Politique en matière de sûreté aéroportuaire;
- Manuel du système de gestion de la sécurité (SGS);
- Contrat avec la firme responsable de la sûreté aéroportuaire (Garda);
- Logiciel de gestion des signalements de dangers et des incidents/accidents (Vortex);
- Procédures d'utilisation du système Vortex;
- Procédure de gestion des visiteurs;
- Rôles et responsabilités visant la sûreté aéroportuaire;
- Procédures du Système de gestion de la sécurité (SGS);
  - > Enquêtes et analyses d'événement;
  - > Gestion des non-conformités;
  - > Sélection et formation des auditeurs internes d'assurance qualité;
  - > Préparatifs et intervention d'urgence;
  - > Maîtrise des documents et des enregistrements;
  - > Gestion des risques en matière de sécurité;
  - > Formation et sensibilisation;
  - > Élaboration des mesures de rendement;
  - > Identification et mise à jour des exigences;
  - > Procédures relatives aux audits internes;
  - > Objectifs et mesures de rendement.

## 3.2 Transport modal et connectivité

### 103-1

Présentement, YQB n'est pas bien desservi en terme de transport en commun pour les passagers et les employés du site aéroportuaire. Le Réseau de transport de la Capitale (RTC) a toutefois annoncé des mesures correctrices à cet égard au cours des prochains mois.

Le taxi fonctionne relativement bien et le service UBER est déjà implanté à YQB.

Le réseau routier qui mène à l'aéroport date des années 70 et il risque de ne pas supporter un éventuel fort volume d'automobiles. YQB a déjà fait des représentations aux autorités politiques pour corriger cette situation.

### 103-2

2 490 tonnes de fret ont été embarquées et débarquées à YQB en 2018 par rapport à 2 433 en 2017. Ceci est relativement peu par rapport à d'autres aéroports canadiens, YQB mettant plutôt l'accent sur le développement du transport des passagers.



## 3.3 Continuité des affaires

### 103-1

### 103-2

Chaque année, YQB met en application son *Plan des mesures d'urgence (PMU)* pour tester sur le terrain sa validité et sa pertinence. En 2018, l'accent a été mis sur des exercices dans le but de tester les mesures d'urgence sur le terrain d'aviation. Également, trois exercices de mesures d'urgence relatives au SLIA, à la Sûreté et au Centre de contrôle opérationnel ont été effectués au cours de l'année.

Pour demeurer à la fine pointe de la technologie et pour offrir des services de qualité, le Service de lutte contre les incendies d'aéronefs (SLIA) s'est doté de trois nouveaux camions d'incendie Oshkosh Striker, parmi les plus performants sur le marché. Ces véhicules augmentent considérablement notre efficacité et la sécurité en cas d'intervention. Pour mieux nous familiariser avec ces nouveaux véhicules et respecter l'obligation de maintenir la qualification élevée des pompiers aéroportuaires, le SLIA organise périodiquement des entraînements importants en plus des entraînements mensuels sur le site de YQB.

En ce qui concerne la mise à niveau annuelle des formations obligatoires, nos quatre équipes de pompiers sont envoyées au Centre international de formation pour la lutte aux incendies d'aéronefs, à l'aéroport Dallas/Fort Worth, pour apprendre les dernières techniques de lutte contre les incendies d'aéronefs afin d'obtenir leur certification annuelle.

#### **Ouverture de la nouvelle partie internationale de notre aéroport**

Tout d'abord, en ce qui a trait au service de sûreté et de sécurité, l'année 2018 a été une année de rodage suite à l'ouverture de la partie internationale de notre nouvelle aéroport en décembre 2017.

Concrètement, la Sûreté aéroportuaire vise à la maîtrise des risques et des menaces dans le respect des normes et de la réglementation internationale. Des réunions avec les partenaires ont été tenues et les procédures de sûreté aéroportuaire ont été mises à jour afin de refléter la réalité de la nouvelle aéroport et s'assurer de la continuité des opérations de sûreté et l'atténuation des risques et des menaces de sûreté.

#### **Premiers soins**

Dans le but d'offrir un meilleur service aux passagers, notre programme d'intervention lors de premiers soins a été mis en pratique. L'équipe de sûreté aéroportuaire est maintenant responsable de l'administration des premiers soins à l'intérieur de l'aéroport. L'équipe comprend maintenant des patrouilleurs-secouristes munis de trousse portatives et des véhicules Segway, ce qui leur permet une bonne mobilité afin d'offrir un haut standard de qualité d'intervention auprès des employés et du public voyageur.

#### **Programme de conduite côté piste**

L'année 2018 a aussi été une année charnière en ce qui concerne les programmes de formation et de sensibilisation auprès de la communauté aéroportuaire.

Notre programme de conduite côté piste a été mis en place de façon à offrir une meilleure flexibilité et accessibilité pour les partenaires. Le programme théorique se fait maintenant via un site web, ce qui permet aux employés de suivre le programme en tout temps. Le volet pratique est sous la responsabilité du coordonnateur formation et assurance conformité.

#### **Programme de sensibilisation sur les comportements à adopter en cas de tireur actif**

YQB a élaboré un programme de sensibilisation sur les comportements à adopter en cas de tireur actif pour l'ensemble de la communauté aéroportuaire. Cette formation comprend une vidéo d'information filmée sur place et est offerte de différentes façons, que ce soit lors de campagnes ciblées ou dans le cadre de réunions internes.

#### **Programme de sensibilisation sur la sûreté dans les aéroports canadiens**

YQB est maintenant fier de faire partie du Programme de sensibilisation sur la sûreté dans les aéroports canadiens (PSSAC). Ce programme national, qui regroupe huit aéroports, offre une formation de sûreté standardisée aux nouveaux employés. Tous les candidats ayant fait une demande de carte d'identité pour zones réglementées (CIZR) doivent suivre ce programme de formation qui regroupe un volet général applicable à l'ensemble des aéroports canadiens ainsi qu'un volet spécifique à l'Aéroport international Jean-Lesage de Québec.

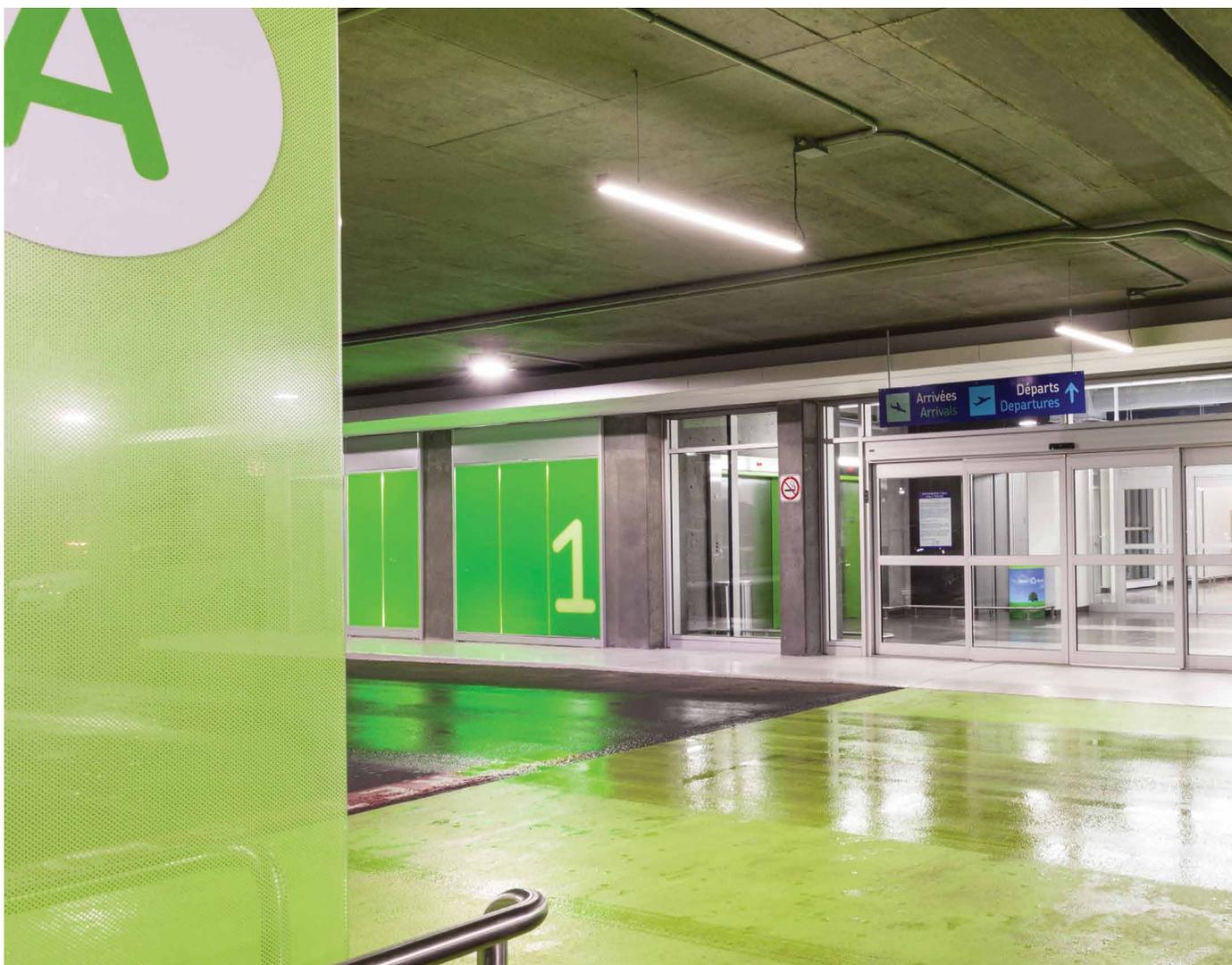
## 3.4 Accessibilité des services et des infrastructures

103-1

103-2

Toutes nos installations aéroportuaires permettent le déplacement sécuritaire des personnes à mobilité réduite. Plusieurs améliorations ont été apportées lors de la conception de la nouvelle aérogare afin de faciliter la circulation des personnes à mobilité réduite ou ayant une déficience.

Notons par ailleurs que tous nos employés qui traitent directement avec les passagers ont suivi la formation exigée par le *Règlement sur la formation du personnel en matière d'aide aux personnes ayant une déficience*.



## 3.5 Développement de la capacité

103-2

203-1

YQB aura investi près de 500 millions de dollars au cours de la période 2005-2019, afin de répondre à la demande croissante du trafic aérien et augmenter la qualité de l'offre de services aux passagers et à nos partenaires. Ces projets incluent notamment :

- La construction d'une nouvelle aérogare (2005-2008);
- La construction d'un stationnement étagé (2012-2013);
- La construction d'un centre de services combinés (2012-2014) comprenant l'entretien mécanique, les services techniques et la caserne de pompiers;
- La construction d'une aérogare internationale, inaugurée en décembre 2017;
- Des réfections majeures aux pistes d'atterrissage et aux voies de circulation (2015-2017).

YQB met également beaucoup d'énergie au profit du passager afin de créer un centre de pré-dédouanement américain qui facilitera les correspondances vers les États-Unis et élargira l'éventail des destinations offertes.



## 3.6 Gestion responsable de l'eau et des effluents

### 103-1

### 103-2

La gestion des eaux de surface, souterraines et potables effectuée à l'aéroport comporte une approche proactive afin de minimiser les impacts des activités aéroportuaires sur le milieu hydrique et assurer la protection de la communauté aéroportuaire, des passagers et de l'environnement.

Cette approche proactive consiste à échantillonner les eaux de surface durant la saison hivernale (novembre à mai) trois fois par semaine aux deux effluents finaux du territoire aéroportuaire afin de déceler la présence potentielle de glycol, au-delà de la norme de 100 ppm, résultant des activités de dégivrage et d'antigivrage des aéronefs. Les paramètres analytiques sont déterminés afin de contrôler non seulement l'impact du glycol, mais aussi celui des autres produits de dégivrage utilisés sur les aires de mouvement (formiate de sodium et acétate de potassium) et sur les routes et stationnements du côté ville (sel de voirie).

Quant au suivi des eaux souterraines, les 23 puits d'observation du territoire sont échantillonnés à l'automne et au printemps afin d'identifier les impacts éventuels des activités aéroportuaires sur la nappe d'eau souterraine, tels que les déversements d'hydrocarbures pétroliers et les activités de dégivrage.

### 303-2

### 103-3

L'approvisionnement en eau potable de l'aéroport provient exclusivement de l'usine de traitement d'eau de la Ville de Québec. Afin de préserver la santé des usagers, YQB effectue l'analyse mensuelle des paramètres microbiologiques à six points d'échantillonnage de son réseau de distribution. Également, pour mieux contrôler les qualités antiseptiques de l'eau potable, le chlore résiduel libre est analysé quotidiennement à la station de pompage et celui-ci est ajouté au système advenant une baisse de sa concentration sous la norme. Depuis 2011, aucun dépassement des normes du *Règlement sur la qualité de l'eau potable* n'a été décelé. Également, l'Agence de Santé publique du Canada vient nous auditer deux fois par année pour la qualité du suivi de l'eau potable. L'agence audite aussi tous nos partenaires sur le site qui approvisionnent les aéronefs avec de l'eau potable provenant du réseau d'aqueduc de l'aéroport.

Pour les eaux de surface, les dépassements du critère de 100 ppm pour l'éthylène glycol durant les saisons 2014-15 à 2017-18 aux deux effluents finaux sont relativement faibles et peu fréquents.

Afin de diminuer le nombre de dépassements, un plan d'action (2016 à 2019) a été mis en œuvre afin de changer toutes les valves des regards pluviaux pour assurer leur étanchéité. En effet, les tests d'étanchéité effectués en 2015 ont révélé que certains regards laissaient pénétrer du glycol dans le réseau pluvial.

Quant aux eaux souterraines, aucun dépassement des critères pour les paramètres analysés n'a été décelé depuis 2013, sauf dans deux puits situés sur un terrain historiquement contaminé par des hydrocarbures et présentant des dépassements récurrents.

## 3.7 Atténuation du bruit

### AO7

Environ 5 000 citoyens sont affectés par le climat sonore généré par les activités aériennes de YQB à un niveau de NEF 25 et plus (*Noise Exposure Forecast*).

YQB estime en effet que son niveau sonore pouvant incommoder temporairement les citoyens, (NEF 25 et plus), couvre une superficie de 10,87 km<sup>2</sup> (données tirées du rapport Airbiz de 2012), incluant le territoire aéroportuaire de 7,1 km<sup>2</sup> et des zones inhabitées de 1,5 km<sup>2</sup>. La superficie affectée par les courbes NEF 25 et plus est donc de 2,27 km<sup>2</sup>. Nous n'avons pas les données démographiques concernant cette superficie comme telle mais en nous basant sur une densité de population de 2 193,6 habitants/km<sup>2</sup> établie par Statistiques Canada en 2011 pour L'Ancienne-Lorette, on en arrive à 4 980 citoyens soit environ 5 000 personnes.

### 413-2

### 103-1

Afin d'agir de manière proactive concernant l'impact de ses activités sur le climat sonore, YQB met tous les efforts nécessaires pour réduire et minimiser l'empreinte de ses activités, non seulement aéroportuaires, mais également celles en lien avec ses projets de développement.

### 103-2

YQB a mis en œuvre un plan de gestion du climat sonore ainsi qu'une série de mesures pour minimiser l'impact de ses activités sur les riverains et traiter adéquatement toutes les plaintes logées par ceux-ci. Ces mesures visent à prendre en compte l'intérêt des citoyens et à établir une communication franche et constructive, à la satisfaction de tous les intervenants (citoyens et exploitants aériens).

YQB s'est également doté d'un processus de gestion des plaintes de bruit qui comprend un accusé de réception au plaignant dans les meilleurs délais, une analyse de la plainte et la mise en œuvre rapide d'une action, lorsque c'est possible, ou une analyse plus approfondie lorsque la mesure est plus complexe à mettre en œuvre en raison des atteintes possibles à la sécurité des aéronefs et de leurs passagers.

Le processus tient également compte de la provenance des plaintes, de la catégorie d'aéronef, du nombre et du type de plaignant (municipalité, groupe de citoyens, demande d'information ou commentaires des médias, etc.). Les plaintes peuvent être reçues via notre site Internet, par téléphone ou par courriel.

### 103-3

Toutes les plaintes sont comptabilisées et analysées afin de dégager des tendances qui aideraient YQB à prendre les mesures adéquates afin d'améliorer le climat sonore.

Également, des réunions du Comité consultatif sur le climat sonore, environ trois fois par année, contribuent à assurer un suivi rigoureux auprès des autorités municipales et des exploitants aériens sur les actions en cours. En plus des représentants de YQB, les villes de Québec, de L'Ancienne-Lorette et de St-Augustin-de-Desmaures ainsi que les exploitants aériens, les représentants des citoyens, Transports Canada, le ministère des Transports du Québec et NAV CANADA composent ce comité afin de partager leurs préoccupations et celles des citoyens.

Le tableau de l'annexe 1 indique le nombre de plaintes de bruit par année. On constate que celui-ci est relativement minime sauf pour l'année 2017 du fait que la piste 06-24 a été fermée une partie de l'été pour des travaux majeurs nous obligeant ainsi à détourner le trafic sur la piste 11-29 incommode ainsi une grande partie des citoyens sur les hauteurs du quartier Ste-Foy. Cette situation était temporaire et nous sommes maintenant revenus à la normale.

À la suite des plaintes des résidents, et en collaboration avec NAV CANADA et les exploitants aériens, les principales actions qui ont été mises en œuvre au cours des dernières années afin d'améliorer le climat sonore sont les suivantes :

#### Aéroport international Jean-Lesage de Québec Principales mesures d'atténuation du bruit mises en œuvre depuis 2009

- Communication aux membres du Plan de gestion du climat sonore de YQB;
- Élargissement du comité consultatif sur le climat sonore en ajoutant comme membre des représentants de la Ville de Lévis, des citoyens, des Forces Armées canadiennes et de la Garde Côtière;
- Création d'une procédure de départ et d'arrivée des hélicoptères qui élimine le survol de la ville de L'Ancienne-Lorette à basse altitude;
- Signature d'une entente avec NAV CANADA pour la gestion optimale du climat sonore, en respectant les normes de sécurité;
- Création d'une procédure d'essai-moteur tenant compte des endroits, des heures de la journée et de la direction des vents;
- Création d'une procédure pour que les hélicoptères utilisent une nouvelle route afin de survoler le moins de résidences possible;
- Établissement des zones d'exclusion d'entraînements répétitifs (aucun entraînement d'hélicoptères répétitifs à proximité des zones habitées);
- Diminution du nombre de canons effaroucheurs (de 14 à 8) et optimisation de leur emplacement et de leur horaire de fonctionnement afin de réduire les nuisances sonores pour les résidents;
- Mise à jour des courbes d'ambiance sonore NEF (*« Noise Exposure Forecast »*) et création des courbes NA 70 (*« Number of Event Above 70 dB »*) sur la perception réelle du bruit des aéronefs;
- Rencontre régulière de tous les exploitants aériens et NAV CANADA;
- Mise à jour du site Internet de YQB pour recueillir les plaintes de bruit et assurer un suivi personnalisé;
- Gestion des plaintes à l'aide du logiciel Vortex.



# 4. À propos de ce rapport

LES LIGNES DIRECTRICES DU GLOBAL REPORTING INITIATIVE (GRI) PORTENT NOTAMMENT SUR LA RÉDACTION D'UN RAPPORT ANNUEL DE DÉVELOPPEMENT DURABLE COMPRENANT L'IDENTIFICATION DES INDICATEURS DE PERFORMANCE PERTINENTS ET L'ÉTABLISSEMENT D'OBJECTIFS DE DÉVELOPPEMENT DURABLE QUI PRENNENT EN CONSIDÉRATION LES COMMENTAIRES ET LES PRÉOCCUPATIONS DE NOS PRINCIPALES PARTIES PRENANTES.

# 4.1 Portée du rapport

## 102-10

## 102-48

## 102-50

## 102-51

Ce rapport de développement durable concerne les activités de l'Aéroport international Jean-Lesage de Québec et couvre la période du 1<sup>er</sup> janvier au 31 décembre 2018. Il ne couvre toutefois pas les activités des partenaires et des locataires se trouvant sur le site de YQB.

Par ailleurs, aucun changement substantiel de taille, de structure, de capital ou de la chaîne d'approvisionnement de l'entreprise n'est survenu au cours de cette période.

## 102-54

Ce rapport a été réalisé en conformité avec les directives du *GRI Standard : Critère essentiel* du *Global Reporting Initiative (GRI)* et le *Supplément sectoriel* dédié au secteur aéroportuaire qui s'y rattache.

## 102-52

## 102-56

Ce rapport n'a pas fait l'objet d'une vérification externe. Par ailleurs, comme celui-ci est le deuxième rapport GRI réalisé par YQB, l'historique de certains indicateurs apparaissent à titre informatif seulement.

## 102-46

Les lignes directrices du GRI requièrent d'appliquer quatre principes fondamentaux pour établir le contenu d'un rapport :

1. Implication des parties prenantes;
2. Contextualisation du développement durable;
3. Pertinence de l'information traitée;
4. Exhaustivité des informations.

Afin d'en assurer la qualité, le rapport doit intégrer les six principes suivants :

- Équilibre;
- Comparabilité;
- Précision;
- Ponctualité;
- Clarté, et;
- Fiabilité.

Tous ces principes ont guidé le processus d'élaboration du rapport et leur application est décrite plus loin.

# 4.2 Analyse de pertinence

L'analyse de pertinence effectuée au préalable a permis à YQB d'élargir et de formaliser son processus de consultation auprès de ses parties prenantes. Ceci a contribué à établir leurs intérêts respectifs en ce qui concerne le contenu de ce rapport et les sujets les plus pertinents à traiter tout en insistant sur les activités ayant le plus d'impacts pour eux.

L'analyse de pertinence a été réalisée en trois étapes.

ÉTAPES	ACTIVITÉS
<b>1. Identification</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>Élaboration de la liste des sujets de développement durable pertinents</li><li>Identification des parties prenantes pour le sondage</li></ul>
<b>2. Hiérarchisation</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>Sondage et priorisation des sujets de développement durable</li></ul>
<b>3. Validation</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>Validation de la volonté de divulguer sur les sujets prioritaires</li></ul>

## 4.2.1 IDENTIFICATION

### 102-49

Une liste de 23 sujets potentiellement pertinents a été élaborée en s'appuyant sur les critères suivants :

- Aspects recommandés par les lignes directrices et le supplément sectoriel spécifique aux aéroports;
- Tendances en matière de reddition de comptes dans le secteur aéroportuaire en Amérique du Nord;
- Enjeux stratégiques internes en matière de gouvernance, de gestion des risques, de mobilisation des employés et de développement durable;
- Balisage de sujets traités dans des rapports sur le développement durable de divers aéroports internationaux.

### 102-42

Parmi les huit catégories de parties prenantes, l'identification de celles qui apparaissent les plus adéquates à inclure dans l'analyse de pertinence a été réalisée selon les cinq critères suivants :

- Influence;
- Impact;
- Responsabilité;
- Dépendance;
- Proximité.

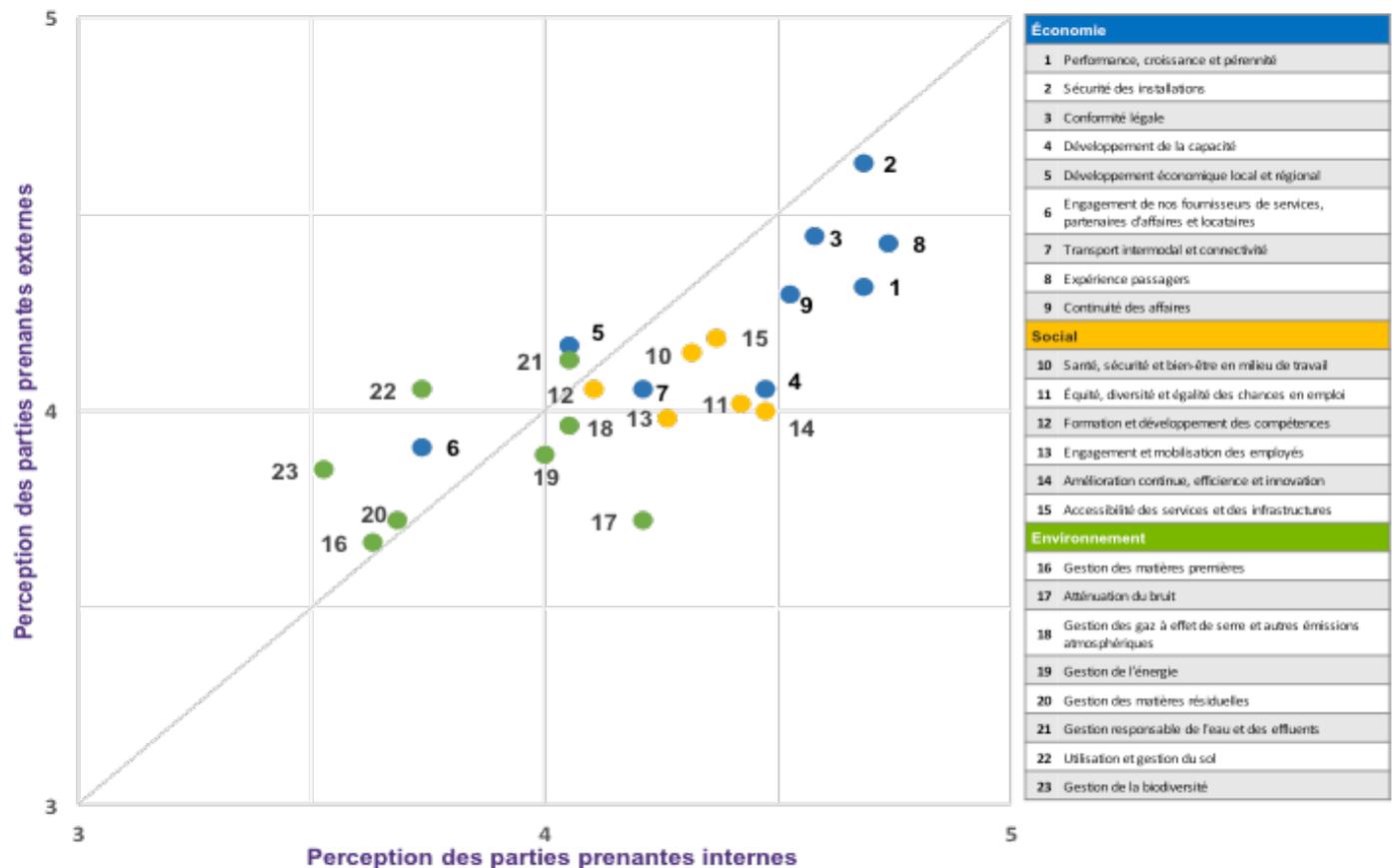
## 4.2.2 HIÉRARCHISATION

102-43

102-44

YQB a sondé, en 2015, ses principales parties prenantes internes et externes (159 au total) afin de connaître leurs préoccupations à l'égard de l'aéroport et l'importance relative qu'elles attribuaient à chacun des 23 sujets désignés. Le taux de participation au sondage a été de 46 % (73 répondants sur 159), ce qui est un très bon taux de participation. Le sondage a permis de hiérarchiser les 23 sujets en fonction de l'importance relative que les parties prenantes leur attribuaient. Les résultats moyens des parties prenantes externes de chaque sujet ont été comparés aux résultats de l'évaluation par les parties prenantes internes au sein d'une matrice de pertinence. La description détaillée des 23 sujets est fournie à l'annexe 3.

### Matrice de pertinence



Plus un sujet est situé en haut et à droite de la matrice de pertinence, plus il est important pour l'organisation et pour les parties prenantes. Les sujets considérés les plus importants, par thème, sont les suivants :

- **Économie** : Sécurité des installations (2);
- **Social** : Accessibilité des services et des infrastructures (15);
- **Environnement** : Gestion responsable de l'eau et des effluents (21).

### 4.2.3 VALIDATION

La matrice de pertinence a été présentée au comité exécutif avec pour objectif de confirmer la volonté et la capacité de YQB de divulguer de l'information relative à ces sujets.

Quinze sujets prioritaires ont été identifiés (les 14 situés dans le quadrant supérieur droit de la matrice de pertinence plus l'atténuation du bruit).

102-47

Rang	Sujets d'intérêt
1	Sécurité des installations
2	Expérience passager
3	Conformité légale
4	Performance, croissance et pérennité
5	Continuité des affaires
6	Accessibilité des services et des infrastructures
7	Santé, sécurité et bien-être en milieu de travail
8	Développement de la capacité
9	Développement économique local et régional
10	Équité, diversité et égalité des chances en emploi
11	Amélioration continue, efficacité et innovation
12	Gestion responsable de l'eau et des effluents
13	Transport intermodal et connectivité
14	Formation et développement des compétences
15	Atténuation du bruit

YQB souhaite traiter le sujet *Atténuation du bruit*, ce qui explique qu'il est dans la liste ci-dessus.

Par ailleurs, vous trouverez à l'annexe 4 l'explication de chacun des critères du GRI et comment ceux-ci ont été traités dans ce rapport.



## 4.3 Contact

102-53

Pour toute information au sujet de ce rapport, vous pouvez contacter M. Richard Bureau, conseiller sénior, au numéro de téléphone 418-640-2700 poste 2680 ou à l'adresse courriel suivante : [rbureau@YQB.ca](mailto:rbureau@YQB.ca).

En terminant, nous aimerions remercier toutes les personnes qui ont contribué de près ou de loin à la préparation et à la diffusion de ce rapport de développement durable.



# Annexe I

INDICATEURS DE PERFORMANCE GRI  
2014-2018

AO1

AO2

AO4

AO6

AO9

306-3



# Indicateurs de performance GRI 2014-2018

	2014	2015	2016	2017	2018
<b>TRAFIC DE PASSAGERS</b>					
Nombre de passagers ('000)					
Intérieurs	928	960	1 038	1 206	1262
Transfrontaliers	274	240	201	155	157
Internationaux	373	385	377	310	356
<b>Total</b>	<b>1 575</b>	<b>1 585</b>	<b>1 616</b>	<b>1 671</b>	<b>1775</b>

## MOUVEMENTS

Nombre de mouvements					
Itinérants	81 382	78 546	79 868	83 544	85 962
Locaux (départ et retour à YQB)	31 056	31 550	36 320	38 136	57 266
<b>Mouvements totaux</b>	<b>112 438</b>	<b>110 096</b>	<b>116 188</b>	<b>121 680</b>	<b>137 228</b>
<b>Mouvements des vols commerciaux inclus ci-dessus (les grands transporteurs de YQB)</b>	<b>46 132</b>	<b>40 751</b>	<b>44 340</b>	<b>45 913</b>	<b>44 339</b>

## SÉCURITÉ DES INSTALLATIONS

Nombre d'impacts fauniques par 10 000 mouvements	1,24	0,97	0,69	1,15	0,95
Nombre d'enquêtes du système de gestion de la sécurité (SGS)	4	2	1	0	4
Nombre d'accidents et d'incidents	56	50	58	46	57
Nombre d'événements portant sur les objets sur les pistes (« Foreign Object and Debris » (« FODS »))	30	30	23	35	35
Nombre d'incursions de piste	2	2	5	7	5

## EXPÉRIENCE PASSAGER

Cote de satisfaction globale au sondage <i>Airport Service Quality</i> (ASQ)(Maximum: 5)(4 <sup>e</sup> trimestre)	4,42	4,47	4,46	4,21	4,38
Rang de YQB au sondage (4 <sup>e</sup> trimestre) (Aéroports de 2 millions de passagers et moins)	Troisième	Deuxième	Troisième	Cinquième	Huitième
Nombre de plaintes par année	135	124	144	259	402

N.D. : Non-disponible

	2014	2015	2016	2017	2018
<b>CONFORMITÉ LÉGALE</b>					
Nombre de non-conformités à l'examen annuel de surveillance des baux de Transports Canada	0	0	0	0	0
Nombre de non-conformités environnementales	0	0	0	0	0

### PERFORMANCE, CROISSANCE ET PÉRENNITÉ

#### Résultats financiers ('000 \$)

Produits	50 846 \$	53 952 \$	57 563 \$	60 524 \$	66 619 \$
Charges	39 499 \$	42 427 \$	44 278 \$	47 404 \$	51 314 \$
Résultats opérationnels	11 347 \$	11 525 \$	13 285 \$	13 120 \$	15 305 \$
Résultats nets	10 085 \$	8 027 \$	8 708 \$	8 595 \$	11 150 \$
Actifs nets	100 148 \$	108 286 \$	117 128 \$	125 420 \$	136 512 \$
Bénéfices avant intérêts, impôts et amortissement (BAIIA) (M\$)	21,9 \$	22,3 \$	24,5 \$	25,2 \$	27,7 \$
Ratio de couverture de la dette en fin de période (Exigence minimale: 1,25)	6,14	4,59	4,23	4,36	4,93

#### Approvisionnement

Total des achats de biens et services-exploitation courante (M \$)	13,2 \$	12,7 \$	13,8 \$	14,9 \$	18,2 \$
% d'achats locaux (dans un rayon de 400 km)	N.D.	N.D.	97%	97%	97%

### CONTINUITÉ DES AFFAIRES

Précipitation moyenne de neige annuellement (en cm)	245,2	233,1	325,1	315,6	336,7
---	-------	-------	-------	-------	-------

#### Quantité de produits de déglçage utilisée

Glycol à 54% (L)	1 005 204	802 460	822 526	1 036 010	946 274
Formiate de sodium (Tm)	115	84	180	142	232
Acétate de potassium (ramené en Tm)	27	32	68	57	23

### ACCESSIBILITÉ DES SERVICES ET DES INFRASTRUCTURES

Nombre de plaintes reçues concernant des personnes à mobilité réduite	0	0	0	0	4
---	---	---	---	---	---

N.D. : Non-disponible

	2014	2015	2016	2017	2018
<b>SANTÉ, SÉCURITÉ ET BIEN-ÊTRE EN MILIEU DE TRAVAIL</b>					
Nombre d'accidents de travail	3	0	3	2	2
Nombre d'heures perdues en raison d'accidents de travail	178	0	166	140	270
Taux d'absentéisme	3,00%	2,63%	3,56%	3,98%	3,92%
Taux d'engagement des employés au sondage <i>Office Vibe</i> mesurant la satisfaction de nos employés	N.D.	N.D.	7,7/10	8,0/10	7,9/10
<i>Net Promoter Score</i> soit la propension qu'ont nos employés à recommander YQB ( <i>un résultat élevé indique une tendance favorable</i> )	N.D.	N.D.	14	31	37

#### DÉVELOPPEMENT DE LA CAPACITÉ

##### Investissements (M \$)

Bâtiments	15,0 \$	21,1 \$	57,8 \$	77,2 \$	38,7 \$
Pistes et chaussées	29,1 \$	16,9 \$	14,8 \$	18,5 \$	2,6 \$
Autres	6,8 \$	1,4 \$	7,1 \$	5,8 \$	4,8 \$
<b>Total</b>	<b>50,9 \$</b>	<b>39,4 \$</b>	<b>79,7 \$</b>	<b>101,5 \$</b>	<b>46,1 \$</b>

#### DÉVELOPPEMENT ÉCONOMIQUE LOCAL ET RÉGIONAL

##### Produit intérieur brut (millions \$)

Région de Québec	Cette étude de retombées économiques a été faite en 2017	260 \$	260 \$
Province de Québec		214 \$	214 \$
Reste du Canada		154 \$	154 \$
<b>Total</b>		<b>628 \$</b>	<b>628 \$</b>

##### Emplois

Région de Québec	Cette étude de retombées économiques a été faite en 2017	1 863	1 863
Province de Québec		2 384	2 384
Reste du Canada		1 427	1 427
<b>Total</b>		<b>5 674</b>	<b>5 674</b>

N.D. : Non-disponible

## ÉQUITÉ, DIVERSITÉ ET ÉGALITÉ DES CHANCES EN EMPLOI

	2014	2015	2016	2017	2018
<b>Nombre d'administrateurs</b>					
Hommes	12	12	11	10	11
Femmes	3	3	3	3	3
<b>Nombre d'employés</b>					
Permanents	140	142	142	152	143
Saisonniers	22	22	26	34	38
Temps partiel	11	15	14	29	18
<b>Total</b>	<b>173</b>	<b>179</b>	<b>182</b>	<b>215</b>	<b>199</b>
<b>Équivalent temps plein (ETP)</b>	<b>159</b>	<b>159</b>	<b>162</b>	<b>161</b>	<b>152</b>
<b>Pourcentage hommes-femmes</b>					
Hommes	70,9 %	73,2%	73,8%	70,8%	72,2%
Femmes	29,1%	26,8%	26,2%	29,2%	27,8%
<b>Total</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>
<b>Pourcentage syndiqués-non syndiqués</b>					
Syndiqués	69,2%	62,9%	62,4%	62,5%	63,9%
Non syndiqués	30,8%	37,1%	37,6%	37,5%	36,1%
<b>Total</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>

## AMÉLIORATION CONTINUE, EFFICIENCE, INNOVATION

Nombre de passagers par employé	9 906	9 968	9 975	10 379	11 678
---------------------------------	-------	-------	-------	--------	--------

N.D. : Non-disponible

	2014	2015	2016	2017	2018
<b>GESTION RESPONSABLE DE L'EAU ET DES EFFLUENTS</b>					
<b>Qualité des eaux de surface- Nombre de dépassements en glycol</b>					
Effluent seuil piste 24 (ST-24)	8	9	5	3	1
Effluent rivière Cap-Rouge (ST-CA)	11	12	7	13	15
<b>Total</b>	<b>19</b>	<b>21</b>	<b>12</b>	<b>16</b>	<b>16</b>
<b>Qualité des eaux souterraines</b>					
Nombre de dépassements en hydrocarbures pétroliers (un puits contaminé historiquement)	1	1	1	0	1
<b>TRANSPORT INTERMODAL ET CONNECTIVITÉ</b>					
Nombre de circuits d'autobus desservant YQB en continue	0	0	0	0	0
Nombre de tonnes de fret aérien (embarquées et débarquées)	2 887	2 414	2 820	2 433	2 490
<b>FORMATION ET DÉVELOPPEMENT DES COMPÉTENCES</b>					
Nombre total d'heures de formation	3 519	5 582	5 255	2 967	5 802
Pourcentage des dépenses de formation par rapport à la masse salariale	N.D.	3,7%	2,8%	1,04%	1,98%
Système de gestion environnementale (SGE) - Durée de la formation (h)	12	10	16	63	23
<b>ATTÉNUATION DU BRUIT</b>					
<b>Nombre de plaintes de bruit</b>					
Hélicoptères	15	9	8	13	16
Avions	2	3	5	100	39
Autres	16	15	21	1	0
<b>Total</b>	<b>33</b>	<b>27</b>	<b>34</b>	<b>114</b>	<b>55</b>

N.D. : Non-disponible

	2014	2015	2016	2017	2018
<b>AUTRES DONNÉES ENVIRONNEMENTALES</b>					
<b>Gestion des matières résiduelles</b>					
Total des matières recyclées (Tm)	126,3	162,3	208,2	403,1	355,6
Total des matières résiduelles incinérées (Tm)	194,5	214,9	174,7	228,6	223,2
Total des matières résiduelles générées (Tm)	320,8	377,2	382,9	631,7	578,8
<b>Taux de récupération des matières recyclables (%)</b>	<b>39,4%</b>	<b>43,0%</b>	<b>54,4%</b>	<b>63,8%</b>	<b>61,4%</b>
<b>Déversements d'hydrocarbures pétroliers</b>					
Nombre de déversements	30	30	22	27	50
Quantité déversée en litres	3 422	7 726	870	1060	2 555
<b>Consommation d'énergie</b>					
Gaz naturel (m <sup>3</sup> )	758 418	599 554	1 111 008	944 805	454 555
Essence	85 189	78 598	104 934	99 786	94 857
Diesel	336 262	277 607	392 769	396 707	442 016
Électricité (MWh)	15 520	12 097	16 352	18 254	20 881
<b>Gaz à effet de serre (GES)</b>					
Émissions directes (T <sub>eq</sub> CO <sub>2</sub> )	N.D.	N.D.	3 420	3 104	2 357
Émissions indirectes (T <sub>eq</sub> CO <sub>2</sub> )	N.D.	N.D.	7	7	8,4
<b>Total GES (T<sub>eq</sub> CO<sub>2</sub>)</b>	<b>N.D.</b>	<b>N.D.</b>	<b>3 427</b>	<b>3 112</b>	<b>2 365</b>
<b>Gestion du glycol</b>					
Quantité appliquée (en litre de glycol pur)	542 810	433 328	444 164	559 445	473 137
Quantité récupérée (en litre de glycol pur)	150 144	151 242	185 831	188 800	182 520
Taux de récupération (%)	28%	35%	42%	36%	39%

N.D. : Non-disponible

# Annexe 2

AÉROPORT DE QUÉBEC INC.  
RELATIONS AVEC NOS PARTIES PRENANTES



# Passagers

102-43

102-44

NATURE	FORME	FRÉQUENCE	OBJECTIF
Exprimer aux passagers qu'ils sont au sommet de nos préoccupations	Messages publicitaires Slogan Objets promotionnels	Continuellement	Pour que la valeur du <i>Passager avant tout</i> <sup>®</sup> soit pleinement vécue au quotidien
Recueillir les plaintes, les analyser et y donner suite	Suivi des communications sur les réseaux sociaux Conversations téléphoniques, courriels, lettres, etc.	Continuellement	Pour corriger les relations avec nos passagers qui ne sont pas à la hauteur, pour bénéficier des suggestions qui nous sont faites par nos passagers, etc.
Animer la vie aéroportuaire	Promotions relatives à la fête de Noël, à l'Halloween, etc.	À l'occasion	Pour faire de notre aéroport un endroit plein de vie où les passagers ont du plaisir à venir.
Analyser la perception des passagers	Participer au sondage <i>Airport Service Quality</i> (ASQ)	Trimestriellement	Pour permettre aux passagers d'exprimer leur opinion quant à la qualité de nos services et de nous comparer aux autres aéroports de notre catégorie.

# Employés

NATURE	FORME	FRÉQUENCE	OBJECTIF
Lettre d'attente du président et chef de la direction à l'intention des cadres supérieurs de l'entreprise	Lettre	Lors de l'embauche et périodiquement par la suite	Décrire les objectifs à atteindre, les comportements attendus, les attentes et ce qui est prohibé
Politiques de ressources humaines	Affichées sur l'intranet	Continuellement	Pour décrire les attentes, les comportements attendus, mettre en évidence ce qui est prohibé
Information sur les travaux majeurs en cours	Site web	Hebdomadairement	Pour décrire les travaux réalisés et à venir, les obstacles prévus (circulation restreinte, etc.)
Dîner du président et chef de la direction avec différents groupes restreints d'employés	Dîner informel	Annuellement dans chaque service	Pour renforcer les valeurs de l'entreprise et la mobilisation du personnel
Sondage de satisfaction	Sondage Office Vibe	Hebdomadairement	Pour établir l'indice de mobilisation du personnel

# Locataires et concessionnaires

NATURE	FORME	FRÉQUENCE	OBJECTIF
Établir des relations contractuelles solides	Contrat de concession ou contrat de location	Lors de la signature de tout nouveau contrat de concession ou de location	Pour définir à l'avance les rapports entre les parties, les attentes de chacune ou pour nous assurer que la relation est gagnante-gagnante durant toute la durée du contrat.
Définir nos attentes en ce qui a trait à la qualité du service offert	Contacts personnels, par courriel, en réunion, au téléphone, par lettre etc.	Selon les besoins	Pour nous assurer que le locataire ou le concessionnaire respecte nos normes en ce qui a trait à la qualité supérieure de service donné à nos passagers, à la sécurité, aux normes environnementales et d'urbanisme, etc.

# Agences fédérales et provinciales

NATURE	FORME	FRÉQUENCE	OBJECTIF
<p>Organismes gouvernementaux ayant des opérations sur le site de YQB</p> <p>Agence des services frontaliers du Canada</p> <p>Administration canadienne de la sûreté du transport aérien</p> <p>NAV CANADA</p>	<p>Contacts personnels, par courriel, en réunion, au téléphone, par lettre etc.</p>	<p>Continuellement</p>	<p>Planifier et gérer au quotidien l'exploitation de l'aéroport</p>
<p>Transports Canada</p>	<p>Contacts personnels, par courriel, en réunion, au téléphone, par lettre etc.</p>	<p>Continuellement</p>	<p>Pour s'informer des nouvelles normes à respecter, pour organiser la tenue des audits de toutes sortes, pour faire rapport de nos activités, etc.</p>
<p>Environnement Canada</p>	<p>Contacts personnels, par courriel, en réunion, au téléphone, par lettre etc.</p>	<p>Continuellement</p>	<p>Pour s'informer des nouvelles normes à respecter, pour organiser la tenue des audits de toutes sortes, pour faire rapport de nos activités, pour s'informer des conditions de la météo, etc.</p>

# Acteurs municipaux

NATURE	FORME	FRÉQUENCE	OBJECTIF
Services de police et de pompiers municipaux	Contacts personnels, par courriel, en réunion, au téléphone, par lettre etc.	Continuellement	Pour demander de l'aide dans les cas où les passagers ont des besoins de cette nature, pour nous assister en cas d'urgence aéroportuaire, pour préparer et mettre à exécution nos exercices d'urgence.

# Partenaires économiques et autres organismes

NATURE	FORME	FRÉQUENCE	OBJECTIF
Participer aux activités de l'industrie aéroportuaire	Assister à des conférences, colloques, séminaires offerts par l'industrie Siéger à différents comités de l'industrie	Selon les besoins	Se tenir au fait des derniers développements en ce qui concerne : la gestion et l'exploitation d'un aéroport international; les nouveaux équipements et la nouvelle technologie; la sécurité et à la sûreté aéroportuaire; la réglementation; la protection de l'environnement, etc. Faire valoir notre point de vue sur les sujets qui nous concernent
Participer aux études de l'industrie	Fournir des données à l'industrie et recevoir et analyser les rapports issus de ces études	Annuellement	Pour se donner des points de comparaison visant notamment à améliorer notre performance
Obtenir diverses données concernant la communauté	Réaliser des sondages et recueillir des données statistiques au sujet de la communauté	Annuellement	Connaître les attentes et les perceptions de la communauté par rapport à nos projets, au bruit, etc.

# Citoyens

NATURE	FORME	FRÉQUENCE	OBJECTIF
Informier le public des performances ou des réalisations de YQB	Communiqués de presse, informations publiées sur notre site web, contacts personnels, par courriel ou au téléphone, etc.	Selon les besoins	Aider la presse à informer le public sur nos résultats financiers ou d'exploitation, sur les prix gagnés, sur nos projets, etc.

# Annexe 3

DESCRIPTIONS DÉTAILLÉES  
DES VINGT-TROIS (23) ENJEUX



# Économie

	SUJET	DESCRIPTION
1	<b>Performance, croissance et pérennité</b>	Stratégies déployées par YQB pour augmenter nos parts de marché et assurer notre viabilité financière.
2	<b>Sécurité des installations</b>	Pratiques déployées pour assurer la sécurité de nos installations et offrir à nos passagers, locataires, concessionnaires et partenaires d'affaires des installations sécuritaires répondant aux plus hauts standards de qualité.
3	<b>Conformité légale</b>	Assurer le respect des lois, des règlements, des codes, des politiques et des directives corporatives internes qui encadrent les activités de YQB et veiller à leur maintien et leur mise à jour périodique.
4	<b>Développement de la capacité</b>	Investir dans le développement et la modernisation de nos installations afin de répondre à la croissance de l'achalandage en optimisant notre capacité à nous adapter aux besoins de la clientèle.
5	<b>Développement économique local et régional</b>	Contribuer au développement de la grande région de Québec en participant à son rayonnement international et en favorisant l'emploi de travailleurs de la région et le choix de fournisseurs locaux.
6	<b>Engagement de nos fournisseurs de services, partenaires d'affaires et locataires</b>	Encourager nos fournisseurs de services, nos partenaires d'affaires et nos locataires à s'impliquer dans notre démarche de responsabilité sociale, en les accompagnant dans l'identification et la mise en place de bonnes pratiques.
7	<b>Transport intermodal et connectivité</b>	Permettre le transport intermodal des biens et des personnes en facilitant les connexions avec d'autres réseaux de transport, grâce à des partenariats, des équipements et des tarifications adaptés.
8	<b>Expérience passager</b>	Tenir notre promesse du <i>Passager avant tout</i> ® en plaçant les passagers au cœur de nos décisions.
9	<b>Continuité des affaires</b>	Prendre les mesures nécessaires pour assurer la continuité des activités et des services et être en mesure de réagir aux situations d'urgence, le cas échéant.

# Social

	SUJET	DESCRIPTION
10	<b>Santé, sécurité et bien-être en milieu de travail</b>	Offrir à nos employés la possibilité d'exercer un travail productif dans un environnement sécuritaire, en agissant dans quatre sphères d'activité reconnues pour leurs effets sur la santé du personnel : la promotion de saines habitudes de vie, l'équilibre travail / vie personnelle, l'environnement de travail et les pratiques de gestion.
11	<b>Équité, diversité et égalité des chances en emploi</b>	Assurer l'équité entre les employés (rémunération, recrutement, formation, promotion), la reconnaissance et le respect de la diversité des individus et des opinions, et ce, peu importe leur origine géographique, socioculturelle ou religieuse, leur âge, leur sexe ou leur orientation sexuelle.
12	<b>Formation et développement des compétences</b>	Assurer le développement des compétences et d'amélioration continue de l'expertise des membres du personnel (amélioration des connaissances, des habiletés et des attitudes), et ce, quel que soit leur niveau hiérarchique.
13	<b>Engagement et mobilisation des employés</b>	Favoriser l'implication sociale, l'engagement et la mobilisation du personnel ainsi que le développement du sentiment d'appartenance à la culture et aux valeurs de l'organisation.
14	<b>Amélioration continue, efficacité et innovation</b>	Planifier nos activités et nos processus dans une perspective d'amélioration continue et d'efficacité, en misant sur nos ressources, les technologies et l'innovation.
15	<b>Accessibilité des services et des infrastructures</b>	Permettre l'accessibilité des services et infrastructures aux personnes à mobilité réduite.

# Environnement

	SUJET	DESCRIPTION
16	<b>Gestion des matières premières</b>	Réduire l'impact de nos activités par la mise en place de pratiques d'approvisionnement et de construction responsables, notamment par le choix de matières premières ou de fournisseurs.
17	<b>Atténuation du bruit</b>	Mesurer et surveiller le climat sonore et prendre les mesures nécessaires, notamment en impliquant les partenaires d'affaires et les locataires, pour prévenir, informer et réduire les impacts du bruit sur les employés et les communautés riveraines.
18	<b>Gestion des gaz à effet de serre et autres émissions atmosphériques</b>	Réduire l'utilisation de substances affectant la couche d'ozone, l'émission de contaminants atmosphériques et de gaz à effet de serre par le choix de produits ou d'équipements alternatifs ou plus efficaces.
19	<b>Gestion de l'énergie</b>	Réduire la consommation directe et indirecte d'électricité et de carburant grâce à la mise en place de mesures d'optimisation énergétique et l'acquisition d'équipements plus efficaces.
20	<b>Gestion des matières résiduelles</b>	Promouvoir la réduction, le réemploi, le recyclage et la valorisation des matières résiduelles auprès des employés, des locataires et des usagers, notamment par la promotion de l'utilisation des produits et services conçus en tenant compte du concept de cycle de vie et d'internalisation des coûts.
21	<b>Gestion responsable de l'eau et des effluents</b>	Gérer de façon responsable notre consommation d'eau et les rejets d'effluents (glycol, déglacant, etc.) afin d'assurer la qualité des eaux souterraines, de surface et potable et limiter l'impact environnemental de nos activités.
22	<b>Utilisation et gestion du sol</b>	Limiter l'impact des activités sur le territoire en faisant une utilisation responsable et optimale des sols, notamment en limitant le risque de contamination, en réutilisant les sols de qualité acceptable et en s'efforçant d'augmenter la valeur foncière du territoire en les décontaminant, lorsque possible.
23	<b>Gestion de la biodiversité</b>	Réduire l'impact des activités sur la flore et la faune locale (arbres, oiseaux, mammifères, etc.) en adoptant de bonnes pratiques en matière de prévention et de contrôle, dans le but de préserver la qualité du milieu.

# Annexe 4

INDEX GRI

# Index GRI

102-55

INDICATEUR	PAGE	OMISSION
<b>PROFIL ORGANISATIONNEL</b>		
<b>GRI 102 : General Disclosures</b>		
102-1 - Nom de l'organisme . . . . .	12	
102-2 - Activités, marques, produits et services . . . . .	12	
102-3 - Siège social . . . . .	12	
102-4 - Emplacement où l'organisation est présente . . . . .	12	
102-5 - Nature du capital et forme juridique . . . . .	12	
102-6 - Marchés où l'organisation exerce ses activités . . . . .	12	
102-7 - Taille de l'organisation . . . . .	8	
102-8 - Répartition de l'effectif . . . . .	28	
102-9 - Chaîne d'approvisionnement . . . . .	22	
102-10 - Changements substantiels de l'organisation . . . . .	43	
102-11 - Principe de précaution ou approche . . . . .	18	
102-12 - Initiative externe . . . . .	18	
102-13 - Adhésion à des associations . . . . .	12	
<b>STRATÉGIE ET ANALYSE</b>		
<b>GRI 102 : General Disclosures</b>		
102-14 - Déclaration du Président . . . . .	6	
<b>ÉTHIQUE ET INTÉGRITÉ</b>		
<b>GRI 102 : General Disclosures</b>		
102-16 - Valeurs, principes, standards et normes de comportement . . . . .	18	

INDICATEUR	PAGE	OMISSION
<b>GOUVERNANCE</b>		
<b>GRI 102 : General Disclosures</b>		
102-18 – Structure de gouvernance.....	15	
<b>CONSULTATION DES PARTIES PRENANTES</b>		
<b>GRI 102 : General Disclosures</b>		
102-40 - Liste des catégories de parties prenantes.....	21	
102-41 - Conventions collectives.....	28	
102-42 - Identification et sélection des parties prenantes.....	44	
102-43 - Approche utilisée.....	45, 56	
102-44 - Thèmes et préoccupations clés.....	45, 56	
<b>REDDITION DE COMPTES</b>		
<b>GRI 102 : General Disclosures</b>		
102-45 - Entités incluses dans les états financiers consolidés.....	20	
102-46 - Processus de contenu et périmètre des sujets.....	43	
102-47 - Liste des sujets pertinents.....	46	
102-48 - Reformulation d'information.....	43	
102-49 - Changements importants dans le contenu.....	44	
102-50 - Période couverte par le rapport.....	43	
102-51 - Date du dernier rapport publié.....	43	
102-52 - Périodicité du rapport.....	43	
102-53 - Personne à contacter.....	47	
102-54 - Déclaration de la conformité.....	43	
102-55 - Index de contenu GRI.....	68	
102-56 - Vérification externe.....	43	

# Enjeux spécifiques

(Analyse de pertinence)

INDICATEUR	PAGE	OMISSION
<b>ACCESSIBILITÉ DES SERVICES ET DES INFRASTRUCTURES</b>		
<b>GRI 103 : Management Approach</b>		
103-1 - Pertinence de l'enjeu .....	38	
103-2 - Approche de gestion .....	38	
103-3 - Évaluation de l'approche de gestion .....	-	Non disponible
<b>AMÉLIORATION CONTINUE, EFFICIENCE ET INNOVATION</b>		
<b>GRI 103 : Management Approach</b>		
103-1 - Pertinence de l'enjeu .....	30	
103-2 - Approche de gestion .....	30	
103-3 - Évaluation de l'approche de gestion .....	-	Non disponible
<b>ATTÉNUATION DU BRUIT</b>		
<b>GRI 103 : Management Approach</b>		
103-1 - Pertinence de l'enjeu .....	41	
103-2 - Approche de gestion .....	41	
103-3 - Évaluation de l'approche de gestion .....	41	
<b>GRI G4 Airport Operators Sector Disclosures</b>		
AO7 - Nombre et pourcentage de personnes résidant dans les secteurs les plus affectés par le bruit et les mesures d'atténuation prises .....	41	

INDICATEUR	PAGE	OMISSION
<b>CONFORMITÉ LÉGALE</b>		
<b>GRI 102 : General Disclosures</b>		
103-1 - Pertinence de l'enjeu	19	
103-2 - Approche de gestion	20	
103-3 - Évaluation de l'approche de gestion	-	Non disponible
<b>GRI 307 : Environmental Compliance</b>		
307-1 - Non-conformité avec les lois et règlements en environnement	20	
<b>GRI 415 Public Policy</b>		
415-1 - Contributions politiques	Aucune	
<b>GRI 419 Socioeconomic Compliance</b>		
419-1 - Non-conformité avec les lois et règlements en matière économique et social	20	
<b>DÉVELOPPEMENT DE LA CAPACITÉ</b>		
<b>GRI 103 : Management Approach</b>		
103-1 - Pertinence de l'enjeu	14	
103-2 - Approche de gestion	39	
103-3 - Évaluation de l'approche de gestion	-	Non disponible
<b>GRI G4 Airport Operators Sector Disclosures</b>		
AO1 - Nombre de passagers par an, ventilé par vols internationaux, transfrontaliers, domestiques et par origine et destination, incluant les vols de correspondance	48	
AO2 - Nombre total de mouvements le jour et la nuit, ventilés par passagers commerciaux, cargo, aviation générale, armée, gouvernement, hélicoptères	48	
<b>GRI 413 Local Communities</b>		
413-2 - Activités avec d'importantes conséquences néfastes, réelles ou potentielles, sur les communautés locales	41	

INDICATEUR	PAGE	OMISSION
<b>DÉVELOPPEMENT ÉCONOMIQUE LOCAL ET RÉGIONAL</b>		
<b>GRI 103 : Management Approach</b>		
103-1 - Pertinence de l'enjeu .....	22	
103-2 - Approche de gestion. ....	22	
103-3 - Évaluation de l'approche de gestion. ....	-	Non disponible
<b>GRI 203 Indirect Economic Impacts</b>		
203-1 - Investissements en infrastructure et en services de support .....	39	
203-2 - Impacts économiques indirects significatifs .....	22	
<b>GRI 204 Procurement Practices</b>		
204-1 - Part des dépenses réalisées avec les fournisseurs locaux .....	22	
<b>ÉQUITÉ, DIVERSITÉ ET ÉGALITÉ DES CHANCES EN EMPLOI</b>		
<b>GRI 103 : Management Approach</b>		
103-1 - Pertinence de l'enjeu .....	28	
103-2 - Approche de gestion. ....	28	
103-3 - Évaluation de l'approche de gestion. ....	-	Non disponible
<b>GRI 405 Diversity and Equal opportunity</b>		
405-1 - Diversité au sein des organes de gouvernances et des employés. ....	15, 29	
<b>GRI 406 Non-discrimination</b>		
406-1 - Incidents de discrimination et actions correctives prises .....	18	
<b>EXPÉRIENCE PASSAGER</b>		
<b>GRI 103 : Management Approach</b>		
103-1 - Pertinence de l'enjeu .....	25	
103-2 - Approche de gestion. ....	26	
103-3 - Évaluation de l'approche de gestion. ....	27	

INDICATEUR	PAGE	OMISSION
<b>FORMATION ET DÉVELOPPEMENT DES COMPÉTENCES</b>		
<b>GRI 103 : Management Approach</b>		
103-1 - Pertinence de l'enjeu	29	
103-2 - Approche de gestion	29	
103-3 - Évaluation de l'approche de gestion	-	Non disponible
<b>GRI 404 Training and Education</b>		
404-1 Nombre d'heure moyen de formation par an par employé		Données facultatives selon la GRI
404-3 Pourcentage des employés bénéficiant d'une revue régulière de la performance et opportunités de développement	100 %	
<b>GESTION RESPONSABLE DE L'EAU ET DES EFFLUENTS</b>		
<b>GRI 103 : Management Approach</b>		
103-1 - Pertinence de l'enjeu	40	
103-2 - Approche de gestion	40	
103-3 - Évaluation de l'approche de gestion	40	
<b>GRI G4 Airport Operators Sector Disclosures</b>		
AO4 - Qualité des eaux de ruissellement en fonction des normes en vigueur	48	
AO6 - Quantité de déglacant et d'antigel utilisée pour les pistes et les appareils	48	
<b>GRI 303 Water</b>		
303-2 - Source d'approvisionnement en eau très touchées par les prélèvements	40	
<b>GRI 306 Effluents and Waste</b>		
306-3 - Déversements substantiels		Données facultatives selon la GRI

INDICATEUR	PAGE	OMISSION
<b>PERFORMANCE, CROISSANCE ET PÉRENNITÉ</b>		
<b>GRI 103 : Management Approach</b>		
103-1 - Pertinence de l'enjeu .....	14	
103-2 - Approche de gestion. ....	14	
103-3 - Évaluation de l'approche de gestion. ....	-	Non disponible
<b>GRI 201 Economic Performance</b>		
201-1 - Valeur économique directe créée et distribuée .....	14	
201-4 - Aides publiques reçues .....	13	
<b>SANTÉ, SÉCURITÉ ET BIEN-ÊTRE AU TRAVAIL</b>		
<b>GRI 103 : Management Approach</b>		
103-1 - Pertinence de l'enjeu .....	30	
103-2 - Approche de gestion. ....	30	
103-3 - Évaluation de l'approche de gestion. ....	-	Non disponible
<b>GRI 403 Occupational Health and Safety</b>		
403-2 - Types de blessures et taux de blessures, de maladies du travail, de jours perdus et d'absentéismes et nombre de décès reliés au travail .....	30	

INDICATEUR	PAGE	OMISSION
<b>SÉCURITÉ DES INSTALLATIONS</b>		
<b>GRI 103 : Management Approach</b>		
103-1 - Pertinence de l'enjeu .....	35	
103-2 - Approche de gestion. ....	35	
103-3 - Évaluation de l'approche de gestion. ....	31	
<b>GRI G4 Airport Operators Sector Disclosures</b>		
AO9 - Nombre d'impacts fauniques par 10 000 mouvements pour la période .....	48	
<b>GRI 410 Security Practices</b> .....		
410-1 - Formation du personnel de sécurité dans les politiques ou procédures en matière de droits de l'Homme .....	35	
<b>GRI 416 Customer Health and Safety</b>		
416-2 - Pourcentage des catégories importantes de produits et de services pour lesquelles les impacts sur la santé et la sécurité sont évalués aux fins d'amélioration .....	100 %	
<b>TRANSPORT MODAL ET CONNECTIVITÉ</b>		
<b>GRI 103 : Management Approach</b>		
103-1 - Pertinence de l'enjeu .....	36	
103-2 - Approche de gestion. ....	36	
103-3 - Évaluation de l'approche de gestion. ....	-	Non disponible



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](http://www.aeroportdequebec.com)  
[www.facebook.com/aeroportdequebec](https://www.facebook.com/aeroportdequebec)  
[www.twitter.com/quebecyqb](https://www.twitter.com/quebecyqb)

