



# UN MONDE D'HISTOIRES

RAPPORT ANNUEL 2018

---

**YYC** CALGARY  
AIRPORT  
AUTHORITY



## **NOTRE ÉTOILE POLAIRE**

**Nous façonnons des expériences aéroportuaires harmonieuses et mémorables, à l'image de l'hospitalité légendaire de Calgary et de la beauté naturelle de notre région.**

---

## **MISSION**

**Notre mandat est le suivant :**

**Gérer et exploiter les aéroports dont nous sommes responsables d'une manière sûre, sécuritaire et efficace.**

**Être un moteur de développement économique et communautaire en favorisant et en encourageant l'amélioration des services aériens et de transport et l'expansion de l'industrie de l'aviation.**



World Member of  
TEAM YYC

YYC  
Proud Member  
TEAM

Proud Member  
TEAM

INTERNATIONAL  
WESTJET

INTERNATIONAL  
WESTJET

## **07** EXPÉRIENCES MÉMORABLES

---

Chaque jour, YYC se consacre à créer des expériences uniques au monde en s'appuyant sur l'hospitalité légendaire des gens de l'Ouest et sur un aéroport international qui vise toujours plus haut.

## **19** TOUJOURS PLUS LOIN, TOUJOURS PLUS HAUT

---

Les membres du personnel de YYC sont au diapason et sont déterminés à incarner notre vision à long terme, Étoile polaire, afin de porter l'expérience usager vers les plus hauts sommets.

## **25** NOTRE PERSONNEL : UN AGENT PROPULSEUR

---

Les activités de YYC étant fortement axées sur le rendement, nos collaborateurs forment le cœur et l'âme de notre entreprise.





# UN MONDE D'HISTOIRES PRENNENT LEUR ENVOL À YYC


L'administration aéroportuaire de Calgary (l'« administration ») gère un des aéroports dont la croissance est la plus rapide au Canada. Reliant les voyageurs canadiens avec le monde entier et les voyageurs étrangers avec Calgary, nous sommes un moteur économique pour la ville et une passerelle vers les Rocheuses. Toutes nos activités sont mues par un engagement à l'égard du service et par notre volonté de satisfaire nos usagers à toutes les étapes.

**Les usagers de l'aéroport international de Calgary (YYC) sont très nombreux - 47 000 personnes par jour en moyenne - et nos spécialistes de l'expérience usager, coéquipiers, transporteurs partenaires, professionnels de la logistique, bénévoles du groupe White Hat et les millions de voyageurs provenant de partout dans le monde donnent vie à d'innombrables histoires.**

Bien que chacune soit unique, elles ont toutes comme point commun notre aéroport, qui est le théâtre d'expériences remarquables.

**Ces anecdotes et expériences façonnent la grande histoire de YYC et lui insufflent une énergie qui donne sa couleur à notre aéroport international, propulsé par notre vision, par notre hospitalité caractéristique et par un esprit d'aventure.**

Elles confirment également notre position de premier plan en matière d'excellence des services aériens, tandis que nous cherchons toujours à atteindre de nouveaux sommets en matière d'efficacité opérationnelle, de vitalité économique, de gérance de l'environnement et d'engagement envers la collectivité.





# EXPÉRIENCES MÉMORABLES



## DE NOUVEAUX SOMMETS EN MATIÈRE DE SERVICES AÉRIENS

L'aéroport de Calgary, qui se classe au quatrième rang des aéroports canadiens en matière d'achalandage, est en constante évolution, desservant plus de destinations et plus de passagers, et offrant une expérience usager toujours plus agréable.

Plaque tournante majeure pour les voyageurs canadiens, américains et internationaux, en plus d'assurer le transport de plus de **146 000 tonnes** de cargaisons aériennes, YYC compte pour près de 8 milliards de dollars du PIB annuel, sans compter les **50 000 emplois** créés globalement, dont **24 000 emplois** directs. Comme nous sommes le puits de Calgary, les attentes envers nous sont élevées et la concrétisation de nos promesses exige une équipe extrêmement dévouée.

“ CES EXPÉRIENCES  
VOUS MARQUENT  
POUR TOUJOURS.  
ELLES ONT FAIT  
PLEURER TOUT LE  
MONDE... J'EN AI LA  
CHAIR DE POULE  
QUAND J'Y REPENSE.”





## L'HISTOIRE DE SABS

Le 18 juillet a débuté comme tous les autres jours à YYC. Des personnes accueillent avec bonheur leurs proches de retour de voyage, tandis que d'autres se préparent à s'envoler vers de nouvelles aventures à l'étranger. Ce jour-là, toutefois, a pris une couleur bien particulière pour deux parfaites étrangères, qu'un lien unique était sur le point d'unir pour la vie.

**Sabs, bénévole du groupe White Hat à YYC, devait animer une cérémonie White Hat pour un vol retardé. Même s'il avait d'autres projets pour sa soirée, il a pu rester plus tard afin de diriger la cérémonie prévue. Ce dont Sabs était loin de se douter, c'est le virage haut en émotions que prendrait cette cérémonie pour toutes les personnes présentes.**


« J'étais très touché de diriger une cérémonie pour une résidente locale qui avait souffert de leucémie et qui venait à YYC pour y rencontrer pour la première fois sa donatrice de moelle osseuse en provenance d'Allemagne », raconte Sabs.

**À l'arrivée de la donatrice, Sabs a été témoin de la toute première rencontre en personne des deux femmes.**

« Elles se sont serrées très fort en pleurant, raconte Sabs. Elles ont fait pleurer tout le monde... J'en ai la chair de poule quand j'y repense. »

Pour Sabs, la rencontre de ces deux étrangères, désormais reliées pour toujours, lui a rappelé pourquoi il est devenu bénévole pour le groupe White Hat.

« Des histoires, je pourrais vous en raconter beaucoup, dit-il, le sourire aux lèvres. Ces expériences vous marquent pour toujours. »

 *Découvrez l'histoire complète de Sabs à [stories.yyc.com](https://stories.yyc.com).*



Tout le monde peut demander qu'une cérémonie White Hat soit organisée en l'honneur d'un voyageur qui arrive à YYC, et les bénévoles du groupe veillent à s'acquitter de leur tâche en traitant la personne honorée comme la personne la plus importante de l'aéroport.

*Pour faire une demande de cérémonie White Hat pour un voyageur arrivant à YYC, rendez-vous à [YYC.com](https://www.yyc.com).*

# MOT DU PRÉSIDENT DU CONSEIL D' ADMINISTRATION

**MICHAEL CASEY C.R.**

---

À titre d'administrateurs élus, nous sommes fiers de contribuer à façonner l'avenir de l'administration aéroportuaire de Calgary. C'est un conseil d'administration riche de nos expériences et antécédents diversifiés qui procure un cadre de gouvernance solide à l'entreprise et bonifie le travail accompli à l'aéroport.

Malgré les perturbations économiques, le personnel et les partenaires de l'administration ont réalisé une autre année record en ce qui concerne les usagers voyageurs en 2018. Plus de 17,3 millions d'arrivées, de départs et de correspondances ont été comptabilisés par l'aéroport international de Calgary (YYC). Ce nombre représente une augmentation de 6,6 % par rapport à l'année précédente, hausse que nous expliquons en partie par l'attention indéfectible accordée à chacun de ces nombreux usagers.

Le trafic passager a augmenté de 7 % pour les vols intérieurs, de 6,9 % pour les vols à destination des États-Unis et de 2,9 % pour les vols internationaux.

Nous soutenons également des activités dynamiques de transport aérien propulsées par l'évolution rapide du commerce électronique.

**YYC EST UNE PLAQUE TOURNANTE  
ESSENTIELLE DE L'ENSEMBLE DU TRANSPORT  
AÉRIEN PASSANT PAR L'ALBERTA**

En ce qui concerne les opérations, nous avons créé un nouveau centre des opérations intégrées afin d'améliorer la gestion de notre aéroport en croissance. Ce centre a permis d'améliorer les communications, d'optimiser nos ressources et surtout de centraliser de nombreuses fonctions de l'aéroport au même endroit, opérationnel 24 heures sur 24, tous les jours de l'année. Entre autres nombreux avantages, le centre est en mesure d'intervenir de manière efficace en cas de perturbations des activités et de situations d'urgence.

Je me réjouis également de notre transition vers un modèle axé sur l'utilisateur. Les résultats de notre plan stratégique sont concluants, comme en témoignent l'amélioration des indicateurs clés de la satisfaction de nos usagers et la croissance de nos revenus de sources non aéronautiques. Ensemble, ce plan et notre vision Étoile polaire nous permettent de demeurer concentrés sur notre mandat, à savoir exploiter YYC de manière sécuritaire, sûre et efficace.

Le conseil d'administration est convaincu que notre engagement à l'égard de la gouvernance rigoureuse de YYC contribuera à stimuler la croissance et à améliorer la situation économique de la région au cours des années à venir.

Merci.





“ Malgré les perturbations ÉCONOMIQUES, le personnel et les partenaires de l'administration ont réalisé une autre ANNÉE RECORD. ”

# YYC EN UN COUP D'ŒIL

## RENDEMENT DE L'ADMINISTRATION

	COURANT	PERSPECTIVES SUR CINQ ANS				
	2018	2019	2020	2021	2022	2023
<b>TOTAL DES PRODUITS</b>	<b>421</b>	439	452	461	473	482
<b>FRAIS D'EXPLOITATION</b>	<b>165</b>	174	178	182	187	191
<b>LOYER PAYÉ À TRANSPORTS CANADA</b>	<b>42</b>	45	46	47	49	50
<b>DÉPENSES EN CAPITAL</b>	<b>86</b>	87	75	86	77	122

\* En millions

Pour en savoir plus sur notre performance record, rendez-vous à [annualreport.yyc.com](http://annualreport.yyc.com).

**1 %**  
▼

**2018**

**146 000**



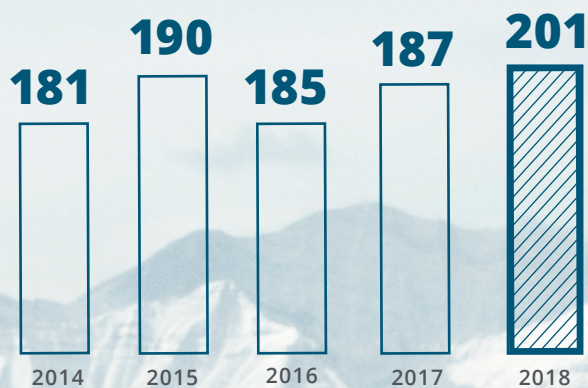
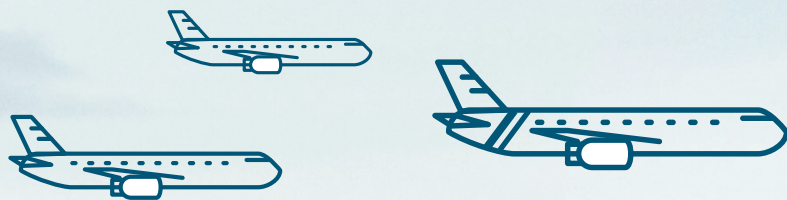
**2017**

**147 000**



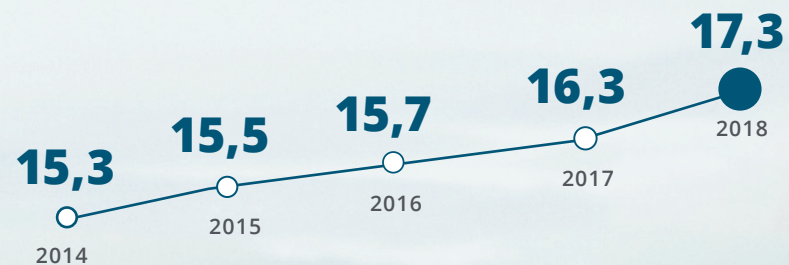
**TONNAGE DES CARGAISONS**

\* Estimation, en tonnes



### DÉPLACEMENTS TOTAUX DES TRANSPORTEURS AÉRIENS

\* En milliers

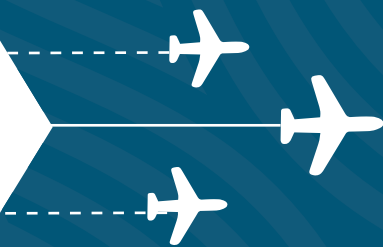


### NOMBRE TOTAL DE PASSAGERS


\* En millions

**ATERRISSAGE ET DÉCOLLAGE DE**

**276**  
VOLS PAR  
JOUR



**84 DESTINATIONS SANS ESCALE**



“ Nous avons opéré UN VIRAGE dans notre façon de penser. Préférant nous concentrer sur les rapports humains qui donnent vie à YYC plutôt que sur des avions, des pistes d'atterrissage et de décollage et des aérogares. ”

# MOT DU PRÉSIDENT ET CHEF DE LA DIRECTION

## BOB SARTOR

---

Chaque jour, à l'aéroport, je croise des gens heureux d'enfin partir en vacances. Je vois des gens d'affaires concentrés sur un voyage important, et je constate les progrès réalisés vers l'atteinte des objectifs que l'administration aéroportuaire de Calgary s'est fixés à titre d'organisation axée sur le service à la clientèle.

Nous avons opéré un virage dans notre façon de penser, préférant nous concentrer sur les rapports humains qui donnent vie à YYC plutôt que sur des avions, des pistes d'atterrissage et de décollage et des aéroports. Toutes nos décisions ont été prises en tenant compte des usagers et nous constatons des changements prometteurs, en plus d'enregistrer une croissance record.

En 2019, nous continuerons d'augmenter le nombre de destinations desservies, en partie parce que nous serons l'aéroport-pivot des nouveaux appareils Boeing 787 Dreamliner de WestJet.

**EN PLUS D'ACCUEILLIR LE HANGAR DERNIER CRI DE LA COMPAGNIE AÉRIENNE ET CE MODÈLE D'AVION À FUSELAGE LARGE DE CLASSE MONDIALE, NOUS POURRONS PROPOSER DE NOUVELLES DESTINATIONS POUR NOS USAGERS, DONT PARIS ET DUBLIN.**

Ces nouvelles correspondances contribueront aussi à faire de l'aéroport une plaque tournante encore plus importante dans l'Ouest canadien.

En nous appuyant sur la croissance impressionnante de notre aéroport des vols internationaux, nous continuons de travailler très fort afin d'améliorer l'expérience usager à notre aéroport pour les vols intérieurs. Cette année, nous mettrons en œuvre un nouveau système de gestion des bagages innovateur qui améliorera la rapidité, augmentera la capacité et réduira les pertes de bagages. Nous nous consacrons à améliorer l'offre en matière de commerces de détail et de restaurants pour les usagers qui ont passé la sécurité, en proposant de nouveaux concepts et des marques populaires. De plus, nous nous efforçons de simplifier les déplacements à l'aéroport, en améliorant l'affichage d'orientation et en ajoutant un nouveau point de contrôle de préembarquement.

Nous construisons également le campus YYC selon un nouveau plan qui prévoit déjà l'ajout de partenaires et de locataires stratégiques qui joueront un rôle de catalyseur dans le but d'attirer des entreprises de premier plan et innovatrices à l'aéroport.

YYC a réalisé beaucoup de progrès, mais il reste encore beaucoup de travail à accomplir. Je suis emballé par le potentiel de nos projets et je suis convaincu que nous sommes en excellente posture pour poursuivre sur la voie de la réussite.

Je vous souhaite de bons et heureux voyages.





Elle a pris un air ÉTONNÉ. Elle m'a dit  
qu'elle venait du même VILLAGE  
que mes GRANDS-PARENTS. en Grèce. ”

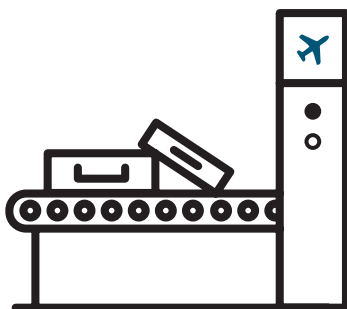
### L'HISTOIRE DE JOHN

Le travail de John, spécialiste des opérations aéroportuaires à YYC, consiste habituellement à libérer les pistes. Mais un jour, John a plutôt dû venir en aide à une cliente anxieuse, et lui libérer l'esprit, découvrant par la même occasion un lien qui le mena jusqu'en Grèce. Il s'en souvient comme si c'était hier.

**« Je faisais la file au Tim Hortons quand j'ai aperçu une femme qui faisait les cent pas. Elle semblait perdue et anxieuse. Je suis sortie de la file et je me suis approché d'elle pour lui demander si elle avait besoin d'aide. Elle m'a montré sa carte d'embarquement et m'a regardé comme si elle ne comprenait pas ce que je disais.**

En observant sa carte d'embarquement, j'ai remarqué que son prénom et son nom de famille étaient grecs. Ma famille est originaire de la Grèce et j'ai grandi dans un quartier de Montréal majoritairement grec. **J'ai pensé qu'elle ne parlait peut-être pas anglais, alors je lui ai proposé mon aide de nouveau, mais en grec cette fois.**

Son visage s'est illuminé et elle a répondu "Mon dieu, vous parlez grec! Je suis perdue, je ne sais pas où se trouve mon avion."







**J'ai examiné sa carte et j'ai vu que son embarquement se ferait à même la piste. Je lui ai expliqué où se trouvait sa porte d'embarquement, en précisant qu'elle devait prendre une navette qui l'amènerait à son avion.**

Une fois rendue à l'aire d'attente de sa navette, la dame m'a posé des questions à mon sujet, curieuse du fait que je parlais grec. **Je lui ai dit que mes grands-parents étaient originaires d'un petit village en Grèce et que je vivais à Calgary depuis environ six ans.**

Elle m'a demandé le nom de mes grands-parents et quand je lui ai dit, elle a pris un air étonné. Elle m'a dit que non seulement elle venait du même village que mes grands-parents, mais qu'en plus elle les connaissait!

Lorsque nous nous sommes dit au revoir, elle n'a pas arrêté de répéter à quel point elle était heureuse que je lui aie offert mon

aide. Elle m'a demandé de mentionner son nom à mes grands-parents et de leur transmettre ses meilleurs vœux la prochaine fois que je les verrais. »

**Pour une planète aussi grande, le monde est parfois bien petit. Et des rencontres apparemment fortuites comme celle-là - provoquée parce qu'un membre de l'équipe de YYC a remarqué qu'une usagère avait besoin d'aide et a pris de son temps de pause pour lui donner un coup de main - confirment que peu importe notre origine et notre destination, YYC est un endroit particulier où des relations enrichissantes peuvent naître de manière complètement imprévisible.**

*Découvrez l'histoire complète de John à [stories.yyc.com](https://stories.yyc.com).*





# TOUJOURS PLUS LOIN, TOUJOURS PLUS HAUT



## UN SERVICE IRRÉPROCHABLE

L'administration vise toujours plus haut. Avec une vision commune visant à offrir une expérience usager de premier plan à tous les égards, les membres de notre équipe dévouée ont l'habitude de se dépasser au quotidien.

**Nous devons notre réussite aux fantastiques membres de notre personnel, dont les efforts ont un effet d'entraînement partout à YYC et bien au-delà.**

Les membres du personnel de l'administration sont au diapason et sont déterminés à incarner notre vision à long terme, Étoile polaire, afin de porter l'expérience usager vers les plus hauts sommets. Ensemble, nous avons instauré une culture où tous s'efforcent de dépasser les attentes à tous les points de contact et à chacune des interactions avec les usagers de YYC. Ces efforts concertés donnent lieu à des anecdotes mémorables au sujet de membres du personnel qui ont surpassé leurs obligations afin d'offrir une expérience usager exemplaire.



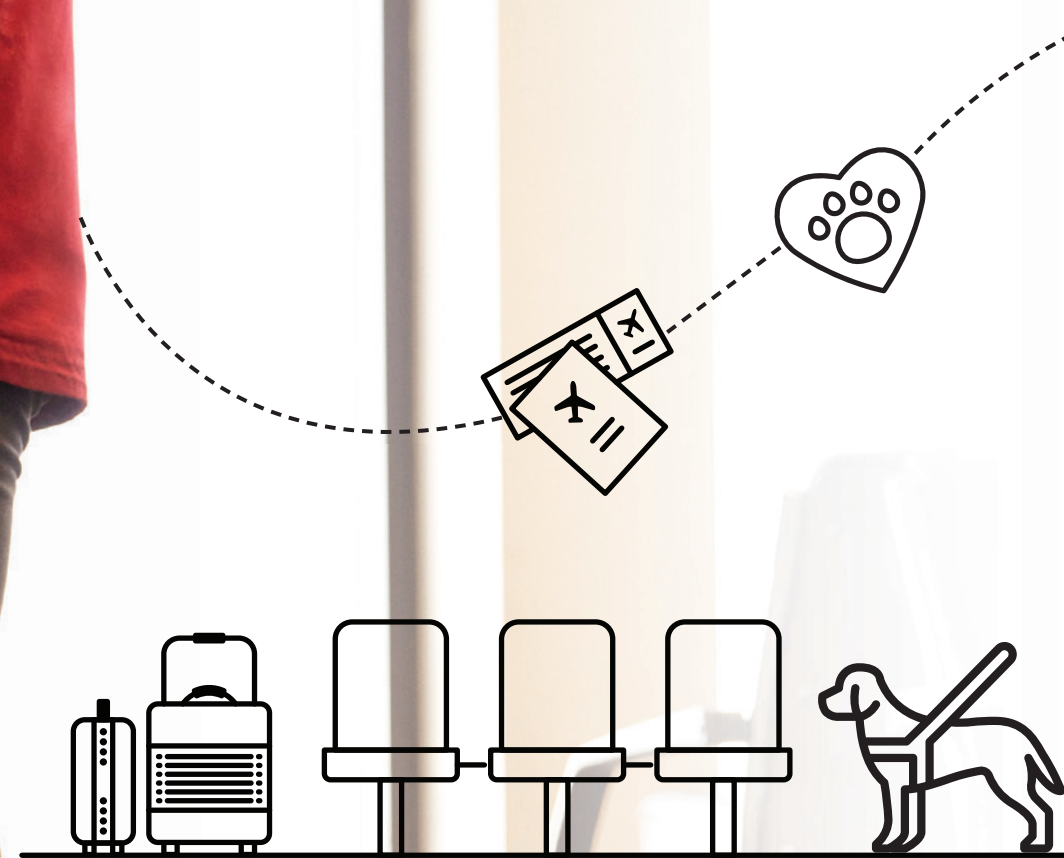
**"C'est très particulier de voir Murray interagir avec les gens et le réconfort instantané que sa présence."**

### **L'HISTOIRE DE MURRAY**

Murray a le don de repérer les personnes qui ont besoin d'aide. Cet assistant à quatre pattes fait partie du programme Pre-Board Pals, partenariat entre YYC et la Pet Access League Society (PALS) de Calgary, dans le cadre duquel des compagnons poilus sont emmenés à l'aéroport pour adoucir l'expérience usager. Murray a ensoleillé la vie de nombreux usagers à YYC et pour Carol, bénévole responsable de l'animal pour Pre-Board Pals, une anecdote en particulier est particulièrement marquante.

**« Murray a trotté vers un homme qui avait le nez dans son écran d'ordinateur à la porte d'embarquement. Il était manifestement troublé, il semblait triste et préoccupé - il était dans sa bulle. Murray s'est assis aux pieds de l'homme et y est resté.**

Après avoir discuté avec l'homme, j'ai voulu continuer mon chemin avec Murray, mais le chien n'a pas voulu bouger. Je me suis excusée auprès de l'homme en



ajoutant que le chien semblait ressentir quelque chose de spécial pour lui.  
"En effet, a dit l'homme. Ma fille vient de mourir et je vais la rejoindre."

Mon cœur s'est serré et j'ai vraiment eu l'impression qu'instinctivement, Murray ressentait la douleur de l'homme. Il est resté aux pieds du papa en deuil jusqu'au moment de l'embarquement.

**C'est très particulier de voir Murray interagir avec les gens et le réconfort instantané que sa présence procure. Je ne m'en lasse pas.**

Qu'il s'agisse d'une personne en deuil d'un être cher ou simplement de quelqu'un qui a besoin d'un câlin, les expériences vécues avec Murray m'habitent. **C'est fantastique de voir le positif que Murray apporte dans la vie de nos usagers qui en ont besoin, même s'il ne s'agit que d'un bref moment.** Une rencontre fortuite avec Murray à YYC a le pouvoir de complètement changer votre perspective sur le monde. »

“ Une rencontre  
**FORTUITE** avec  
**MURRAY** à  
YYC a le pouvoir  
de complètement  
changer votre  
perspective  
sur le **monde.** ”

📱 Découvrez l'histoire complète de Murray à [stories.yyc.com](https://stories.yyc.com).



# Le programme Pre-Board Pals est un **PARTENARIAT** précieux entre l'administration aéroportuaire de **CALGARY ET LA PET ACCESS LEAGUE SOCIETY (PALS) DE CALGARY.**

Des chiens et des chats utilisés à des fins thérapeutiques, tenus en laisse par des accompagnateurs bénévoles, se baladent dans l'aérogare et accueillent les visiteurs à YYC aux périodes d'affluence, du jeudi au dimanche. Que vous ayez une mauvaise journée ou que vous aimiez tout simplement les animaux, nous sommes persuadés que les petits compagnons du programme Pre-Board Pals ensoleilleront votre journée.

Avec certains animaux utilisés à des fins thérapeutiques, les interactions ne sont pas encouragées, mais avec ceux de Pre-Board Pals, c'est tout le contraire. Ces animaux sont faciles à reconnaître avec leur petit dossard vous invitant à les caresser et leur accompagnateur humain. Faites-vous plaisir, allez chercher tout l'amour dont vous avez besoin!





## LA PREMIÈRE TERRASSE POUR ANIMAUX À L'INTÉRIEUR D'UNE AÉROGARE

AU RESTAURANT VIN ROOM



## 2622 HEURES POUR LES BÉNÉVOLES ACCOMPAGNATEURS

DE CHATS ET CHIENS



## UNE AIRE INTÉRIEURE POUR LES BESOINS AMÉNAGÉE

DANS L'AÉROGARE  
DES VOLS INTÉRIEURS



## PROGRAMME YYC NAVIGATORS

L'administration et ses nombreux partenaires, y compris Air Canada, ont mis sur pied le programme YYC Navigators, conçu pour les personnes ayant besoin de se familiariser avec le processus et les procédures aéroportuaires, de l'enregistrement à l'embarquement, avant que le moment de prendre l'avion soit venu.

Le programme YYC Navigators est adapté pour répondre aux besoins des familles touchées par les troubles du spectre autistique (TSA). Les familles sont nombreuses à ne pas savoir comment fonctionne un aéroport et, comme certaines d'entre elles sont incertaines de pouvoir voyager avec un membre présentant des troubles sensoriels et communicatifs, elles évitent souvent de voyager par avion. En offrant aux familles touchées par les TSA la possibilité de se familiariser avec ces processus, voyager par avion devient tout à coup une solution plus envisageable et potentiellement agréable.

## PROGRAMME DE MUSIQUE YYC

Le programme de musique YYC permet de promouvoir le talent de nos musiciens locaux tout en divertissant les usagers. Les 13 artistes talentueux du programme se produisent dans les zones d'affluence devant des milliers d'usagers et d'employés, créant des moments forts mémorables tout en profitant d'une occasion incroyable de faire avancer leur carrière.



# 6,5

HEURES DE MUSIQUE  
JOUÉE EN MOYENNE  
PAR JOUR



EN 2018

# 190

PERSONNES ONT  
PARTICIPÉ AU  
PROGRAMME





# NOTRE PERSONNEL : UN AGENT PROPULSEUR

## NOTRE ÉQUIPE EST LE PRINCIPAL MOTEUR DE NOTRE SUCCÈS



Un aéroport exceptionnel doit pouvoir compter sur une équipe exceptionnelle. Pour une organisation qui a son rendement aussi à cœur que YYC, le capital humain constitue notre bien le plus précieux.

**Comme nous nous efforçons continuellement de fournir des services qui dépassent les attentes, nous devons miser sur notre atout majeur : nos employés.**

Notre équipe comprend des individus hautement qualifiés et passionnés par leur travail, de la gestion des ressources en passant par le développement de stratégies novatrices visant à maximiser l'expérience des usagers, à réduire les frais de transporteurs et à positionner YYC comme aéroport international de première classe – un endroit où les histoires inspirantes voient le jour.

“ Raheel a vécu de nombreuses **journées heureuses** au sein de l'équipe YYC, mais l'une d'elles s'avère **PLUS MARQUANTE QUE LES AUTRES.** ”



**En 2018, l'administration aéroportuaire de Calgary a été nommée pour la dixième année d'affilée parmi les meilleurs employeurs.**



## L'HISTOIRE DE RAHEEL

L'aéroport YYC joue un rôle important dans la vie de nombreux nouveaux arrivants au Canada. Il s'agit bien souvent de leur premier contact avec un pays complètement inconnu, à mille lieues de leur pays d'origine. Pour d'autres, notre aéroport marque le dernier arrêt d'un voyage ayant couvert de nombreuses villes canadiennes, et dont le but ultime est de s'établir à Calgary pour y commencer une nouvelle vie. Pour Raheel, chef d'équipe des systèmes informatiques de l'aéroport, l'arrivée à YYC fut l'aboutissement d'un rêve canadien.

**Les aéroports ont toujours joué un rôle important dans la vie de Raheel. Originaire de la région du Cachemire, en Inde, Raheel a travaillé pendant 12 ans pour les services informatiques de divers aéroports du Moyen-Orient avant d'émigrer au Canada et d'obtenir l'emploi de ses rêves à YYC.**

« À mon arrivée à Calgary, il neigeait, raconte Raheel. Je viens de la région de l'Himalaya et je connaissais déjà la ville de Calgary avant de m'y installer. Quand je l'ai vu pour la première fois par contre, j'ai ressenti une profonde nostalgie. Tout me semblait tellement familier; je me sentais chez moi. On m'avait raconté qu'il neigeait le jour où je suis né, alors je n'aurais pas pu mieux tomber. »

**Peu de temps après, la famille de Raheel est venue le rejoindre en Alberta et, depuis, ils sont de fiers citoyens de Calgary. Raheel fait également partie intégrante de la grande famille YYC.**

« Mon emploi est très gratifiant, affirme Raheel. Cet aéroport dispose de l'une des meilleures équipes avec lesquelles j'ai eu le plaisir de travailler. Les gens sont vraiment gentils et encourageants; j'ai vécu jusqu'ici une expérience formidable. »

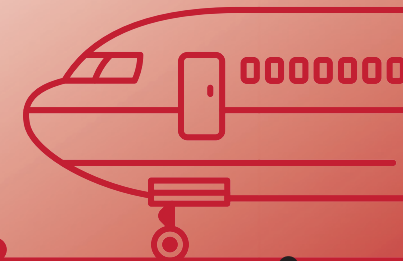
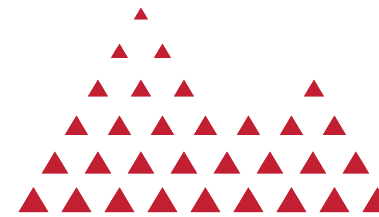
Raheel a vécu de nombreuses journées heureuses au sein de l'équipe YYC, mais l'une des plus marquantes fut le jour où il est devenu citoyen canadien. Il en garde un excellent souvenir.

« Le fait que ma cérémonie de citoyenneté se soit déroulée sur les lieux de mon travail est assez incroyable, déclare Raheel. C'était inattendu, émouvant et vraiment gratifiant.

**Le jour de la cérémonie, une agitation fébrile régnait, à cause de l'occasion bien évidemment, mais j'étais d'autant plus fébrile, car j'étais entouré de ma famille sur mon lieu de travail, poursuit-il. Ce sentiment, aucune planification possible n'aurait pu le recréer. »**

Beaucoup de nouveaux arrivants ont obtenu leur citoyenneté canadienne à YYC. Nous sommes très fiers du privilège qui nous est accordé d'être témoins de nouveaux départs et de grandes aventures. Et lorsqu'un nouvel arrivant s'intègre à notre équipe, nous sommes d'autant plus heureux. YYC a joué un rôle important dans le parcours de Raheel, et ce dernier a grandement contribué à notre évolution. Nous sommes heureux qu'il fasse partie de l'équipe YYC!

Découvrez l'histoire complète de Raheel à [stories.yyc.com](https://stories.yyc.com).



# CONSEIL D'ADMINISTRATION

## GOVERNANCE ET OBLIGATION DE RENDRE DES COMPTES

---

Le conseil d'administration de l'aéroport s'engage à maintenir les normes les plus élevées en matière de gouvernance, et procède régulièrement à la révision et à la mise à jour de ses mécanismes de gouvernance en tenant compte de l'évolution des pratiques, des attentes et des obligations juridiques, afin que l'administration atteigne les objectifs fixés par la Regional Airports Authorities Act (loi relative à l'administration aéroportuaire) de l'Alberta.

## RESPONSABLE DE FAVORISER LA RÉUSSITE À LONG TERME DE L'ADMINISTRATION, LE CONSEIL MÈNE UN CERTAIN NOMBRE D'ACTIVITÉS DE GOUVERNANCE AFIN DE VEILLER À LA CONFORMITÉ AUX LOIS APPLICABLES ET DE PROMOUVOIR LES COMPORTEMENTS ÉTHIQUES, L'INTÉGRITÉ ET LA TRANSPARENCE.

Le conseil d'administration a adopté un processus de planification stratégique annuelle qui tient compte des améliorations apportées à l'aérogare à long terme et de l'expérience générale des usagers, en veillant à ce que le perfectionnement du personnel, l'innovation et les partenariats stratégiques demeurent les valeurs fondamentales à la base de la réussite de l'aéroport.

Le conseil d'administration supervise également la direction, chargée de la gestion quotidienne des activités, avec pour objectif fondamental de s'assurer que l'administration aéroportuaire respecte ses obligations et mène ses activités de manière sûre, sécuritaire et efficace. Les administrateurs se réunissent régulièrement à huis clos, à l'occasion de réunions du conseil d'administration et des comités.

Le conseil est composé exclusivement d'administrateurs indépendants qui sont tenus d'exercer leurs fonctions de manière honnête et intègre.

Chaque année, les administrateurs doivent s'engager à respecter le code de conduite de l'administration, sa politique sur les conflits d'intérêts et ses procédures concernant la divulgation d'éventuels conflits d'intérêts. La liste complète des règles concernant le code de conduite et la politique sur les conflits d'intérêts se trouve à l'adresse [yyc.com](http://yyc.com).

## PRATIQUES EN MATIÈRE DE GOUVERNANCE ET DE GESTION DES RISQUES

---

L'administration dispose de nombreux mécanismes permettant de reconnaître, de gérer et d'atténuer les risques, y compris :

- Une structure organisationnelle comportant des équipes vouées à la planification et aux interventions en matière de sûreté, de sécurité et d'urgences;
- Des politiques d'entreprise et des plans visant des questions clés en matière de gouvernance, de stratégie, d'opérations et de finances;
- Des mesures visant la protection de l'environnement, y compris la qualité de l'air et de l'eau, la gestion des déchets solides et des matières dangereuses, les ressources naturelles et les espèces en voie de disparition;
- Des rapports d'incident, y compris les interventions et les mesures correctives;
- Un système éprouvé de gestion de la sécurité, des politiques, des processus et des procédures;
- Des programmes d'assurance, d'audit et de conformité détaillés;
- Des programmes de communication et de relations avec les parties prenantes;
- La mise en place d'un système global de gestion et de communication de l'information, qui comprend la présentation de comptes-rendus réguliers au conseil d'administration sur les principaux résultats financiers et opérationnels;
- Un document-cadre interne, approuvé par le conseil d'administration, qui définit la gestion des autorités aéroportuaires.



## GESTION DES RISQUES D'ENTREPRISE

---

Le conseil d'administration et les dirigeants de l'administration sont déterminés à adopter une approche rigoureuse en matière de gestion des risques. En 2018, l'administration a lancé un projet exhaustif ayant pour but d'évaluer les processus et les capacités de gestion des risques d'entreprise. Une mise à jour de l'approche de gestion des risques d'entreprise entrera en vigueur en 2019 afin de permettre à l'administration de cibler les risques stratégiques (ainsi que les mesures d'atténuation); elle sera intégrée aux processus de planification, de budgétisation et de gestion.



“ NOTRE CONSEIL D'ADMINISTRATION EST EXTRAORDINAIREMENT DIVERSIFIÉ. CHACUN DES MEMBRES APPORTE UN POINT DE VUE LÉGÈREMENT DIFFÉRENT. CE QUI NOUS POUSSE À DISCUTER ET À COLLABORER. ”

Andrea Robertson  
Présidente et chef de la direction, STARS  
Membre du conseil, administration aéroportuaire de Calgary





## COMPOSITION DU CONSEIL ET NOMINATION DES ADMINISTRATEURS

Le conseil d'administration est composé de membres qui reflètent la diversité des collectivités que nous desservons, soit par leur expérience, leurs compétences ou leur genre.

### CONSEIL D'ADMINISTRATION (EN DATE DU LUNDI 31 DÉCEMBRE 2018)

Michael F. Casey<sup>1</sup>, président du conseil d'administration

Terry L. Allen<sup>2</sup>

Larry M. Benke

David C. Blom

Donald G. Cormack

Kristine L. Delkus<sup>3</sup>

Wendelin A. Fraser

Matthew R. Heffernan

J. Richard Hotchkiss

Heather E. Kennedy

Kenneth M. King

Grant B. MacEachern<sup>4</sup>

James M. Midwinter

Andrea J. Robertson

Laura M. Safran

Murray Sigler<sup>5</sup>

Remarque :

1. Le mandat a pris fin en août 2018; renouvelé en août 2018

2. Le mandat a pris fin en décembre 2018; renouvelé en décembre 2018

3. Le mandat a pris fin en février 2018; renouvelé en février 2018

4. Le mandat a pris fin en octobre 2018; renouvelé en octobre 2018

5. Le mandat a pris fin en août 2018; renouvelé en août 2018

\* Chris Miles a été nommé vice-président, opérations le 4 janvier 2019 en raison du départ à la retraite de Bernie R. Humphries.

### DIRIGEANTS (EN DATE DU LUNDI 31 DÉCEMBRE 2018)

Bob Sartor  
Président et chef de la direction

Michael Hayward  
Vice-président, marketing et expérience client

Bernie R. Humphries\*  
Vice-président, opérations

Mike P. Maxwell  
Vice-président, infrastructures et directeur des systèmes d'information

Robert J. Palmer  
Vice-président, finances et directeur financier

Cynthia M. Tremblay  
Vice-présidente, ressources humaines



LES MESURES ET LES DÉCISIONS PRISES  
PAR LE CONSEIL D'ADMINISTRATION  
SONT EN GRANDE PARTIE  
MOTIVÉES PAR SA VOLONTÉ  
DE FAIRE UNE DIFFÉRENCE DANS LES  
COLLECTIVITÉS OÙ NOUS VIVONS  
ET TRAVAILLONS.

# NOS DIRIGEANTS SONT NOMMÉS POUR UN MANDAT DE **QUATRE ANS.**

## **NOMINATION DES ADMINISTRATEURS**

---

La nomination des administrateurs relève de ces parties prenantes du monde des affaires, communautaires et gouvernementaux, ce qui contribue à la réussite de l'administration, tout en favorisant le développement des collectivités et les résultats économiques de la région.

Nos administrateurs sont nommés pour un mandat de quatre ans et sont éligibles à un second mandat, pour un maximum de huit ans en poste.

## **COMPOSITION DE LA DIRECTION**

---

Le conseil d'administration désigne le président et le chef de la direction, en plus de définir ses objectifs annuels et de procéder à son évaluation de rendement.

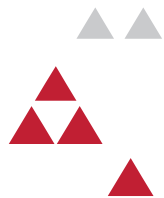
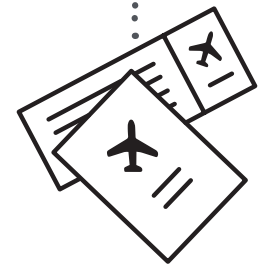
La planification de la relève, y compris la nomination, la formation et l'évaluation de la haute direction, est suivie régulièrement par le comité de gouvernance et de rémunération du conseil d'administration.

Le conseil d'administration nomme les dirigeants de l'organisation.



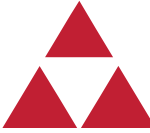
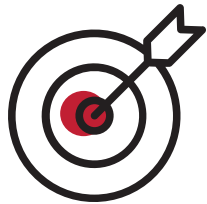
## **LES DIRIGEANTS SONT NOMMÉS PAR QUATRE ORGANISMES :**

- **Comité de planification à long terme de la Chambre de commerce de Calgary (10)**
- **Ville de Calgary (3)**
- **Gouvernement fédéral (2)**
- **Comté de Rocky View (1)**





## PROFIL DE COMPÉTENCE ET D'EXPÉRIENCE DES MEMBRES DU CONSEIL D'ADMINISTRATION



Le conseil d'administration veille à ce que ses membres possèdent les compétences et l'expérience requises pour contribuer au bon fonctionnement de l'organisation et pour favoriser son succès à long terme. Nous avons élaboré un profil de compétence et d'expérience des membres du conseil d'administration qui permet de cibler les besoins en matière de compétences prescrites et stratégiques afin de faciliter les nominations.

**NOTRE CONSEIL D'ADMINISTRATION EST FORMÉ DE DIRIGEANTS DE PREMIER PLAN DANS LES DOMAINES DES FINANCES, DES AFFAIRES ET DE L'AVIATION, PROVENANT D'ENTREPRISES À BUT LUCRATIF ET NON LUCRATIF, TANT LOCALES QUE MONDIALES.**

Chaque nouvel administrateur suit une séance d'orientation complète qui inclut une rencontre avec le président et chef de la direction et le conseiller juridique, une visite des installations, des renseignements relatifs au conseil d'administration et aux activités de l'administration et une formation continue sur des sujets pertinents.

*Le conseil est composé **exclusivement** d'administrateurs indépendants qui sont tenus d'exercer leurs fonctions de manière honnête et **INTÈGRE**.*




## COMITÉS PERMANENTS DU CONSEIL D'ADMINISTRATION

Le conseil d'administration se réunit aussi souvent qu'il le juge nécessaire pour s'acquitter de ses responsabilités, tout en étant responsable des activités de six comités permanents, qui sont tenus de rendre des comptes au conseil d'administration. En date du lundi 31 décembre 2018, les comités du conseil et leurs présidents respectifs sont :

COMITÉ	PRÉSIDENT
AUDIT ET FINANCES	TERRY ALLEN
GOVERNANCE ET RÉMUNÉRATION	GRANT MACEACHERN
CANDIDATURES	RICHARD HOTCHKISS
DÉVELOPPEMENT DES AFFAIRES	MATTHEW HEFFERNAN
OPÉRATIONS, SÉCURITÉ, SANTÉ ET ENVIRONNEMENT	MURRAY SIGLER
INFRASTRUCTURES ET TECHNOLOGIE <sup>1</sup>	HEATHER KENNEDY

Chacun des six comités est visé par un cadre de référence écrit qui a été approuvé par le conseil, dispose d'un plan d'action annuel pour la diligence raisonnable et est dirigé par un président qui rend compte des activités de son comité au conseil d'administration. Le président du conseil d'administration et le comité de gouvernance et de rémunération s'assurent que l'indépendance du conseil est respectée et préservée.

Remarque : 1. Le comité a tenu sa première réunion en 2019.

 Pour en apprendre davantage sur le rôle de chaque comité, rendez-vous à [annualreport.yyc.com](http://annualreport.yyc.com).

## PRÉSENCE AUX RÉUNIONS DU CONSEIL ET DES COMITÉS POUR L'ANNÉE 2018

Tout le Membres	Conseil d'administration	Audit et finances	Gouvernance	SST et environnement	Développement des affaires	Comité des candidatures	Présence aux réunions
Allen, Terry	6/7	4/4	-	-	5/5	-	15/16
Benke, Larry	7/7	3/4	-	-	4/5	-	14/16
Blom, David	6/7	4/4	-	-	4/5	-	14/16
Casey, Michael	7/7	4/4	5/5	5/5	4/5	2/4	27/30
Cormack, Don	7/7	4/4	5/5	-	-	4/4	20/20
Delkus, Kristine	5/7	-	4/5	3/5	-	-	12/17
Fraser, Wendelin	7/7	-	5/5	-	5/5	4/4	21/21
Heffernan, Matthew	6/7	-	-	5/5	5/5	4/4	20/21
Hotchkiss, Richard	6/7	-	-	5/5	-	4/4	15/16
Kennedy, Heather	6/7	-	5/5	5/5	-	4/4	20/21
King, Ken	5/7	-	-	4/5	3/5	-	12/17
MacEachern, Grant	7/7	4/4	5/5	-	-	-	16/16
Midwinter, James	6/7	4/4	-	-	5/5	-	15/16
Robertson, Andrea	7/7	4/4	-	4/5	-	3/4	18/20
Safran, Laura	6/7	-	-	4/5	5/5	-	15/17
Sigler, Murray	6/7	-	4/5	5/5	-	-	15/17

# 6

## LE CONSEIL D'ADMINISTRATION COMPTE SIX COMITÉS.

## OBLIGATION DE RENDRE DES COMPTES AU PUBLIC ET AUX PARTIES PRENANTES

L'administration s'efforce d'atteindre un niveau optimal à l'égard de ses obligations de rendre des comptes au public et à ses parties prenantes grâce à un programme de communication et de relations avec les parties prenantes. Celui-ci inclut des processus associés à la communication avec le grand public, les intervenants de l'industrie, les gouvernements, les responsables des nominations et les employés de l'administration. Les mesures suivantes sont intégrées aux processus mis en place afin de remplir nos obligations de rendre des comptes :

- **La tenue d'une assemblée générale annuelle publique;**
- **La publication d'un rapport annuel comportant des états financiers vérifiés;**
- **L'examen indépendant quinquennal des activités de gestion et de la performance financière comprenant un rapport publié;**
- **La tenue de réunions annuelles avec tous les responsables des nominations, auxquelles participent les membres du conseil d'administration, la haute direction et les auditeurs externes;**
- **La conformité aux conditions des baux en vigueur au Canada;**
- **La conformité réglementaire;**
- **Les réunions avec les principales parties prenantes;**
- **Les avis publics concernant les modifications tarifaires, y compris les frais d'améliorations aéroportuaires (FAA);**
- **Le comité consultatif communautaire;**
- **Le programme de gestion du bruit;**
- **Le conseil consultatif des normes d'accessibilité;**
- **Les réunions avec les exploitants et locataires d'aéroport;**
- **Les réunions avec les fonctionnaires municipaux et les organismes communautaires.**

L'administration présente des rapports sur tous les contrats dont le prix excède 130 000 \$ qui n'ont pas été octroyés à la suite d'un processus d'appel d'offres concurrentiel. En 2018, aucun contrat n'a répondu à ce critère.



**24000**  
**EMPLOIS SUR**  
**LE CAMPUS DE**  
**L'AÉROPORT YC**



## L'ADMINISTRATION AÉROPORTUAIRE DE CALGARY REMERCIE SES EMPLOYÉS

Nedine Ackerman  
Blaine Adams  
Christopher Adams  
Merilee Adamson  
Kent Ahern  
Michael Ahmed  
Jibs Ajia  
Jocelyn Alexander  
Bobbi Allen  
Jonathan Amos-Terpstra  
Mike Anderson  
Billie-Jo Arnott  
Garnette Arsenault  
Byron Aucoin  
Tim Barnes  
Greg Baxter  
Sherry Beard  
Jody Belfour  
Michael Bellamy  
Chad Berger  
Amanda Bierkos  
Peggy Blacklock  
Derek Blayney  
Natascha Bliss-Richer  
Micheal Bloch  
Terry Bobyk  
Zuller Botero  
Nathalie Boyd  
Kirsten Bremer  
Matthew Broadley  
Cindy Brown  
Jason Brown  
Brittany Bruce  
Shelley Bruce  
Luz Alejandra  
Camacho Mendez  
Michael Canas  
Ford Canillo  
Miguel Carames Saddler  
Brad Castilla  
Lorenzo Cerrato  
Julie Chambers

Felix Chan  
Melissa Chan  
Ray Chan  
Yvonne Chan  
Stephen Charlesworth  
Paul Cheng  
Christine Chin  
Brent Chisan  
Sheila Chisholm  
Tanvir Chowdhury  
Sam Chua  
Danny Clarke  
Kayla Coady  
Danny Coles  
Art Cook  
Ryan Cook  
David Cormier  
Dean Corradetti  
Jacqueline Corry  
Derek Costain  
Nicole Coy  
Dionne Crutchley  
Jesse Culshaw  
Colton Cumberland  
Sean Curtis  
Jaret Davey  
Suzanne Davis-Hall  
Neil Day  
Christopher Deang  
Kevin Delorme  
Stacy Demers  
Mike Den Boer  
Pratic Deo  
Suvarna Deshmukh  
Ben Desrosiers  
Lauren Dhaliwal  
Mark Dueck  
Peter Easton  
Jarrod Edwards  
Gord Falk  
Allen Fang  
Brett Farrell

Reid Fiest  
Dale Flette  
Doug Francoeur  
Kari Friend  
Yousif Gabrail  
Ashvin Gadhoke  
Brad Gaida  
David Galambos  
Stephane Gauvreau  
Chris Gayle  
Karina Gayle  
Emily Gerrard  
Kevin Gies  
Mahsa Goodarzi  
Lance Gould  
Jim Grant  
Cathy Gray  
Becky Green  
George Green  
Justin Grove  
Rob Guzzwell  
Kerri Hanlon  
Stephanie Harris  
Amitpal Hayher  
Michael Hayward  
Mike Heath  
Kevin Heffernan  
Naghmeh Heshami  
Carolynn Hexspoor  
Belal Hijazi  
Jackie Hilton  
Ron Hine  
Kim Hobbs  
Tim Hof  
Wade Hoffer  
Jason Huisman  
Bernie Humphries  
Carmelle Hunka  
Craig Hutchinson  
Raymond Hutchinson  
Adam Hyatt  
Kalen Ingebrigtsen

Brad Ingram  
Richard Jans  
Kashish Jaswal  
Peter Jenner  
Darin Jensen  
Doug Jones  
Claudia Jordan  
Parfait Kabongo  
Kulwant Kadwal  
Moe Kaleem  
Dwight Kemp  
Gary Kindrat  
Bernadette Kirk  
Darcy Kirk  
Meagen Knoop  
Cliff Kornelson  
Natasha Koshowski  
Stefan Kutac  
Teresa Labey  
Denis Lachance  
Emily Lassaline  
Steve Latimer  
Len Lavigne  
Alan Lawn  
Shauna Leduke  
Simon Leedham  
Ruth Leroux  
Irina Liakhar  
Jim Lightfoot  
Bryan Liska  
John Liu  
Rebecca Lockyer  
Diogo Mafra  
Anthony Maher  
Derek Maher  
Elise Maher  
Kaleigh Maher  
Shannon Mahoney  
Darlene Main  
Sara Mantle  
Mary Jan Marquez  
Kelsey Martin

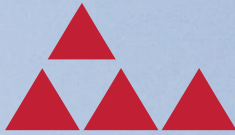
Sheila Martsch  
Mike Maxwell  
Paula Maychruck  
Russ Mcclung  
John Mcewan  
Karen MCGovern  
Ariana Mcknire  
Roy Mcleod  
Jill Mcnichol  
Falon Mellon  
Chris Miles  
Randy Millar  
Jeremy Milloy  
Jona Montilla  
Ed Morgan  
Evelyn Munn  
Natalia Murillo Tamayo  
Ryan Murray  
Vic Naidu  
Jordan Nattress  
Sarah Nelson  
Brandy Newman  
Quoc Nguyen  
Tim O'Brien  
Jason Oliynyk  
Shannon Olmstead  
Jackie Onyszko  
Devon Oshiro  
Krista Ouellette  
Adam Owoc  
Ola Pajak  
Dean Paddock  
Ola Pajak  
Rob Palmer  
Brian Partington  
Richard Paul  
Devan Pelletier  
Joiner Perez Gonzalez  
Cesar Perez  
Matheus Pessanha  
Candace Pezzetta  
Leena Philips  
Alex Pickett

James Praestegaard  
Greg Price  
Christopher Procyk  
Gerry Quinton  
Robbie Ralph  
Tharshi Rasathurai  
Nicole Raven  
Matthew Read  
Meghan Reid  
Thomas Reid  
Morag Ritchie  
Megan Roche  
Mary Ann Rohling  
Neil Rue  
Alberto Ruiz  
Kellen Rupert  
Kees Rutten  
Sean Sands  
Justin Sangster  
Hosen Sarraf Tehrani  
Bob Sartor  
Bryan Schiffner  
Kyle Schneider  
Christina Scott  
James Searcy  
Fidelia Sebastian  
Cory Sehn  
Alex Semenov  
Mandeep Serown  
Ashley Sharkey  
Doug Sharp  
Ravjeet Sidhu  
Robyn Sitter  
Amanda Smith  
Bart Smith  
Lisa Snow  
Megan Snow  
Bryan Spilchak  
Chris Spindler  
John Spindler  
Debbie Stahl  
Colette Stamp

Logan Stanfield  
Jamey Stefanishion  
Ben Stepanic  
Kevin Stevenson  
Larry Stock  
Dwight Stockall  
Paul Stolz  
Eddie Su  
Harris Switzman  
Gerry Szeto  
Mitsouko Tabifranca  
Antiglio  
Edwin Tai  
Bryan Tchir  
Kim Teron  
Levi Todd  
Rick Toews  
Cynthia Tremblay  
Melyssa Trnavskis  
Reid Van Drecht  
Amanda Wakeford  
Michael Wald  
Raheel Wani  
Amy Ward  
Deb Ward  
Steve Warme  
Rich Waterhouse  
Kevin Whittaker  
Chris Wiczorek  
Ian Winton  
Jeff Wiseman  
Laura Wong  
Nigel Wood  
Simon Wood  
Sarah Woren  
Greg Yates  
Kim Yates  
Kim Young  
Zack Young  
Shaun Zachary  
Leonard Zyderveld

en date du 12 mars 2019





**Pour découvrir tout un monde  
d'histoires, rendez-vous à**

***[stories.yyc.com](https://stories.yyc.com)***



L'administration aéroportuaire de Calgary

2000 Airport Road NE  
Calgary (AB) T2E 6W5  
Tél : 403-735-1200

YYC.com | YBW.ca

 @FlyYYC

 @FlyYYC

 fly\_YYC



**YYC** CALGARY AIRPORT AUTHORITY