

# LE VOYAGE DE MARK LAROCHE

par Denis Gratton / Collaboration spéciale

**MARK LAROCHE VENAIT DE COMPLÉTER SA PREMIÈRE ANNÉE** au Cégep de l'Outaouais lorsque, sur un coup de tête, il est entré au centre de recrutement des Forces armées canadiennes qui se trouvait à l'époque sur la rue Sparks, à Ottawa.

---





PHOTO PATRICK WOODBURY, LE DROIT

**Mark Laroche**  
Président et chef de la direction  
Aéroport international d'Ottawa

« J'ai tourné à gauche plutôt que de tourner à droite, raconte-t-il en souriant. J'ai vu ce centre, j'y suis entré et je me suis inscrit à la surprise de tout le monde, surtout de mes parents. Je n'avais pas de « background » militaire. Mais la Défense nationale allait payer mes études en plus de me verser un salaire et de m'offrir un emploi d'été. En contrepartie, je devais m'engager à donner un minimum de quatre ans de services aux Forces armées. Je me suis dit: « pourquoi pas ? ». J'ai obtenu un diplôme en génie civil du Collège militaire du Canada, à Kingston. Puis finalement, j'ai servi pendant cinq ans comme ingénieur militaire avant de quitter les Forces armées et d'être embauché par l'ancienne Ville d'Aylmer à titre de directeur du génie. »

BREF, IL A « ATTERRI » PAR HASARD DANS CE CENTRE DE RECRUTEMENT SANS SAVOIR QUE SA CARRIÈRE ALLAIT Y PRENDRE SON ENVOL...

Mark Laroche, 59 ans, est depuis mars 2013 président et chef de la direction de l'aéroport international Macdonald-Cartier d'Ottawa. Originaire de l'Outaouais, il est diplômé du Collège Saint-Alexandre et titulaire d'une maîtrise en administration des affaires de l'Université Concordia, il a auparavant été président et chef de la direction à la Société immobilière du Canada. Il a de plus été directeur général de la municipalité de Brossard avant d'occuper le même poste à la Ville de Gatineau, de 2001 à 2007.

### **Denis Gratton: Y a-t-il des similitudes entre gérer une ville et gérer un aéroport ?**

MARK LAROCHE : Beaucoup, oui. Parce qu'en fin de compte, un aéroport, c'est comme une petite ville. La différence, c'est que nous n'avons pas à l'aéroport un conseil politique, mais un conseil d'administration. On a donc une approche commerciale qu'une ville n'a pas. On compte approximativement 185 employés à temps plein, mais 5000 personnes travaillent sur le campus, sur notre territoire. On devient donc un peu le chef d'orchestre afin que le passager n'ait pas besoin de savoir qui fait quoi. Son expérience de son auto jusqu'à l'avion devrait se faire sans souci.

### **DG: L'Aéroport international d'Ottawa connaît une hausse du nombre de passagers cette année.**

ML : Oui, et c'est un baromètre de l'économie de la région. Si l'économie va bien, le volume de passagers augmente. En 2017, on a connu une hausse de 2 %. Nous sommes aujourd'hui à une croissance de 4,5 % pour l'année 2018.

### **DG: Croyez-vous que ces hausses de l'achalandage sont dues, en partie, aux célébrations en 2017 du 150e anniversaire de la Confédération canadienne à Ottawa ?**

ML : Le 150<sup>e</sup> a aidé la région, mais pas nécessairement le volume de passagers à Ottawa. Les touristes ne sont pas nécessairement venus en avion pour le 150e. Et plusieurs gens (d'Ottawa et de Gatineau) sont restés à la maison en 2017 puisqu'il y avait tellement d'activités ici. Par contre, cette hausse de passagers est peut-être un bénéfice indirect du succès des célébrations du 150e. L'économie va bien et peut-être que les gens qui n'ont pas voyagé en 2017 parce qu'il y avait tellement d'offres ici ont décidé de voyager en 2018.



### DG: Comment voyez-vous l'Aéroport international d'Ottawa dans cinq ans ?

ML : On entreprendra de grands projets au cours des cinq prochaines années. Nous aurons, entre autres, le train léger qui se rendra ici. Nous planifions déjà les travaux pour l'arrivée de ce train. Nous sommes aussi en demandes de propositions publiques dans le but de changer toutes les concessions. Et nous planifions la construction d'un hôtel qui sera rattaché à l'aéroport. Il y aura donc le train léger d'un côté, un hôtel de l'autre côté et, entre les deux, on fera toutes les concessions.

### DG: Ce sera un tout nouvel aéroport, bref ?

ML : Effectivement. Pas en terme d'expansion, mais à l'intérieur en terme de services connexes. Il faut se garder à jour. C'est comme un centre commercial. Si on n'investit pas et on ne le garde pas à jour, on se retrouve avec une infrastructure qui vieillit mal. Et cette infrastructure-ci - chapeau à mes prédécesseurs - a extrêmement bien vieilli. D'ailleurs, en 2017, notre aéroport a été classé premier en terme de services aux passagers. Pas juste à cause de l'infrastructure, mais aussi à cause des gens qui y travaillent. Nous sommes l'un des aéroports les plus primés en ce qui a trait au service à la clientèle. Nous sommes toujours dans le top-3. Chaque semaine, quelqu'un me dit: « j'aime arriver à Ottawa. » Les gens aiment le feeling de l'aéroport d'Ottawa. Ils ne se sentent jamais perdus dans l'aéroport. Et ça enlève un stress du voyage. Il y a cependant un inconvénient à tout ça. C'est drôle à dire, mais les gens se rendent tellement vite pour attendre leurs bagages aux carrousels qu'ils ont l'impression qu'ils attendent plus longtemps qu'ailleurs pour leurs bagages. Mais dans les faits, ils n'attendent pas plus longtemps qu'ailleurs, c'est qu'ils sont aux carrousels en quelques minutes plutôt qu'en 20 minutes (rires).

CET AUTOMNE ET CET HIVER  
**DÉCOUVREZ  
 LE CANADA  
 FRANCOPHONE  
 AVEC LE CORRIDOR**

**LE CORRIDOR**  
 PATRIMOINE, CULTURE ET  
 TOURISME FRANCOPHONE  
 CORRIDORCANADA.CA

une initiative du **RDEE**  
 Canada

Canada