

# Engagement de l’Autorité aéroportuaire du Grand Toronto (GTAA) à l’égard de la norme Pearson

## 2025 RAPPORT SUR LES PROGRÈS

### INTRODUCTION

L’Autorité aéroportuaire du Grand Toronto (GTAA) a instauré la norme Pearson afin d’appuyer l’excellence opérationnelle et promouvoir la responsabilisation partagée entre toutes les organisations de l’aéroport Toronto Pearson. La norme Pearson décrit les niveaux de responsabilisation, de rendement et de qualité qui profitent à toute la communauté aéroportuaire. Ses [règles et règlements](#) définissent les attentes envers les partenaires de l’aéroport, et [l’engagement de la GTAA](#) à l’égard de la norme Pearson témoigne de la reconnaissance par la GTAA de la responsabilité que nous avons tous de respecter ces normes. Nous nous sommes également engagés à faire le point annuellement sur les progrès réalisés par la GTAA pour respecter notre engagement à l’égard de la norme Pearson. Vous trouverez ci-dessous un aperçu des initiatives que nous avons entreprises au cours de la dernière année et des résultats que nous avons obtenus.

Toronto Pearson



# Systèmes de traitement des bagages

La GTAA s'engage à offrir : Un système qui répond à des normes élevées d'efficacité opérationnelle, capable de répondre aux exigences des intervenants des compagnies aériennes en atteignant les objectifs de débit horaire de traitement des bagages et les objectifs opérationnels relatifs au temps de fonctionnement quotidien du système.

## Mesures et résultats à ce jour :

Nous reconnaissons que le système de bagages joue un rôle central à l'aéroport, et l'équipe des bagages adopte une approche multidimensionnelle pour maintenir l'intégrité opérationnelle à court terme. Dans le cadre du [Programme Pearson LIFT \(Investissements à long terme dans les installations et les aérogares\)](#), nous avons consulté nos partenaires et défini la portée des initiatives à long terme qui permettront d'améliorer davantage la résilience et la capacité de notre système. Nous sommes en train de sélectionner des fournisseurs qui ont la capacité et l'expertise nécessaires pour nous aider à réaliser nos plans.

- Le projet « Baggage Redline » a réuni des spécialistes, des ingénieurs, des représentants de l'entretien et des opérations pour mener des initiatives ciblées visant à améliorer la fiabilité et le rendement du système. Le débit quotidien moyen de traitement des bagages a augmenté de 6 %, alors que le nombre total de blocages n'a pas augmenté.
- Grâce à une surveillance accrue à des points opérationnels clés, nous avons renforcé notre planification d'urgence, ce qui permet de résoudre rapidement les problèmes et de mettre en œuvre

des mesures d'atténuation dès que possible. De plus, le personnel est stratégiquement positionné dans l'ensemble du mouvement des bagages pour surveiller la circulation et les mesures d'hygiène, déplacer manuellement les sacs si nécessaire et gérer le programme de recirculation limitée afin de maintenir l'efficacité du système et minimiser les perturbations.

- Nous avons amélioré notre capacité à réagir à des facteurs externes comme le mauvais temps, les retards à l'arrivée et les contraintes en matière de personnel au sol. Les exploitants de systèmes de traitement des bagages attirés maintiennent une communication en temps réel avec les compagnies aériennes et les manutentionnaires au sol, tandis que les spécialistes de la salle de contrôle répartissent dynamiquement les ressources humaines pour optimiser le rendement et assurer la livraison rapide des bagages.
- Nous procédons à l'acquisition de la phase 1 du programme de développement des systèmes de manutention des bagages, qui comprend 23 initiatives visant à améliorer la fiabilité et la résilience du système.

# Technologie de l'information

La GTAA s'engage à offrir : De l'équipement qui fonctionne bien pour l'enregistrement, la technologie des portes d'embarquement (comme les bornes libre-service, les comptoirs d'enregistrement et les portes électroniques) et le traitement à la frontière afin de permettre à nos partenaires d'offrir un service de qualité.

## Mesures et résultats à ce jour :

La technologie joue un rôle central dans le déplacement des passagers à l'aéroport. En intégrant la rétroaction directe de nos partenaires aéroportuaires et des passagers, alliée à des systèmes de surveillance en temps réel, nous améliorons

continuellement nos systèmes pour nous assurer que nos activités aéroportuaires, de concert avec nos partenaires, sont bien positionnées pour réussir alors que les attentes des passagers évoluent continuellement.

- Au cours de l'hiver 2024, nous avons amélioré le processus des bornes d'inspection primaire en introduisant une fonction « mode hors ligne ». Auparavant, lorsque les bornes d'inspection primaire perdaient la connexion aux systèmes dorsaux de l'ASFC, il fallait recourir à des processus manuels et à des formulaires papier, et mettre en place des retards au débarquement pour éviter la surpopulation dans les zones d'arrivée. Maintenant, en « mode hors ligne », même si les systèmes de communication sont hors ligne, des déclarations numériques peuvent toujours être effectuées, ce qui réduit les conséquences d'une panne chez un tiers. Cela permet d'assurer un flux constant des passagers, de réduire les retards et d'améliorer la résilience et l'efficacité opérationnelles, tout en améliorant l'expérience des passagers.
- Nous collaborons avec les transporteurs pour établir la portée de manière adéquate, planifier et mettre rigoureusement à l'essai de nouvelles technologies pour les bornes et les comptoirs d'enregistrement, tout en veillant à ce que les mises à niveau n'entraînent aucune perturbation opérationnelle. En 2025, nous avons intégré avec succès cinq nouveaux transporteurs à la plateforme de bornes libre-service, ce qui a permis d'augmenter le débit général de 2,2 %.
- L'assurance de la qualité est également gérée à l'aide de diagnostics et d'une surveillance pilotés par l'IA, ainsi que de vérifications quotidiennes de tous les déploiements de technologies afin de cerner et de régler rapidement les problèmes.

## Dispositifs de transport des personnes

La GTAA s'engage à offrir : Des ascenseurs, escaliers mécaniques et trottoirs roulants qui fonctionnent selon des objectifs de rendement en matière d'entretien et qui permettent de se déplacer en toute sécurité dans l'aéroport.

### Mesures et résultats à ce jour :

La GTAA entretient environ 360 dispositifs de transport des personnes dans l'ensemble du réseau aéroportuaire. Ces dispositifs sont essentiels à l'accessibilité des aéroports, à l'expérience des passagers et à la continuité opérationnelle.

- En 2025, la GTAA a terminé le déploiement du logiciel de surveillance MAX sur tous les dispositifs de transport des personnes. Ce système permet de surveiller leur état en temps réel et d'émettre immédiatement des alertes de panne, accélérant

ainsi les délais d'intervention et la remise en service, et réduisant les perturbations opérationnelles.

- En outre, les pratiques d'entretien préventif ont été renforcées en collaboration avec ThyssenKrupp Elevator (TKE). Le programme d'entretien amélioré est conforme aux objectifs stratégiques de la GTAA et vise à améliorer la fiabilité, à optimiser la disponibilité de l'équipement et à maintenir des niveaux élevés de disponibilité.



# Dégivrage

La GTAA s'engage à offrir : Un programme sûr et efficace qui répond à la demande des intervenants pour un débit horaire d'aéronefs constant lors des opérations hivernales.

## Mesures et résultats à ce jour :

En 2025, environ 95 % des aéronefs ont été dégivrés ou antigivrés conformément aux délais ciblés, et en fonction de la taille des aéronefs et des conditions météorologiques.

Compte tenu de la nature spécialisée et saisonnière de ce travail, le maintien d'un personnel expérimenté constitue un défi important. Nous prenons des mesures pour régler ce problème :

- Au cours de l'hiver 2024-2025, nous avons accueilli 20 nouveaux spécialistes du dégivrage saisonniers. Ces spécialistes ont obtenu leur certification et acquis des compétences avant la période de pointe des voyages en hiver après avoir suivi un programme de formation obligatoire de 10 semaines.
- En 2024, nous avons lancé un nouveau programme novateur dans le cadre duquel 10 spécialistes saisonniers travaillent de façon interfonctionnelle comme spécialistes du dégivrage en hiver et comme spécialistes des bagages en été. Cela aidera à maintenir en poste les spécialistes du dégivrage qualifiés.
- Au cours de la saison hivernale 2024-2025, 15 appareils de dégivrage qui avaient atteint la fin de leur vie utile ont été remplacés par la technologie actuelle.
- Dans le cadre du [Programme Pearson LIFT](#), nous agrandirons la plateforme 6 afin d'accroître la capacité de l'installation centrale de dégivrage.

# Pistes et voies de circulation

La GTAA s'engage à offrir : Des surfaces sécuritaires et en bon état de service pour atteindre ou dépasser le débit de configuration prévu en fonction des conditions météorologiques.

## Mesures et résultats à ce jour :

- Dans le cadre du Programme Accélérateur, de Pearson LIFT, la GTAA encourage des opérations plus résilientes par l'intermédiaire de son programme pluriannuel de remise en état de l'infrastructure essentielle du terrain d'aviation.
- Les équipes d'entretien et d'électricité de l'aérodrome ont coordonné plus de 1 200 heures d'entretien courant, et une seule fermeture de 54 heures de la piste 05/23 a eu lieu.
- Pour soutenir le programme Accélérateur à venir, plus de 500 heures de fermeture durant la nuit ont été prévues à l'extrémité nord de l'aérodrome, afin d'effectuer des relevés avant les futurs travaux de construction.
- À l'été 2025, l'équipe des opérations de l'aérodrome a entrepris une initiative ciblée pour soutenir et maintenir l'infrastructure essentielle de l'aérodrome. Dans le but de répondre aux demandes accrues d'activités de maintenance, nous avons augmenté nos niveaux de dotation en personnel l'été, en augmentant nos aires de travail et le travail effectué à l'interne, et en veillant à disposer des ressources nécessaires pour appuyer les opérations à l'échelle de l'aéroport Pearson de Toronto.
- Des programmes de routine clés comme l'obturation des fissures, l'entretien des fossés, la réparation des surfaces et l'aide à la navigation et la stabilisation ont été élargis, en leur ajoutant du personnel et en augmentant les investissements, afin d'améliorer la fiabilité et la sécurité de l'aérodrome.
- De plus, nous avons lancé un projet pilote novateur visant à intégrer une technologie axée sur l'intelligence artificielle pour la détection des débris de corps étrangers et des défauts de surface, ce qui concrétise davantage notre engagement envers une gestion proactive et intelligente de l'aérodrome.

# Conditions de l'aérogare

La GTAA s'engage à offrir : Des normes uniformes de propreté et des installations qui sont toujours en bon état de fonctionnement et réparées pour rendre l'expérience aéroportuaire agréable.

## Mesures et résultats à ce jour :

Nous avons lancé une série d'initiatives d'amélioration continue concernant la propreté des aérogares. Il s'agit de la planification proactive, de l'état de préparation opérationnelle, de l'analyse des données, de l'innovation continue, d'une culture de responsabilisation, de l'application des normes et du renforcement des relations avec les fournisseurs de services. L'année 2026 s'emploiera à maintenir et à améliorer nos réussites.

- La cote de propreté des toilettes en 2025, obtenue à partir des bornes de rétroaction HoN « kiosque Happy or Not », pour l'aérogare 1 a connu une amélioration de 10 % par rapport à 2024 et l'aérogare 3, de 3 %.

- Les cotes de rendement de 2025 tirées du sondage sur l'expérience des passagers indiquent une hausse de 2,5 % par rapport aux records de 2024.
- À l'automne 2025, la GTAA a mis en œuvre deux nouveaux contrats pour les fournisseurs de services de garde pour les services de nettoyage des aéroports, ce qui a augmenté la fréquence du nettoyage dans l'ensemble des aérogares, dirigé les ressources vers les zones critiques (p. ex. toilettes, salles d'embarquement, ponts) et mis en œuvre des technologies de nettoyage avancées et autonomes.

# Langues officielles

La GTAA s'engage à offrir : Des services, une communication et de la signalisation pour servir les voyageurs dans les deux langues officielles du Canada.

## Mesures et résultats à ce jour :

Nous comprenons l'importance d'offrir un service équivalent en français et en anglais et nous travaillons avec nos partenaires pour respecter nos obligations collectives en vertu de la *Loi sur les langues officielles*, notamment ce qui suit :

- **Vérifications régulières** : En 2025, nous avons effectué 1 905 vérifications exhaustives de l'utilisation de la langue dans tous les aérogares et les stationnements publics.
- **Plan sur les langues officielles** : Nous avons publié notre Plan sur les langues officielles en juin 2025, qui met en évidence notre engagement à l'égard des services bilingues et nos obligations en matière de langues officielles.
- **Formation de mise à jour** : Nous travaillons avec nos locataires pour nous assurer qu'ils ont suffisamment de personnel en service pour offrir

des services en français et en anglais, et respecter leurs obligations en vertu de la *Loi sur les langues officielles*. De plus, nous nous assurons qu'ils offrent une formation de mise à jour sur l'importance d'accueillir les clients en leur disant « Hello, Bonjour » pour offrir activement les services dans l'une ou l'autre de ces langues.

- **Signalisation et communications** : Nous mettons à jour l'affichage bilingue dans l'ensemble des aérogares, y compris les portes coulissantes et la phraséologie désuète. Tous les changements devraient être apportés d'ici le quatrième trimestre de 2025 ou le début du premier trimestre de 2026. Parallèlement, nous collaborons avec des partenaires de l'aéroport pour renforcer les outils de traduction, la publicité et la responsabilisation pour les annonces et la signalisation bilingues.

# Accessibilité

La GTAA s'engage à offrir : Un accès facile, sécuritaire et agréable pour les passagers, y compris une vaste gamme de services et d'installations accessibles conçus pour offrir plus de choix, de confort et d'autonomie aux personnes handicapées tout au long de leur voyage.

## Mesures et résultats à ce jour :

Nous sommes déterminés à respecter ou à dépasser toutes les normes applicables prévues dans la *Loi canadienne sur l'accessibilité*, de même que ses principes et règlements, la *Loi sur les transports au Canada* et le *Règlement sur les transports accessibles aux personnes handicapées*. En 2023, nous avons lancé notre [Plan sur l'accessibilité](#). Voici les principales réalisations de la dernière année :

- Nous avons créé le Conseil consultatif sur l'accessibilité de Toronto Pearson pour favoriser la collaboration continue avec les partenaires communautaires et les groupes de défense des droits.
- Nous avons mis en place des avis de voyage en temps réel au moyen de codes QR, ce qui permet aux passagers de recevoir des mises à jour en temps réel directement sur leur téléphone. Cela est particulièrement utile pour les passagers sourds ou malentendants, car ils n'ont plus besoin de rester près des écrans d'embarquement pour surveiller les annonces concernant des changements comme l'embarquement, les retards ou le changement de portes d'embarquement. En balayant un code QR une seule fois et en entrant leur numéro de vol, les

passagers peuvent accéder en toute confiance aux renseignements sur les portes d'embarquement à partir de n'importe où dans l'aérogare, ce qui leur permet d'attendre dans des espaces plus silencieux ou plus confortables sans manquer de mises à jour importantes.

- En collaboration avec Air Transat et Autisme Ontario, nous avons organisé notre troisième événement annuel « À vos marques, prêts, volez », un événement de familiarisation avec l'aéroport pour les familles ayant des besoins neurodivergents. Cela aide à réduire l'anxiété, à accroître la prévisibilité et à renforcer la confiance des familles ayant des besoins neurodivergents, en leur donnant la chance de vivre l'environnement aéroportuaire avant de voyager. Près de 150 personnes y ont participé, et les commentaires ont été positifs. Nous prévoyons tenir un événement semblable cet automne et l'élargir pour travailler avec Air Canada dans un proche avenir.

Pour en savoir plus sur ces mesures d'accessibilité et sur les autres améliorations apportées en matière d'accessibilité, consultez notre [rapport d'étape](#).

Scan this QR code for live view  
of your flight status



Scannez ce code QR pour voir  
le statut de votre vol en direct



# Soutien opérationnel

La GTAA s'engage à offrir : Un niveau de service offert à tous les intervenants de l'aéroport afin d'appuyer l'exploitation, favoriser un accueil rapide du personnel (tel que le Bureau de contrôle des permis et laissez-passer), diriger les programmes de sécurité et de sûreté (tel que le plan logistique) et répondre rapidement aux problèmes signalés au Centre de contrôle des opérations.

## Centre intégré de contrôle des opérations (CICO)

### Mesures et résultats à ce jour :

Le Centre intégré de contrôle des opérations (CICO) assure la surveillance et le contrôle quotidiens des activités de l'aéroport.

- Les directeurs délégués d'aéroport (DDA) ont commencé à faire des mises à jour quotidiennes par l'intermédiaire du réseau de nouvelles locales, CP24. Filmés en direct du CICO, les DDA donnent un aperçu des activités quotidiennes à l'aéroport Pearson de Toronto, en parlant de la météo en général, de toute fermeture ou d'autres renseignements d'actualité concernant l'aéroport, ainsi que de la façon dont cela pourrait avoir une incidence sur les déplacements pour la journée.
- Le CICO a introduit de nouvelles fonctions dans la salle, y compris les opérations liées aux bagages et les opérations sur le terrain. Ces postes fournissent au CICO et aux DDA des renseignements précis sur ces systèmes, ce qui permet une meilleure prise de décisions et des réponses plus rapides lorsque des problèmes surviennent.

## Bureau de contrôle des permis et des laissez-passer

### Mesures et résultats à ce jour :

Le bureau des laissez-passer est un service de base de la GTAA et un point de contact universel pour les employés qui ont besoin d'un accès aux zones réglementées à l'aéroport Pearson de Toronto. Des services fiables et opportuns sont essentiels pour l'état de préparation de l'effectif et la continuité opérationnelle à l'échelle de l'aéroport. Bien que les commentaires des partenaires de l'aéroport reflètent un niveau élevé de satisfaction à l'égard de la prestation actuelle des services, nous continuons d'examiner et d'améliorer nos activités afin de fournir des services de soutien fiables.

- **Appuyer les mises à jour de la plateforme de Transports Canada :** Tout au long de 2025, le bureau des laissez-passer a soutenu avec succès les mises à niveau de la nouvelle plateforme des Services de sécurité des transports (SST) de Transports Canada. La plateforme offre une visibilité en temps réel de l'état des demandes pour les signataires autorisés et les employés, et comprend des rappels automatisés sur le renouvellement afin de promouvoir les soumissions hâtives et de réduire les pressions liées au traitement de dernière minute.

# Conclusion

Au cours de la dernière année, nous avons continué à réaliser des progrès notables en tant que collectivité aéroportuaire sur le plan du rendement opérationnel et de la fiabilité. À mesure que nous progresserons dans la construction active de Pearson LIFT, nous savons que la complexité opérationnelle augmentera. Nous sommes déterminés à améliorer la façon dont nous recueillons les commentaires de nos partenaires et à mieux comprendre leurs besoins. Cela nous guidera à l'avenir alors que nous apporterons d'autres améliorations pour appuyer l'excellence opérationnelle à l'échelle de l'aéroport.

**Questions et coordonnées : [thepearsonstandard@gtaa.com](mailto:thepearsonstandard@gtaa.com)**

## Avertissement : Énoncés prospectifs

Le présent « Rapport sur l'engagement de l'Autorité aéroportuaire du Grand Toronto (GTAA) à l'égard de la norme Pearson » contient des renseignements prospectifs au sens des lois sur les valeurs mobilières applicables. Ces énoncés prospectifs sont fondés sur diverses hypothèses et sont sujets à des risques et incertitudes. Ils reflètent les convictions actuelles de la direction de la GTAA et sont fondés sur les renseignements dont elle dispose actuellement. Il existe un risque que les attentes, prévisions, conclusions et projections formulées dans les énoncés prospectifs ne se révèlent pas exactes, que les hypothèses de la GTAA soient incorrectes et que les résultats réels diffèrent substantiellement des renseignements prospectifs. Des renseignements détaillés supplémentaires au sujet de ces hypothèses, risques et incertitudes figurent dans les documents déposés par la GTAA en vertu de la réglementation sur les valeurs mobilières, notamment sa plus récente notice annuelle et son plus récent rapport de gestion, que l'on peut consulter sur SEDAR à l'adresse [www.sedar.com](http://www.sedar.com).