

# 2009

**Ottawa International Airport Authority  
Annual Public Meeting  
May 6<sup>th</sup>, 2010  
Hilton Garden Inn, Ottawa**

**Paul Benoit, President & CEO**

**[PRESIDENT'S REMARKS]**

PLEASE CHECK AGAINST DELIVERY

Bonjour à tous. Je vous remercie de vous être déplacés pour prendre part à cette discussion sur le rendement de l'aéroport et de l'Administration de l'aéroport en 2009.

I recall ending last year's remarks with a few words about what we expected to have happen in 2009.

The economy was in a serious state of decline, and all prognosticators agreed that travel would be the hardest hit.

When you look at what happened to economies around the world, the speculation became reality.

Several airlines were lost, passenger volumes were down substantially, and losses were great.

The news caused us to take action and it created opportunity.

If you take a look through the Annual Report, you will notice words like collaboration, team work and partnership, to name a few.

These are words that meant something to the Ottawa Airport family throughout 2009.

Lorsque les temps sont durs, il est important de se serrer les coudes, et c'est précisément ce que nous avons fait.

Les exemples de collaboration se sont multipliés dans notre milieu.

Dans les rangs de l'Administration de l'aéroport, la première initiative est venue d'un groupe d'employés qui a mis sur pied un groupe de travail chargé de

trouver de nouvelles façons de réduire nos coûts et de mener nos activités pour permettre à l'Administration d'épargner.

Et ce groupe a remporté un énorme succès.

One project that was employee-led involved the implementation of VMware to virtualize servers across the organization.

I'm not well versed in the finer details of information technology and virtual servers, but I do understand saving money.

This one project alone saved the Authority more than \$200,000 in hardware costs as well as \$30,000 in annual energy costs and 300,000 kilowatt hours, which is directly in line with our commitment to the environment.

The energy savings will be even greater in 2010 and beyond.

Dans le cours de ses activités courantes, l'Administration de l'aéroport ne se lance pas dans des projets avant de s'être assurée au préalable que ces projets sont absolument nécessaires et abordables.

En 2009, nous avons appliqué cette règle avec une rigueur encore plus grande au moindre projet envisagé en nous posant les trois questions suivantes :

- Est-ce que le projet peut attendre?
- Est-il possible de le réaliser à une plus petite échelle?
- Qu'est-ce que l'on peut y retrancher sans nuire à notre service à la clientèle?

Je me dois de vous dire que plusieurs projets et idées n'ont pas été retenus parce qu'ils n'étaient pas absolument nécessaires.

Quels sont les projets qui ont reçu le feu vert?

Le plus évident de ces projets pour les voyageurs a été le réaménagement de la zone de contrôle préembarquement dans les deux aires de l'aérogare assignées aux vols nationaux/internationaux et aux vols transfrontaliers.

On the domestic/international side, changes to queuing lanes were completed to offer a more efficient area for passengers.

We also added restroom facilities for greater passenger convenience.

The transborder project, which started in 2008 and was completed in 2009, involved relocating the Duty Free store and airline offices, moving baggage screening equipment, increasing the queuing space and adding an additional screening lane.

The changes have already made a huge difference from a customer service perspective.

Benefits include a 33% increase in pre-clearance processing capacity, 50% more processing and queuing capacity for security screening and the installation of an additional Nexus kiosk.

Other less obvious, but no less important, projects include an upgrade of the airfield infrastructure, including the replacement of the 30-year old Field Electrical Centre that controls all airfield lighting circuits and the replacement of the airfield wiring that had reached the end of its life.

D'autres projets de développement sur les terrains de l'aéroport ont été mis en oeuvre en 2009.

Le terrain à l'angle des chemins Hunt Club et Riverside est dorénavant très achalandé depuis l'ouverture du Supermarché T & T.

De nouveaux restaurants et commerces de détail y ouvriront leurs portes en 2010.

Throughout the rest of the terminal, there are new features that have made the environment more comfortable for passengers who are waiting for their flight.

Peter already mentioned that Wi-Fi is now available for free.

For those passengers who are making use of the service, we have made electrical outlets available so that they can plug in when they log in.

For those who just want to relax, we now have more than 50 new plasma screens, scattered throughout the terminal, that display CBC News Express in both English and French.

The screens are thanks to a partnership between Clear Channel and CBC. Enhancements to existing routes and the addition of new routes, especially during difficult economic times, speaks to the strength of the Ottawa market.

At the mid-year point, traffic was down by approximately 7%.

As the second half of the year progressed, the gap narrowed, and we ended up the year only **2.5%** lower, for a total of 4,232,830 passengers.

Our daily Air Canada London and Frankfurt flights continue to be a success story for the community, the airport and the airline.

Ultimately, it's a good news story for the entire region, when you consider that the Frankfurt flight alone has a total impact of 17 million dollars on the local economy each year.

Les points que je viens d'énumérer soulignent l'importance que nous accordons à l'amélioration du service et à la satisfaction continue de notre clientèle.

Les bénévoles de l'Infoguide ont célébré en 2009 le 20<sup>e</sup> anniversaire de leur présence à l'aéroport et ont enregistré durant l'année plus de 7 000 heures de bénévolat.

Les bénévoles du Programme de surveillance de l'aéroport, des passionnés d'aviation qui assurent bénévolement une surveillance accrue des activités à l'aéroport et autour de son périmètre, ont quant à aussi souligné en 2009 leur 10<sup>e</sup> anniversaire.

Dans leur cas, ce dont ils sont le plus fiers, c'est que plusieurs aéroports canadiens et du monde entier, ont décidé de s'inspirer de leur programme modèle.

Nous leur sommes grandement reconnaissants pour toutes les heures de surveillance consacrées à l'aéroport et à nos clients.

We are very proud to still be involved with the Department of National Defence and their program to repatriate wounded soldiers from Afghanistan.

We've provided a private space for dozens of soldiers to be reunited with their loved ones.

Our major security exercise in September brought more than a dozen agencies together to practice how a major threat scenario would play out at the airport.

Nos résultats financiers de 2009 demeurent sans doute la meilleure mesure de tous nos succès.

Comme vous l'avez sans doute déjà appris, nos recettes ont connu une légère baisse, mais il en a été de même pour nos dépenses grâce aux efforts de plusieurs.

Au bout du compte, nous avons terminé l'année avec un excédent brut d'exploitation de 14,8 millions de dollars qui seront réinvestis dans les activités et le développement de l'aéroport.

Et nous continuons de bénéficier d'excellentes cotes de crédit auprès des agences de notation Moody's, Standard & Poors et DBRS.

I have said time and again how important our employees are to the success of the organization. It is a privilege to work with you and I am extremely proud of the team. Thank you to all of you.

For unwavering support and confidence in our abilities, and for always keeping us on our toes, I say thank you to the Board of Directors.

I would like to add special thanks to Peter Vice for his guidance and wisdom as Chairman of the Board.

It has given me great amount of pleasure to have such a great working relationship with you, and I believe we accomplished a lot together.

As you mentioned, your time as Chairman will come to a conclusion in June.

While change is always good, it's also difficult to transition away from a great situation.

The Board and the Authority are better for having had your leadership and guidance.

I personally want to thank you for your time, your commitment and your good judgment and I look forward to working with you in your new role as Past-Chair.

Pour terminer, je tiens à remercier le public voyageur qui, en continuant de voyager, reconnaît nos efforts.

Votre soutien atteste de l'importance de notre aéroport auprès de la collectivité.

Sachez que nous ne ménagerons rien pour continuer à nous mériter votre confiance.

Merci.

Thank you.