# LEADER EN INNOVATION AÉROPORTUAIRE

AÉROPORTS DE MONTRÉAL

Les aéroports Pierre-Elliott-Trudeau (autrefois Dorval) et Mirabel sont au service de la collectivité montréalaise depuis 1941 et 1975 respectivement. Leurs infrastructures ont subi des modifications importantes au fil des ans, en réponse aux besoins d'une industrie aérienne en forte croissance. Tout au long de leur histoire, ils ont joué un rôle marquant dans le développement de la collectivité montréalaise. Encore aujourd'hui, sous la gouverne d'Aéroports de Montréal, ils permettent à la ville de rayonner dans le monde.

20 ANS
AÉROPORTS DE MONTRÉAL

## DATES CLÉS

**/ 1992** Transfert de la responsabilité des aéroports de Dorval et de Mirabel à Aéroports de Montréal en vertu d'un bail à long terme. Début des travaux au niveau de l'aérogare et des débarcadères à Dorval

**/ 2001** Lancement d'un vaste programme d'agrandissement et de modernisation à Dorval

**/ 2003** Ouverture de la nouvelle jetée transfrontalière et mise en service de la nouvelle centrale thermique

**/ 2004** L'aéroport de Dorval est renommé en l'honneur de Pierre Elliott Trudeau. Ouverture du nouveau complexe des arrivées internationales. Transfert des vols nolisés de Mirabel à Dorval

**/ 2005** Ouverture de la nouvelle jetée internationale, comprenant, entre autres, une porte d'embarquement adaptée pour l'Airbus A-380

**/ 2006-2009** Modernisation du secteur domestique et des halls publics des arrivées

**/ 2009** Ouverture du nouveau secteur des départs transfrontaliers et de l'hôtel Marriott intégré à l'aérogare

**/ 2011** Début des travaux d'agrandissement de la jetée internationale

**/ 2012** 20e anniversaire d'Aéroports de Montréal

## QUI SOMMES-NOUS ?

Aéroports de Montréal a été créée à la demande du gouvernement du Canada au début des années 90 pour prendre en charge la gestion, l'exploitation et le développement de l'Aéroport international Pierre-Elliott-Trudeau de Montréal (Montréal-Trudeau) et de l'Aéroport international de Montréal-Mirabel (Montréal-Mirabel) en vertu d'une entente de cession à très long terme.

Notre mission est triple :

- offrir des services aéroportuaires de qualité qui répondent aux besoins spécifiques de la collectivité montréalaise;
- contribuer au développement économique de la grande région montréalaise;
- maintenir une cohabitation harmonieuse avec le milieu.

Société sans but lucratif, Aéroports de Montréal est financièrement autonome, assume tous les risques liés à ses activités et verse un loyer fondé sur un pourcentage de ses revenus bruts. Au cours de ses 20 ans d'existence, Aéroports de Montréal a réussi un revirement complet de ses aéroports tout en constituant une équipe des plus professionnelles et en développant une expertise de classe mondiale dans plusieurs domaines.

# NOTRE VISION ET NOS VALEURS

## ÊTRE PARMI LES MEILLEURS

Aéroports de Montréal aspire à être un des meilleurs opérateurs d'aéroports du monde, reconnu principalement pour son innovation. Nous croyons en effet que l'innovation est la clé de la réussite dans un environnement en mutation rapide. L'innovation trouve d'ailleurs application dans tous les domaines d'activité, qu'il s'agisse de l'exploitation aéroportuaire, des services commerciaux et immobiliers ou, encore, de l'ingénierie et de la construction. Pour nous, être parmi les meilleurs implique aussi de gérer d'une manière créative nos installations physiques, nos ressources financières et humaines ainsi que l'impact de nos activités sur l'environnement.

## INNOVER POUR AMÉLIORER LA QUALITÉ DU SERVICE, L'EFFICIENCE ET LA SÛRETÉ

Aéroports de Montréal est déjà reconnue comme un leader en matière d'enregistrement et de processus libre-service, de déneigement et dégivrage, d'efficience énergétique et de financement, entre autres. Nous n'innovons pas pour le simple plaisir d'innover. Nous innovons pour améliorer la qualité de l'expérience-client, la fluidité des processus, l'efficience des systèmes et la sûreté/sécurité des opérations. Nous encourageons nos employés à être créatifs dans la recherche de solutions et nous reconnaissons leurs réalisations à ce chapitre.

## FAIRE PREUVE D'ESPRIT D'ÉQUIPE, DE RIGUEUR ET D'ÉTHIQUE

Aéroports de Montréal encourage fortement l'esprit d'équipe notamment en constituant des comités et groupes de travail multidisciplinaires. Également valorisée à tous les niveaux de l'entreprise, la rigueur consiste essentiellement à maintenir le cap sur les objectifs, à se conformer aux politiques et procédures ainsi qu'à exercer les contrôles et les suivis requis afin de s'assurer du respect des budgets et des échéanciers. Enfin, le respect des individus, la loyauté et l'intégrité demeurent des valeurs incontournables dans toute organisation qui aspire à l'excellence.

# NOTRE ORGANISATION ET NOTRE GOUVERNANCE

## UN MODÈLE UNIQUE

Aéroports de Montréal est une administration aéroportuaire locale créée dans le cadre du programme de cession des aéroports canadiens lancé à la fin des années 80. Unique au monde, le modèle canadien de privatisation des aéroports attribue un rôle clé aux collectivités locales. Bien que les terrains demeurent la propriété du gouvernement du Canada, les grands aéroports sont gérés par des sociétés commerciales, sans but lucratif, liées au gouvernement par un bail à long terme, financièrement autonomes et imputables auprès de leur collectivité locale.

## UNE ORGANISATION ANCRÉE DANS LA COLLECTIVITÉ

Aéroports de Montréal gère ses aéroports dans le meilleur intérêt de la collectivité montréalaise, et son organisation reflète cette réalité. Notre conseil d'administration se compose d'administrateurs montréalais proposés par les divers paliers de gouvernement, par le milieu des affaires ainsi que par les transporteurs aériens actifs à Montréal-Trudeau (« organismes de mise en candidature »). De plus, nous comptons sur les avis pertinents de notre Comité consultatif communautaire formé de représentants d'organismes locaux intéressés par le développement de la ville et de ses aéroports.

## UNE RÉGIE D'ENTREPRISE DES PLUS STRICTES ET TRANSPARENTES

Aéroports de Montréal adhère aux règles et pratiques de gouvernance qui régissent les compagnies publiques, tout en les adaptant à son statut de société sans capital-actions. La Société rend compte de sa gestion notamment en publiant un rapport annuel, en tenant une rencontre annuelle publique ainsi que des rencontres annuelles avec chacun des organismes de mise en candidature, et en respectant les exigences de ses créanciers. Nous avons aussi pour principe de pratiquer la transparence avec nos clients et nos diverses parties prenantes et de communiquer ouvertement avec le public.

# NOTRE GESTION

## CRÉER DE LA RICHESSE POUR LA COLLECTIVITÉ

Au service de la collectivité montréalaise, Aéroports de Montréal a pour mission de mettre en valeur les actifs dont elle a la responsabilité. Gérée comme une entreprise commerciale, la Société investit sans cesse dans le but d'améliorer le service à la clientèle et de renforcer la desserte aérienne. De concert avec des organismes du milieu, nous contribuons aussi au développement de l'industrie aéronautique, du tourisme ainsi que du transport collectif dans l'Ouest-de-l'Île de Montréal.

## GÉRER EN PARTENARIAT AVEC NOS PARTIES PRENANTES

Les compagnies aériennes actives dans nos aéroports sont traitées en véritables partenaires, car nous avons en commun le souci de bien servir nos passagers. Aéroports de Montréal s'efforce aussi de maintenir des relations d'affaires mutuellement bénéfiques avec ses divers fournisseurs de biens et services qui contribuent directement ou indirectement à la prestation de services aéroportuaires de qualité.

## MOBILISER NOS EMPLOYÉS

Aéroports de Montréal est consciente que pour retenir et attirer des employés de choix, il faut d'abord être un employeur de choix. Ainsi, la Société aspire à être un employeur ouvert sur le monde, qui mise sur les talents de ses employés, favorise leur autonomie et reconnaît leur contribution tout en communiquant de manière authentique. Nous misons également sur la formation, l'équité et le leadership.

## MINIMISER NOTRE EMPREINTE ÉCOLOGIQUE

Aéroports de Montréal est fermement engagée envers la protection de l'environnement et le développement durable. Notre système de management environnemental (SME) est certifié ISO 14001 depuis 2000. L'aérogare de Montréal-Trudeau possède, quant à elle, la certification BOMA BESt, attestant la bonne performance énergétique et environnementale de l'immeuble. Conformément à notre politique environnementale, nous visons à améliorer encore notre bilan environnemental, notamment au chapitre du recyclage et de la réduction des émissions de gaz à effet de serre.

# NOS PRINCIPALES RÉALISATIONS

## RATIONALISATION DU SYSTÈME AÉROPORTUAIRE

Au moment de leur cession, les deux aéroports montréalais se partageaient le trafic passagers, les vols internationaux étant opérés à Montréal-Mirabel et les vols domestiques et transfrontaliers concentrés à Montréal-Trudeau. Les correspondances étaient alors difficiles et les coûts d'exploitation, élevés. Une étape cruciale a été franchie au début des années 2000 lorsqu'Aéroports de Montréal a para-chevé le regroupement de tous les vols passagers à Montréal-Trudeau et redéfini la vocation de Montréal-Mirabel en tant qu'aéroport tout-cargo et industriel. Cette stratégie de spécialisation des plates-formes a porté fruit.

## MODERNISATION ET AGRANDISSEMENT DE MONTRÉAL-TRUDEAU

Le repositionnement de Montréal-Trudeau s'est accompagné d'un vaste programme de modernisation et d'agrandissement de l'aérogare au coût de plus de 1,5 milliard de dollars CAN. De 2001 à 2009, celle-ci a été presque complètement reconstruite et sa capacité a été doublée, le tout dans le respect des budgets et des échéanciers. Le principal défi a été de maintenir les opérations tout au long des travaux et de minimiser les impacts pour les transporteurs et les passagers. Aujourd'hui, alors que l'on procède à une nouvelle phase d'agrandissement, Montréal-Trudeau est résolument redevenu un aéroport de classe mondiale.

## AMÉLIORATION SUBSTANTIELLE DU SERVICE À LA CLIENTÈLE

Le niveau de satisfaction de la clientèle, tel que mesuré par nos sondages trimestriels, a été considérablement rehaussé au fil des ans grâce à la mise en service des nouvelles installations aéroportuaires ainsi qu'à la mise en œuvre d'un vaste programme d'amélioration continue du service à la clientèle. De plus, l'intégration de technologies de pointe pour le traitement des passagers et de leurs bagages et le redéploiement des services commerciaux en aérogare, y compris la construction d'un hôtel 4 étoiles accessible de l'intérieur, ont également contribué au rehaussement de la satisfaction de la clientèle.

## CRÉATION D'UN PÔLE AÉRONAUTIQUE MAJEUR À MONTRÉAL-MIRABEL

Aéroports de Montréal s'est donné comme objectif de rechercher intensivement de nouvelles activités pour l'aéroport Montréal-Mirabel afin de compenser le départ des vols passagers. Aujourd'hui, plus de 3500 personnes travaillent directement sur le site, principalement dans le secteur de l'aéronautique. De fait, on y assemble des aéronefs commerciaux, on y assemble et teste des moteurs, on y effectue l'entretien et la révision d'appareils en service en plus de former les travailleurs de l'industrie aérospatiale. En outre, plusieurs installations autrefois dévolues au transport passagers ont trouvé une nouvelle vocation.

# NOTRE EXPERTISE – EXPLOITATION AÉROPORTUAIRE

## OPÉRER DES AÉROPORTS, NOTRE RAISON D'ÊTRE

Aéroports de Montréal exploite ses aéroports d'une façon intégrée en faisant appel à ses ressources internes, à des sous-traitants ainsi qu'à des partenaires pour certaines composantes comme le centre de dégivrage et les salles des bagages sortants. Au fil des ans, nous avons mis au point ou intégré des systèmes et des procédures efficaces. La gestion centralisée des activités est assurée notamment par un centre de coordination des opérations aéroportuaires 24/7. Divers comités permettent également une coordination avec les compagnies aériennes, les agences gouvernementales et les autres intervenants.

## LA FLUIDITÉ, NOTRE PREMIER SOUCI

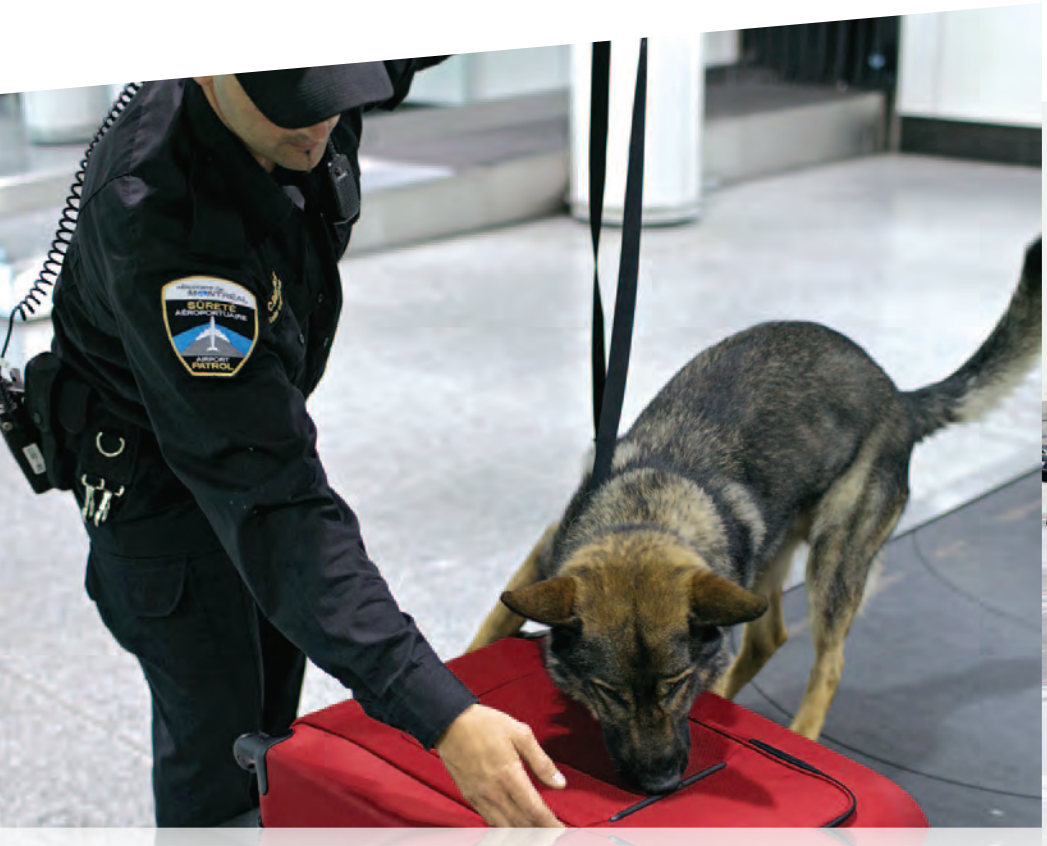
Assurer la fluidité des flux de passagers et de bagages, tel est l'objectif ultime de notre programme d'amélioration du service à la clientèle. Les sondages trimestriels auprès de quelque 2300 passagers, le benchmarking et le suivi des plaintes représentent autant d'outils pour identifier les pistes d'amélioration et mettre en œuvre les solutions appropriées. Grâce à son approche de partenariat, Aéroports de Montréal vise à impliquer l'ensemble des prestataires de services dans ce processus d'amélioration continue.

## MONTRÉAL-TRUDEAU, L'AÉROPORT TOUJOURS OUVERT

Montréal-Trudeau mérite bien l'étiquette d'aéroport toujours ouvert en raison de ses façons de faire éprouvées en matière de déneigement. Opérer des aéroports sous des latitudes nordiques signifie aussi que tous les systèmes électriques, mécaniques et autres doivent être à la fois robustes et soigneusement entretenus. Le centre de dégivrage de Montréal-Trudeau est aussi un modèle en son genre.

## LA SÛRETÉ ET LA SÉCURITÉ, UNE PRÉOCCUPATION DE TOUS LES INSTANTS

La sûreté et la sécurité font partie intégrante de la gestion aéroportuaire. Aéroports de Montréal possède une vaste expérience en gestion des urgences et des événements spéciaux, en plans d'intervention d'urgence et en systèmes de commandement des interventions. Sa Sûreté aéroportuaire se distingue par sa certification CALEA et son unité canine, tandis que son Service d'incendie est doté du matériel le plus sophistiqué qui soit. Par ailleurs, notre gestion de l'aire de trafic constitue également un important élément de sécurité côté air.



# NOTRE EXPERTISE –

## ACCROÎTRE LES REVENUS NON AÉRONAUTIQUES

L'objectif premier des services immobiliers et commerciaux est de diversifier les sources de revenus et d'accroître la part des revenus autres que strictement aéronautiques. Les parcs de stationnement, les débarcadères, les espaces commerciaux, les surfaces d'affichage, les bâtiments locatifs et les terrains industriels sont autant de leviers permettant de générer de tels revenus et de demeurer compétitifs. Mais, pour réussir, il importe de faire preuve d'entrepreneurship et d'innovation. Déjà bien positionnée en termes de revenus par passager, Aéroports de Montréal compte aller encore plus loin en misant notamment sur le commerce électronique.

# SERVICES IMMOBILIERS ET COMMERCIAUX

## OFFRIR UN ÉVENTAIL DE SERVICES COMMERCIAUX

L'aéroport Montréal-Trudeau se distingue par une offre commerciale diversifiée et répondant aux besoins spécifiques de sa clientèle. Son réseau commercial comprend des boutiques hors taxe, des restaurants et des bars, des magasins, des services financiers et personnels, ainsi qu'un hôtel 4 étoiles accessible de l'intérieur de l'aérogare, un salon VIP générique et un spa, sans compter quelque 12 000 places de stationnement. Les grandes marques internationales sont présentes mais nous favorisons de plus en plus des noms canadiens, québécois et montréalais. En particulier, Montréal étant un haut-lieu de la gastronomie, Montréal-Trudeau a implanté avec succès des concepts de restauration novateurs.

## METTRE EN VALEUR UNE LOCALISATION DE CHOIX

La proximité d'un aéroport constitue une localisation de choix pour de nombreuses activités industrielles et commerciales. Quelque 250 entreprises, dont plusieurs reliées à l'aéronautique et à la logistique, œuvrent sur les sites de Montréal-Trudeau et de Montréal-Mirabel. Des efforts importants sont déployés pour positionner nos sites aéroportuaires sur le marché de l'immobilier industriel et pour y attirer de nouvelles activités. La création d'un pôle aéronautique d'envergure mondiale à Montréal-Mirabel constitue une réalisation exceptionnelle. Pour l'avenir, nous visons à accélérer la mise en valeur de nos importantes réserves foncières.

# NOTRE EXPERTISE — INGÉNIERIE, CONSTRUCTION ET TECHNOLOGIE

## PLANIFIER ET CONSTRUIRE JUSTE À TEMPS

Aéroports de Montréal planifie le développement de ses aéroports en se fondant sur les meilleures prévisions de trafic qui soient. Des plans à court, moyen et long termes sont établis pour chacun des aéroports afin de les doter des installations requises en temps voulu, et ce, tant pour le côté pistes que pour les terminaux. Des études fonctionnelles et techniques détaillées visent à garantir la conformité aux règlements ainsi que la capacité et les niveaux de service désirés.

## CONCEVOIR DES INSTALLATIONS NOVATRICES ET EFFICIENTES

Dans un environnement de plus en plus compétitif, Aéroports de Montréal s'efforce d'optimiser ses installations notamment par une architecture modulaire dans la mesure du possible et par l'intégration de composantes procurant une flexibilité opérationnelle, telles des portes d'embarquement polyvalentes. En particulier, la centrale thermique de Montréal-Trudeau génère d'importantes économies d'énergies grâce à sa conception audacieuse axée sur la récupération de la chaleur. La salle des bagages sortants pour les vols américains est également unique en Amérique du Nord.

## GÉRER LES PROJETS EN TENANT COMPTE DE L'EXPLOITATION

Aéroports de Montréal est un gestionnaire de projets chevronné, ayant acquis une réputation enviable lors de la modernisation et de l'agrandissement de Montréal-Trudeau. En plus de veiller au respect des budgets et des échéanciers, nos gestionnaires se préoccupent d'impliquer les responsables de l'exploitation à chacune des étapes du projet et de minimiser les impacts des travaux sur les opérations et la clientèle. La mise en service d'une nouvelle installation représente aussi une étape cruciale nécessitant une collaboration étroite entre tous les intervenants.

## METTRE LA TECHNOLOGIE AU SERVICE DE LA FLUIDITÉ

Aéroports de Montréal est passée maître dans l'art de déployer et d'intégrer des technologies de pointe en milieu aéroportuaire. Montréal-Trudeau a d'ailleurs été un pionnier en matière d'installations partagées (CUTE), d'enregistrement libre-service (CUSSK), d'auto-étiquetage des bagages, de dépose bagages libre-service, de suivi électronique des passagers et des bagages (BRS), de bornes de contrôle frontalier automatisé (ABC), etc. Nous sommes également à l'avant-garde en ce qui concerne les technologies mobiles, y compris les cartes d'embarquement 2D et les alertes par SMS.

ADM SERVICES

Filiale en propriété exclusive d'Aéroports de Montréal, ADM SERVICES offre l'expertise d'Aéroports de Montréal en gestion, exploitation et développement aéroportuaires à d'autres aéroports sur les scènes nationale et internationale.

Nous sommes ouverts à différents types de collaboration, qu'il s'agisse de concessions (partenariats ou consortiums), de contrats d'exploitation à long terme, de services ponctuels, de mandats de consultation, ou, encore, de services-conseils auprès d'investisseurs en infrastructures aéroportuaires.

ADM Services compte déjà plusieurs mandats à son actif, en plus d'être partenaire dans un aéroport cargo en France.

AÉROPORT MONTRÉAL-MIRABEL
AÉROPORT MONTRÉAL-TRUDEAU

MONTRÉAL

## AÉROPORT MONTRÉAL-MIRABEL

Plateforme aéronautique
et logistique

## AÉROPORT MONTRÉAL-TRUDEAU

Environ 14 M de passagers
et 130 destinations sans escale

## MONTRÉAL

- Capitale mondiale de l'aviation
- Siège de l'OACI, de l'IATA et d'ACI
- 3e plus important centre aéronautique du monde

**Siège social**
800, place Leigh-Capreol, bureau 1000
Dorval (Québec) H4Y 0A5 CANADA
514.394.7201 | www.admtl.com

Imprimé au Canada | English version of this document is also available.

AÉROPORTS DE MONTRÉAL
admtl.com

FSC
www.fsc.org
MIXTE
Papier issu de sources responsables
FSC® C102810

02/2013