

# Règlement

## La norme Pearson

Notre voie commune vers l'atteinte de nouvelles normes de responsabilité, de rendement et de qualité qui profitent à tous.

# Table des matières

<b>Introduction .....</b>	<b>4</b>	<b>7. Protection des données et cybersécurité .....</b>	<b>16</b>
<b>1. Autorité, objectifs et obligations contraignantes .....</b>	<b>5</b>	Collecte de données .....	16
Autorité .....	5	Protection de la confidentialité des données et cybersécurité .....	16
Objectifs .....	5	<b>8. Prévention des incendies et protection contre les incendies ...</b>	<b>16</b>
Obligations contraignantes .....	5	Cadre général.....	17
Date d'entrée en vigueur .....	5	Chef des Services d'incendie de l'aéroport.....	17
Modifications.....	5	Conformité en matière de sécurité incendie .....	17
Conflits avec les lois et règlements du gouvernement.....	5	Nuisance et activation de fausses alarmes d'incendie .....	17
Intégration par renvoi.....	5	Systèmes de protection contre les incendies .....	17
Conformité et responsabilisation.....	5	Extincteurs et équipement connexe .....	17
<b>Règlement d'application générale.....</b>	<b>6</b>	Équipement commercial de cuisine .....	17
<b>2. Normes et exigences minimales .....</b>	<b>7</b>	Travail à chaud.....	17
Norme de conduite .....	7	<b>9. Sécurité.....</b>	<b>17</b>
Sécurité et sûreté de l'aéroport.....	7	Dispositions générales et conformité .....	18
Exigences de rendement opérationnel et normes de niveau de service .....	7	Enceintes de sûreté .....	18
Normes d'emploi.....	8	Zones réglementées .....	18
Avis concernant à la main-d'œuvre.....	8	Partenaire de la première ligne de sûreté – Plan de sécurité....	18
Modifications des installations.....	8	Articles interdits .....	19
Responsabilité, assurance et gestion des risques .....	8	Cartes d'identité pour les zones réglementées (CIZR) .....	19
Redevances et frais aéroportuaires .....	9	Préparation aux situations d'urgence .....	19
Plans de continuité des activités.....	9	<b>Normes minimales de fonctionnement .....</b>	<b>20</b>
Faune.....	9	<b>10. Opérations côté piste .....</b>	<b>21</b>
<b>3. Exigences relatives à l'échange de renseignements entre transporteurs aériens.....</b>	<b>10</b>	Permis et autorisations .....	21
Exigences générales .....	10	Permis et autorisations pour les conducteurs de véhicules côté piste .....	21
Estimation de la capacité en passagers enregistrés .....	10	Exploitation des aéronefs .....	21
Operational data.....	11	Rapports d'accident d'aéronef et d'incident .....	21
<b>4. Accessibilité et langues officielles .....</b>	<b>12</b>	Avion hors service.....	21
Obligations générales .....	12	Circulation au sol ou déplacement d'aéronefs .....	21
Services en français et en anglais.....	12	Stationnement d'aéronefs .....	22
<b>5. Santé et sécurité .....</b>	<b>13</b>	Stationnement des véhicules et matériel de piste.....	22
Obligations générales .....	13	Unité de chargement (ULD) .....	22
Exigences côté piste .....	13	Dégivrage des aéronefs .....	22
Formation et sensibilisation.....	13	Ravitaillement en carburant.....	22
<b>6. Environnement .....</b>	<b>14</b>	Déversements de carburant et d'autres substances .....	23
Principes généraux et obligations .....	14	Nettoyage et confinement des déversements.....	23
Gestion du bruit.....	14	Matières dangereuses.....	23
Gestion des déchets non dangereux.....	14	Débris de corps étrangers.....	23
Qualité de l'eau.....	14	État de la surface des pistes.....	24
Qualité de l'air.....	15	Coordination et réservations des créneaux.....	24
Eaux usées des services alimentaires.....	15	Programme de restriction des vols de nuit.....	24
Matières dangereuses .....	15	Certification acoustique des aéronefs.....	24
Plan d'urgence environnementale.....	15	Manutention au sol .....	24
		Systèmes d'aéronefs télépilotés.....	25

<b>11. Aéroports et zones de bâtiments.....</b>	<b>26</b>	Période de pointe et opérations irrégulières.....	29
Données sur les ventes et facturation.....	26	Services réservés.....	29
Exigences en matière de sécurité .....	26	Autres services commerciaux de transport au sol.....	29
Déplacement de marchandises et de matériaux.....	26	Service de navettes équipage .....	29
Aires communes et équipement.....	26	Services de voitures de transport avec chauffeur.....	30
Stationnement.....	27	<b>Cas de non-conformité et règlement des différends</b>	<b>31</b>
Signalisation et publicités.....	27	<b>13. Responsabilité des usagers et règlement des différends .....</b>	<b>32</b>
Tournage et photographie sur place .....	27	Avis de non-conformité .....	32
Manifestations et piquetage.....	27	Défaut de donner suite à un avis de non-conformité .....	32
Activités et événements spéciaux .....	28	Processus de règlement des différends .....	32
<b>12. Service commercial de transport au sol.....</b>	<b>29</b>	<b>Glossaire .....</b>	<b>33</b>
Licences et permis de taxi et de limousine .....	29		

## Registre des révisions

Résumé des pages nouvelles et révisées

Date (JJ/MM/AA)	Type (nouvelle, révisée)	Section(s)	Description
05/06/23	Nouvelle	Toutes	Première publication du Règlement de la GTAA
24/07/24	Révisée	2, 3, 6, 8, 10, 11, 12, 13, et Glossaire	Mise à jour annuelle du Règlement de la GTAA (2024)
15/04/26	Révisée	2, 3, 6, 8, 9, 10, 11, 12, 13	Mise à jour annuelle du Règlement de la GTAA (2025-2026)

# Introduction



# 1. Autorité, objectifs et obligations contraignantes

## Autorité

- 1.1 L'Autorité aéroportuaire du Grand Toronto (« GTAA »), à titre d'exploitant de l'aéroport international Lester B. Pearson de Toronto (l'« aéroport » ou « Toronto Pearson »), a le pouvoir d'exploiter l'aéroport et d'établir ses règles et directives en vertu des lois fédérales et du bail foncier.

## Objectifs

- 1.2 Le Règlement de la GTAA vise à atteindre les objectifs suivants :
- 1.2.1 Veiller à ce que les opérations aéroportuaires soient menées de manière sûre, sécuritaire, efficace et durable par les usagers de l'aéroport.
  - 1.2.2 Promouvoir la responsabilisation des usagers de l'aéroport afin d'offrir des normes élevées d'efficacité opérationnelle et d'innovation, de sécurité, de service à la clientèle, de collaboration avec les intervenants et de bien-être des employés.
  - 1.2.3 Assurer l'utilisation légale et ordonnée de l'infrastructure, des installations et des services de l'aéroport en tout temps par les usagers de l'aéroport.
  - 1.2.4 Favoriser la conformité aux directives internes, aux plans, aux programmes, aux politiques, aux procédures, aux avis, aux manuels, aux codes, aux normes, aux protocoles et aux pratiques recommandées de la GTAA, et conformément aux dispositions des contrats, des ententes, des licences, des permis et des baux.
  - 1.2.5 Veiller à ce que les opérations de l'aéroport soient menées conformément aux lois, règlements et pratiques recommandés nationaux et internationaux applicables, en particulier dans les domaines de la sûreté, de la sécurité, de la protection de l'environnement, de la santé, de l'accessibilité, de la vie privée et de la confidentialité.

## Obligations contraignantes

- 1.3 Les usagers de l'aéroport acceptent d'être liés par les obligations énoncées dans les règles de la GTAA et s'engagent à veiller à ce que tous leurs agents, titulaires de permis et sous-traitants connaissent et respectent pleinement les articles qui s'appliquent à eux.
- 1.4 Les usagers de l'aéroport sont tenus de se conformer à toutes les lois et à tous les règlements gouvernementaux qui s'appliquent à leurs activités.
- 1.5 La GTAA s'engage à appliquer le Règlement de la GTAA de façon uniforme, équitable et transparente, et à mener des activités de surveillance et de vérification objectives et rigoureuses.
- 1.6 La GTAA s'est engagée à atteindre un rendement de calibre mondial et a documenté l'engagement de la GTAA à l'égard de la norme Pearson afin de décrire les normes d'excellence opérationnelle dans les domaines relevant de son contrôle direct.

## Date d'entrée en vigueur

- 1.7 Le Règlement de la GTAA entre en vigueur à la date indiquée dans la première ligne du registre des révisions et remplace le Manuel pour les partenaires d'affaires de Toronto Pearson publié le 15 novembre 2011 et modifié pour la dernière fois le 22 avril 2013.

## Modifications

- 1.8 La GTAA se réserve le droit d'apporter des modifications au Règlement de la GTAA de temps à autre et à sa seule discrétion aux fins suivantes :
- 1.8.1 Traiter des obligations en matière de sécurité, de santé et d'environnement, intégrer les pratiques de développement durable et combler les lacunes liées au rendement opérationnel, au service à la clientèle et à l'expérience des passagers.
  - 1.8.2 Se conformer aux lois et règlements du gouvernement, aux nouveaux cadres et normes juridiques internationaux et aux pratiques exemplaires recommandées à l'échelle mondiale.
  - 1.8.3 Maintenir la viabilité financière, la compétitivité et la réputation de l'aéroport.
- 1.9 La GTAA fournira un avis écrit raisonnable aux usagers de l'aéroport relativement à toute modification future du Règlement de la GTAA par des moyens de communication accessibles et, lorsque des changements sont nécessaires, dans un délai raisonnable pour adapter leurs opérations et se conformer à la modification.

## Conflits avec les lois et règlements du gouvernement

- 1.10 En cas de conflit ou d'incohérence entre le Règlement de la GTAA et les lois ou règlements gouvernementaux, la loi ou le règlement gouvernemental applicable prévalent dans la mesure du conflit ou de l'incohérence.

## Intégration par renvoi

- 1.11 Le Règlement de la GTAA sera intégré par renvoi dans tous les contrats, accords, licences, permis et baux de la GTAA.

## Conformité et responsabilisation

- 1.12 Le non-respect du Règlement de la GTAA peut entraîner :
- 1.12.1 L'exercice des recours disponibles jugés appropriés par la GTAA, jusqu'à la résiliation de contrats, d'ententes, de licences, de permis et de baux existants, conformément à leurs modalités.
  - 1.12.2 La poursuite de mesures correctives, conformément à l'article 13 (Responsabilisation des usagers et règlement des différends) du Règlement de la GTAA.
  - 1.12.3 Le signalement des cas de non-conformité aux autorités gouvernementales et à tout organisme indépendant compétent, notamment Transports Canada, l'Office des transports du Canada et le Bureau de la sécurité des transports du Canada.

# Règlement d'application générale



## 2. Normes et exigences minimales

### Norme de conduite

- 2.1 Les usagers de l'aéroport doivent effectuer toutes leurs activités à l'aéroport :
  - 2.1.1 En accordant la priorité absolue à la sûreté et la sécurité.
  - 2.1.2 Conformément aux lois, règlements et directives pertinents et applicables.
  - 2.1.3 En respectant toute directive ou circulaire émise par les autorités gouvernementales au Canada et par l'Organisation de l'aviation civile internationale (OACI).
  - 2.1.4 Conformément aux contrats, ententes, licences, permis et baux existants conclus entre la GTAA et les usagers de l'aéroport.
  - 2.1.5 Conformément au Règlement de la GTAA et à tout autre document émis par la GTAA relativement à l'utilisation des infrastructures, services ou installations de l'aéroport.
- 2.2 Les usagers de l'aéroport doivent s'assurer qu'ils obtiennent, dans leur secteur d'activité, une norme de service à la clientèle conforme aux normes d'une installation de première classe et d'un grand aéroport international, ainsi qu'aux normes et pratiques exemplaires reconnues de l'industrie.
- 2.3 Les usagers de l'aéroport doivent fournir toute la formation requise à leurs employés, sous-traitants, agents et titulaires de permis sur leurs responsabilités et obligations en vertu du Règlement de la GTAA.

### Sécurité et sûreté de l'aéroport

- 2.4 La sûreté et la sécurité sont au cœur de toutes les décisions prises à la GTAA et doivent demeurer la priorité absolue des usagers de l'aéroport dans tous les secteurs d'activité de l'aéroport.
- 2.5 Les usagers de l'aéroport doivent s'acquitter de leurs obligations en matière de sécurité et de sûreté conformément à l'ensemble des politiques, procédures, programmes, directives et règlements établis par la GTAA et à l'ensemble des lois et règlements locaux, provinciaux et fédéraux applicables.
- 2.6 Les usagers de l'aéroport doivent s'assurer que leurs employés, agents, licenciés et sous-traitants connaissent les [politiques de la GTAA en matière de sûreté et de sécurité](#) (en anglais) et qu'ils ont reçu une formation complète sur leurs responsabilités précises en la matière lorsqu'ils se trouvent dans les lieux de l'aéroport. Des cours de perfectionnement doivent être dispensés, au besoin, pour s'assurer que tous les employés, agents, licenciés et sous-traitants ont reçu une formation à jour.
- 2.7 Les usagers de l'aéroport doivent signaler toute préoccupation en matière de sécurité de façon proactive et en temps opportun, afin de prévenir ou d'atténuer les blessures aux personnes et les dommages aux biens.
- 2.8 Les usagers de l'aéroport doivent immédiatement signaler au 416 776 7381 toute préoccupation liée à la sécurité, comme des articles laissés sans surveillance, une barrière ou des portes qui ne sont pas fermées ou verrouillées, un accès à califourchon ou une activité suspecte par des passagers, des employés et des membres du public.
- 2.9 Les usagers de l'aéroport doivent signaler immédiatement tout risque ou danger imminent qui pourrait compromettre la sécurité et la sûreté des opérations de l'aéroport.

- 2.10 Pour les urgences, y compris les blessures potentielles, les personnes suspectes, le vandalisme et les situations mettant la vie en danger sur la propriété de l'aéroport, composez le 416 776 3033. Ne composez pas le 911.
- 2.11 Pour les situations urgentes, mais ne nécessitant pas une intervention rapide, composez le 416 776 3055.

### Exigences de rendement opérationnel et normes de niveau de service

- 2.12 Les usagers de l'aéroport doivent se conformer à toutes les normes de niveau de service et exigences énoncées dans tous les manuels, procédures d'exploitation normalisées, contrats et ententes publiés par la GTAA.
- 2.13 Les usagers de l'aéroport doivent immédiatement aviser le directeur délégué d'aéroport (DDA) et le Centre intégré de contrôle des opérations (CICO) lorsque les circonstances peuvent les empêcher de répondre à une exigence de rendement opérationnel ou à une norme de niveau de service.
- 2.14 La GTAA communiquera de temps à autre des normes de niveau de service supplémentaires au besoin pour maintenir les résultats en matière de rendement opérationnel conformes à une installation de première classe et à un aéroport de calibre mondial. Les indicateurs communs de l'industrie qui seront pris en compte dans l'établissement d'autres normes de niveau de service comprennent, sans s'y limiter :
  - 2.14.1 le temps d'attente pour l'enregistrement pour les vols intérieurs, transfrontaliers et internationaux
  - 2.14.2 le temps de récupération des bagages pour les vols intérieurs, transfrontaliers et internationaux
  - 2.14.3 Rapprochement des bagages mal acheminés
  - 2.14.4 le temps d'attente pour le débarquement du premier passager (vols entrants)
  - 2.14.5 le temps d'attente pour les services d'aide à la mobilité (vols entrants et sortants)
  - 2.14.6 les délais de traitement du contrôle de sécurité pour les passagers en partance
  - 2.14.7 les délais de traitement pour le prédédouanement des passagers à destination des États-Unis
  - 2.14.8 la configuration de la file d'attente des passagers et l'utilisation de poteaux
- 2.15 La GTAA se réserve le droit de mettre à jour ses exigences de rendement opérationnel et normes de niveau de service de temps à autre afin d'assurer l'efficacité des opérations à l'aéroport, la prestation de niveaux adéquats et équitables de service à la clientèle et la conformité aux lois et règlements du gouvernement. L'avis de mise à jour sera communiqué aux usagers de l'aéroport dans un délai raisonnable afin qu'ils puissent apporter les ajustements nécessaires afin de s'y conformer.
- 2.16 La GTAA peut exiger que les usagers de l'aéroport concluent des ententes sur les niveaux de service (ENS) particulières, au besoin, pour répondre adéquatement à des exigences individuelles comme les niveaux minimaux de dotation, la propreté, les temps d'attente ou d'autres normes de rendement.

- 2.17 La GTAA prendra tous les moyens nécessaires pour surveiller la conformité aux exigences de rendement opérationnel et aux normes de niveau de service de façon équitable et en utilisant des méthodes pouvant assurer l'exactitude et la transparence. Cela peut comprendre l'émission de fiches de rendement, des vérifications d'assurance de la qualité et des vérifications officielles.
- 2.18 Les usagers de l'aéroport qui ne satisfont pas aux exigences de rendement opérationnel et aux normes de niveau de service, en plus des autres exigences contenues dans les contrats, ententes, licences, permis et baux avec la GTAA, doivent prendre des mesures immédiates pour remédier à ces défaillances et satisfaire aux exigences supplémentaires de la GTAA.

## Normes d'emploi

- 2.19 Bien que la GTAA n'impose pas de rémunération ni de salaires à l'échelle de l'aéroport, elle vise à soutenir les politiques et les initiatives qui contribuent à un effectif inclusif, tout en reconnaissant que des conditions de travail positives et équitables profitent à l'ensemble de la communauté aéroportuaire.
- 2.20 Les usagers de l'aéroport doivent :
- 2.20.1 Respecter les lois sur l'emploi et l'accessibilité.
  - 2.20.2 Veiller à ce que leurs employés aient accès à un milieu de travail sécuritaire et gagnent un salaire équitable qui leur permet d'avoir les moyens de se loger, de se nourrir et d'assurer d'autres nécessités.
  - 2.20.3 Soutenir leurs employés au moyen d'investissements continus dans la formation en santé et sécurité, ainsi que dans des programmes et initiatives de bien-être et de santé mentale.
  - 2.20.4 Démontrer leur engagement envers la diversité, l'équité et l'inclusion dans leurs pratiques d'embauche et de promotion.
  - 2.20.5 Adopter des politiques et des pratiques qui favorisent le maintien en poste des travailleurs, l'affectation optimale des ressources et la conciliation travail-vie personnelle.
  - 2.20.6 Offrir une formation sur le service à la clientèle à tous les employés en contact direct avec les passagers, y compris le personnel de première ligne, les superviseurs et la direction. Cette formation doit être suivie dans les 60 jours suivant l'embauche et avoir lieu au moins une fois par année, comme exigence minimale, afin d'assurer une expérience client uniforme.

## Avis concernant à la main-d'œuvre

- 2.21 Les usagers de l'aéroport doivent aviser la Sécurité de l'entreprise de la GTAA s'ils représentent ou emploient, directement ou par l'intermédiaire d'un sous-traitant, du personnel syndiqué à l'aéroport. Les avis peuvent être envoyés à [torontoperson.labor@gtaa.com](mailto:torontoperson.labor@gtaa.com). Cet avis doit comprendre le nom du syndicat et de la section locale, le nombre d'employés syndiqués dans l'unité de négociation, une personne-ressource principale et le statut ou la date d'expiration de la convention collective applicable.

## Modifications des installations

- 2.22 Tous les travaux de construction et les activités de l'entrepreneur à l'aéroport exigent un permis de modification du bâtiment (« PMB ») délivré conformément au [Airport Construction Code](#) (code de construction de l'aéroport).
- 2.23 Les demandes de PMB doivent être adressées au Construction Compliance and Permits Office (« CCPO ») à [constructioncompliance@gtaa.com](mailto:constructioncompliance@gtaa.com).
- 2.24 Le CCPO a été désigné comme l'autorité compétente en vertu du [Airport Construction Code](#) (code de construction de l'aéroport) pour toutes les activités de construction à l'aéroport. Il a pour mandat d'assurer la conformité aux codes applicables et aux lois sur la sécurité dans la construction.
- 2.25 Vous trouvez plus de détails sur le cadre réglementaire et les exigences de conformité pour toute activité de construction et de l'entrepreneur à l'aéroport, y compris toute mise à jour ou orientation, à la [page Web](#) du CCPO.

## Responsabilité, assurance et gestion des risques

- 2.26 Dans la mesure permise par la loi, ni la GTAA ni ses agents ou employés ne sont tenus d'indemniser les usagers de l'aéroport en ce qui concerne les pertes indirectes, les pertes corrélatives, la perte de profits, la perte de revenus, la perte d'achalandage, la perte d'occasion, la perte d'une entreprise, l'augmentation des coûts ou des dépenses, le gaspillage de dépenses, le crime, les lésions corporelles ou toute autre blessure, perte, dommage, réclamation, coût ou dépense causés par un acte, une omission, une négligence ou une faute de la GTAA ou de ses employés ou agents.
- 2.27 Les usagers de l'aéroport doivent toujours détenir une assurance à jour et adéquate, comme déterminée et approuvée par la GTAA, lorsqu'ils utilisent l'infrastructure, les installations et les services ou mènent des activités à l'aéroport.
- 2.28 Sa Majesté le Roi du chef du Canada et la GTAA, ses membres et leurs administrateurs, dirigeants, employés, agents, et ceux dont ils sont responsables en droit doivent être désignés comme assurés supplémentaires sur toute police relative à la responsabilité découlant des activités de l'assuré désigné.
- 2.29 La GTAA peut refuser l'entrée à l'aéroport à tout usager de l'aéroport qui ne détient pas l'assurance requise.
- 2.30 Les exploitants aériens doivent détenir une assurance les passagers, les bagages et la cargaison et une responsabilité civile à l'égard de tout aéronef utilisé ou exploité à l'aéroport, conformément aux lois canadiennes, aux exigences réglementaires et à la jurisprudence connexe. Les limites de responsabilité doivent respecter la configuration et la composition actuelles de la flotte d'aéronefs, et doivent :
- 2.30.1 S'appliquer séparément à chaque assuré contre lequel une réclamation pourrait être faite.
  - 2.30.2 Être primaire de manière à ce qu'aucune autre assurance ou rétention autoassurée souscrite ou détenue par la GTAA ne soit appelée à contribuer à une perte.
  - 2.30.3 Fournir un préavis écrit de 30 jours en cas d'annulation ou de réduction de la limite ou de changement important.

- 2.31 Les certificats d'assurance doivent être fournis chaque année à l'adresse : [insurance.services@gtaa.com](mailto:insurance.services@gtaa.com).
- 2.32 Les usagers de l'aéroport doivent mettre en place des programmes et politiques de gestion des risques afin de réduire au minimum les risques qui peuvent causer des blessures aux personnes ou des dommages aux biens dans le cadre de leurs activités à l'aéroport.
- 2.33 La GTAA se réserve le droit de mener des inspections d'assurance de la qualité sur les programmes et politiques des usagers de l'aéroport de temps à autre ou lorsque la GTAA a des raisons de croire qu'il pourrait y avoir des lacunes à corriger.
- 2.34 La GTAA a le droit de facturer le coût de ces inspections d'assurance de la qualité, de la planification des mesures correctives ou de la gestion du rendement à l'utilisateur de l'aéroport si elle détermine que les programmes ou les politiques ne sont pas suffisants pour gérer les risques raisonnables.

### Redevances et frais aéroportuaires

- 2.35 Les exploitants aériens doivent payer les redevances et frais aéroportuaires, tels qu'ils sont énoncés dans la [grille tarifaire](#).
- 2.36 La GTAA se réserve le droit de rajuster les redevances et frais aéroportuaires de temps à autre.
- 2.37 Les transporteurs aériens doivent conclure une entente sur les frais d'amélioration aéroportuaire (FAA) avec la GTAA pour avoir droit aux avantages liés aux frais d'administration des FAA et participer au processus de vote pour les programmes d'immobilisations examinables de la GTAA. Les rajustements aux FAA sont régis par les modalités de l'entente sur les FAA.
- 2.38 Les transporteurs aériens doivent présenter un dépôt de garantie sous une forme et un montant déterminés par le contrôleur financier de la GTAA et détaillés dans le formulaire de demande d'entrée du transporteur aérien de la GTAA avant le début des opérations. La GTAA peut appliquer le dépôt de garantie aux montants en souffrance des frais et redevances aéroportuaires ou pour couvrir les coûts associés aux infractions du Règlement de la GTAA ou de toute autre entente.
- 2.39 La GTAA avisera le transporteur aérien de tout montant en souffrance ou impayé et lui donnera l'occasion de payer avant d'appliquer le dépôt de garantie. La GTAA n'est pas tenue de donner un avis pour demander le dépôt de garantie si le transporteur aérien a déclaré faillite ou entamé des procédures d'insolvabilité sur un territoire donné.

### Plans de continuité des activités

- 2.40 Les usagers de l'aéroport doivent mettre en place des plans de continuité des activités pour faire face aux perturbations résultant de pannes du système, d'événements météorologiques, de pénuries de main-d'œuvre et de tout autre incident hors de leur contrôle.
- 2.41 La GTAA se réserve le droit de demander une copie de tout plan de continuité des activités à l'appui de ses propres plans, et de l'examiner du point de vue de l'assurance de la qualité pour s'assurer qu'il est adéquat en cas de perturbations.
- 2.42 La GTAA a le droit de facturer à l'utilisateur de l'aéroport le coût de ces inspections d'assurance de la qualité, de la planification des mesures correctives ou de la gestion du rendement si elle détermine que le plan n'est pas suffisant.

### Faune

- 2.43 L'alimentation des animaux sauvages est strictement interdite à l'aéroport Toronto Pearson. Tous les déchets alimentaires doivent être jetés dans des poubelles désignées situées dans et autour de l'aéroport.
- 2.44 Les usagers de l'aéroport ne doivent pas nuire aux efforts d'atténuation des effets sur la faune.
  - 2.44.1 Conformément à l'alinéa 302.306e) du Règlement de l'aviation canadien, la GTAA a une politique en vigueur qui interdit de nourrir les oiseaux et d'autres animaux sauvages. Cette politique s'applique à tous les usagers de l'aéroport qui travaillent côté piste, dans les aérogares, dans les installations publiques et sur le terrain. On s'attend à ce que les usagers de l'aéroport respectent et appliquent cette politique.
- 2.45 La GTAA enquêtera sur toute violation de la politique et déterminera les mesures correctives requises par l'employé et l'employeur. Les infractions peuvent entraîner la confiscation de la carte d'identité pour les zones réglementées (« CIZR ») de l'employé fautif ou toute autre mesure que la GTAA juge appropriée.

# 3. Exigences relatives à l'échange de renseignements entre transporteurs aériens

## Exigences générales

- 3.1 Les exploitants aériens doivent fournir des renseignements complets, opportuns et exacts à la GTAA conformément à la présente section.
- 3.2 La GTAA se réserve le droit d'émettre des demandes de données de temps à autre, aux fins suivantes :
  - 3.2.1 Planifier les activités de l'aéroport de façon efficace et sécuritaire.
  - 3.2.2 Facturer les tarifs, les frais et les commissions avec exactitude.
  - 3.2.3 Mesurer et améliorer le rendement opérationnel de l'aéroport.
- 3.3 Les exploitants aériens doivent se conformer aux demandes de données émises par la GTAA en temps opportun et satisfaire à toute exigence supplémentaire liée aux systèmes et à l'infrastructure de TI, aux formats de messagerie, aux normes de communication et à la vérification des données, le cas échéant.
- 3.4 Les usagers de l'aéroport sont les seuls responsables de l'exactitude et de l'exhaustivité des données transmises à la GTAA.
- 3.5 Les usagers de l'aéroport doivent prendre toutes les mesures raisonnables pour résoudre les écarts dans les données, et ceux-ci doivent être immédiatement signalés à la GTAA.
- 3.6 Les usagers de l'aéroport, s'il y a lieu et à moins d'indication contraire de la GTAA, doivent utiliser les normes de communication et de messagerie de l'Association du transport aérien international (IATA) lorsqu'ils soumettent des données.
- 3.7 Les exploitants aériens qui ne fournissent pas les données requises dans les formats et les délais prescrits seront assujettis au processus de la norme Pearson dans les cas de non-conformité (voir la section 13, Cas de non-conformité et règlement des différends).
- 3.8 La non-conformité répétée à cet égard entraînera la prise de mesures indirectes par la GTAA, et le transporteur aérien sera facturé pour chaque vol qui ne répond pas aux exigences en matière d'échange de renseignements.
- 3.9 Pour obtenir des précisions ou poser des questions sur les formats de messagerie ou la transmission de données, veuillez écrire à [pearsonstandard@gtaa.com](mailto:pearsonstandard@gtaa.com).

## Estimation de la capacité en passagers enregistrés

- 3.10 La GTAA exige des estimations précises de la capacité en passagers enregistrés à l'arrivée et à la sortie, car cela est essentiel pour la planification et la gestion quotidienne des opérations aéroportuaires, en collaboration avec les intervenants de l'aéroport, comme les organismes gouvernementaux et les partenaires des aéroports.
- 3.11 Les transporteurs aériens sont tenus de fournir des données quotidiennes sur la capacité en passagers enregistrés sur 30 jours continus pour chaque vol prévu au départ ou à l'arrivée à Toronto Pearson. La capacité en passagers enregistrés doit comprendre un enregistrement pour chaque mouvement de vol avec les renseignements suivants : nombre total de passagers, nombre de passagers en correspondance par type de correspondance (intérieure, transfrontalière, internationale) et nombre de passagers à mobilité réduite. Tous les renseignements sur la charge de vol fournis par un transporteur aérien seront gardés confidentiels par la GTAA aux fins de planification interne et ne seront pas divulgués à d'autres transporteurs aériens.
- 3.12 Les transporteurs aériens sont tenus de fournir des données quotidiennes sur la capacité en passagers enregistrés sur 30 jours continus pour chaque vol prévu au départ ou à l'arrivée à Toronto Pearson. La capacité en passagers enregistrés doit comprendre un enregistrement pour chaque mouvement de vol avec les renseignements suivants : nombre total de passagers, nombre de passagers en correspondance par type de correspondance (intérieure, transfrontalière, internationale) et nombre de passagers à mobilité réduite. Tous les renseignements sur la charge de vol fournis par un transporteur aérien seront gardés confidentiels par la GTAA aux fins de planification interne et ne seront pas divulgués à d'autres transporteurs aériens.
- 3.13 Les fichiers des charges quotidiennes réservées doivent suivre le schéma ci-dessous :
  - Format du fichier : JSON (de préférence) ou CSV
  - Fréquence de livraison : Tous les jours avant 0500 HNE
  - Couverture des données : Horaire de vol continu de 30 jours
  - Mode de livraison : API (privilégié), d'autres canaux peuvent être disponibles sur demande (SFTP, MQ, courriel)
  - Convention(s) d'appellation des fichiers :
    - <AIRLINE\_CODE>\_BookedLoads\_YYYYMMDD.json (pour JSON)
    - <AIRLINE\_CODE>\_BookedLoads\_YYYYMMDD.csv (pour CSV)

Nom du champ	Type de données	Description
airline_code	CODE (3)	Code de l'Association du transport aérien international (IATA) de la compagnie aérienne exploitante
flight_number	CODE (10)	Numéro de vol (sans le code de la compagnie aérienne)
departure_airport	CODE (3)	Code IATA de l'aéroport de départ
arrival_airport	CODE (3)	Code ATA de l'aéroport de départ
departure_date_local	AAAA-MM-JJ	Date de départ prévue
departure_time_local	HH:MM	Heure de départ prévue (heure locale à l'aéroport de départ)
arrival_date	AAAA-MM-JJ	Heure d'arrivée prévue
arrival_time_local	HH:MM	Heure d'arrivée prévue
aircraft_type	CODE (10)	Code de l'aéronef de l'IATA
seat_capacity	NOMBRE	Nombre total de sièges disponibles à bord de l'aéronef
booked_pax_total	NOMBRE	Nombre total de passagers réservés pour ce vol
booked_pax_cxn_DOM	NOMBRE	Nombre total de passagers réservés avec une correspondance intérieure
booked_pax_cxn_TRB	NOMBRE	Nombre total de passagers réservés avec une correspondance transfrontalière
booked_pax_cxn_INT	NOMBRE	Nombre total de passagers réservés avec une correspondance internationale
booked_pax_PRM	NOMBRE	Nombre total de passagers ayant besoin d'un fauteuil roulant, d'un ascenseur, etc.

## Operational data

- 3.14 Air Carriers shall provide complete and accurate operational data by automated transmission conforming to IATA messaging and communication standards. Automated messaging is required for inbound flights to Toronto Pearson and should occur after take-off from the outstation for pre-arrival planning, and for departure flights after take-off from Toronto Pearson to destination station for airport performance reporting.
- 3.15 The following IATA standard messages must be used and sent according to the specified deadline:

Messages de l'IATA	Références de l'IATA	Date limite
MVT	IATA AHM 780	Dès que possible
LDM	IATA AHM 583	Après le décollage
PTM	IATA RP 1718	Après le décollage
PRL	IATA RP 1719b	Après le décollage
PSM	IATA RP 1715	Après le décollage
PAL/CAL	IATA RP 1708a	Avant le décollage
BSM (compris les connexions courtes et la terminaison)	IATA RP 1745	Après le décollage
BPM	IATA RP 1745	ASAP (tous les scans de BRS)
BTM	IATA RES 709	Après le décollage
BUM	IATA RP 1745	Dès que possible
BNS	IATA RP 1745	Après le décollage

- 3.16 Les données opérationnelles doivent être transmises aux adresses SITATEX de la GTAA suivantes :
- 3.16.1 MVT : YYZTOCR
- 3.16.2 LDM, PTM, PRL, PSM, PAL/CAL : YYZGTCR
- 3.16.3 MCC, BPM, BTM, BUM, BNS : YYZOPCR
- 3.17 Les données opérationnelles peuvent également être transmises à la GTAA au moyen d'une interface API, d'une connexion MQ ou d'un courriel (sur demande).
- 3.18 Les systèmes de TI de la GTAA reconnaissent et appliquent rigoureusement les normes suivantes de l'IATA.
- |   |          |     |
|---|----------|-----|
| Norme pour les FORMATS DE MESSAGE                         | IATA AHM | 080 |
| Norme pour les CORRECTIONS DE MESSAGES                    | IATA AHM | 081 |
| CODES D'AÉROPORT  | IATA AHM | 010 |
| CODES D'INFORMATION DE RETARD                             | IATA AHM | 730 |
| Formulaire pour les ÉTIQUETTES DE BAGAGES INTERCOMPAGNIES | IATA RES | 740 |

# 4. Accessibilité et langues officielles

## Obligations générales

- 4.1 L'aéroport s'est engagé à offrir aux passagers 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.
  - 4.1.1 Les usagers de l'aéroport doivent se conformer aux obligations légales, aux exigences techniques et aux responsabilités du programme de formation énoncées dans le Règlement sur les transports accessibles aux personnes handicapées (« Règlement sur l'accessibilité ») et toutes les autres lois relatives à l'accessibilité qui s'appliquent à eux.
- 4.2 Les usagers de l'aéroport assujettis au Règlement sur l'accessibilité et à toute autre loi sur l'accessibilité ne doivent pas nuire à la conformité de la GTAA et des autres usagers de l'aéroport au Règlement sur l'accessibilité ou à une telle loi, et ils doivent agir avec diligence dans l'exécution de leurs activités conformément à la législation sur l'accessibilité applicable, y compris aviser l'aéroport de toute lacune potentielle et prendre des mesures correctives dès que possible.
- 4.3 Les usagers de l'aéroport qui ont été sous-traités pour fournir des services au nom de la GTAA et d'autres usagers de l'aéroport et qui interagissent avec les passagers dans le cadre de leurs activités doivent se conformer aux obligations et aux exigences de formation en ce qui a trait au Règlement sur l'accessibilité.
- 4.4 Si les usagers de l'aéroport ou l'un de leurs sous-traitants ne se conforment pas aux dispositions du Règlement sur l'accessibilité ou d'une autre loi sur l'accessibilité, ces usagers de l'aéroport ou l'un de leurs sous-traitants devront indemniser la GTAA des coûts engagés en raison de ce manquement.
- 4.5 Les exploitants aériens qui gèrent eux-mêmes la prestation de services d'aide à la mobilité pour leurs passagers doivent respecter les normes de niveau de service minimales énoncées dans l'accord de services d'aide à la mobilité des transporteurs aériens.

## Services en français et en anglais

- 4.6 La GTAA s'est engagée à fournir des services et des communications à l'aéroport dans les deux langues officielles du Canada. Par conséquent, les usagers de l'aéroport et les transporteurs aériens sont tenus de se conformer à la [Loi sur les langues officielles](#) (« LLO »); ainsi, ils doivent :
  - 4.6.1 Communiquer avec les passagers en français et en anglais.
  - 4.6.2 S'assurer que les passagers reçoivent des services en français et en anglais.
  - 4.6.3 Veiller à ce que tous les panneaux soient présentés dans les deux langues officielles et qu'ils aient la même taille et la même importance.
- 4.7 Les usagers de l'aéroport et les transporteurs aériens doivent collaborer avec la GTAA pour atteindre les objectifs susmentionnés, et selon toute autre détermination de la GTAA à l'appui de ses obligations en vertu de la LLO à l'aéroport.
- 4.8 Si les usagers de l'aéroport ou les transporteurs aériens ne se conforment pas aux dispositions de la LLO, ils devront indemniser la GTAA pour tous les coûts engagés en raison de ce manquement.

# 5. Santé et sécurité

## Obligations générales

- 5.1 La GTAA s'est engagée à maintenir une solide culture de sécurité dans l'ensemble de l'aéroport et à appliquer les pratiques exemplaires de l'industrie en matière de protection de la santé et de la sécurité, conformément aux normes de l'aviation internationale et aux exigences réglementaires.
- 5.2 Les usagers de l'aéroport doivent protéger la santé et la sécurité de chaque personne à l'aéroport, y compris les travailleurs, les visiteurs et le public, conformément au [Code canadien du travail](#) ou à la [Loi sur la santé et la sécurité au travail de l'Ontario](#), selon le cas.
- 5.3 Il incombe aux utilisateurs des aéroports de fournir à leurs employés la formation, le matériel, l'équipement, les appareils et les vêtements de sécurité requis par le [Code canadien du travail](#), la [Loi sur la santé et la sécurité au travail de l'Ontario](#) ou toute autre loi en matière de santé et de sécurité, le cas échéant.
- 5.4 La GTAA se réserve le droit d'émettre des directives, des plans, des programmes, des politiques, des procédures, des avis, des avis, des normes, des protocoles et des pratiques recommandées pour assurer un environnement et un milieu de travail aéroportuaires sains et sécuritaires pour les passagers et les employés.
- 5.5 Les usagers de l'aéroport doivent harmoniser leurs politiques, procédures et pratiques avec les normes de santé et de sécurité de la GTAA et les exigences en matière de rapports sur la sécurité, et fournir le niveau requis de sensibilisation et de formation à leurs employés, agents et sous-traitants.

## Exigences côté piste

- 5.6 Les usagers de l'aéroport doivent fournir de l'équipement de protection individuelle (EPI) à tous leurs employés, peu importe leur statut d'emploi (c.-à-d. actif, à temps plein, à temps partiel ou en période d'essai), tant qu'ils travaillent côté piste, et faire respecter l'utilisation de cet EPI. L'EPI de sécurité prescrit doit comprendre un gilet de sécurité, des chaussures de sécurité et une protection auditive.

- 5.7 Les usagers de l'aéroport doivent également fournir la formation nécessaire afin que tous les employés soient au courant des dangers potentiels lorsqu'ils travaillent du côté piste, conformément aux codes, normes, manuels et pratiques recommandées de la GTAA.
- 5.8 Les usagers de l'aéroport doivent se conformer aux exigences relatives à l'EPI et les faire respecter. Les infractions entraîneront les mesures correctives exigées par l'employé et l'employeur, et pourraient entraîner la confiscation de la carte d'identité pour les zones réglementées (CIZR) de l'employé fautif ou toute autre mesure que la GTAA juge appropriée. La GTAA peut effectuer une vérification de la conformité et de l'application des exigences relatives à l'EPI par tout usager de l'aéroport, et ces usagers doivent se conformer aux mesures obligatoires découlant de cette vérification.

## Formation et sensibilisation

- 5.9 La GTAA exige que les nouveaux employés, les employés actuels, ceux qui reviennent au travail ou ceux qui ont été transférés et qui détiennent une CIZR suivent le cours obligatoire de sensibilisation à la santé et à la sécurité, accessible à la [page Web de la GTAA consacrée à la sensibilisation à la sûreté et à la sécurité des aéroports](#) (en anglais).
- 5.10 La GTAA organise des forums sur la sécurité, comme le Toronto Pearson Leadership Safety Forum (Forum sur la sécurité pour les dirigeants de Toronto Pearson) et le Toronto Pearson Workers Safety Forum (Forum sur la sécurité des travailleurs de Toronto Pearson), où les usagers de l'aéroport peuvent discuter des questions de sécurité en vue d'améliorer continuellement la sécurité pour tous les usagers de l'aéroport. Bien que ce ne soit pas obligatoire, la participation à ces forums est fortement recommandée, car la GTAA apprécie la rétroaction sur la sécurité reçue à ces occasions, et tient compte de toutes les recommandations et améliorations mises de l'avant en ce qui concerne les pratiques de la GTAA en matière de santé et de sécurité.

# 6. Environnement

## Principes généraux et obligations

- 6.1 La GTAA s'est engagée à veiller à ce que les activités à l'aéroport soient menées de manière responsable sur le plan environnemental, conformément aux lois et règlements environnementaux applicables, en adoptant de saines pratiques de gestion environnementale favorisant une amélioration continue et avec un sens de responsabilité envers la collectivité.
- 6.2 La [Politique environnementale de la GTAA](#) guide tous les aspects des activités aéroportuaires, y compris les objectifs visant à atteindre zéro émission nette de gaz à effet de serre (GES) et zéro déchet net des déchets provenant des aérogares d'ici 2050. La politique met l'accent sur les points suivants :
- la résilience aux changements climatiques
  - la neutralité carbone et les émissions
  - l'utilisation stratégique de l'énergie
  - la gestion de l'eau
  - l'environnement naturel
  - la gestion des déchets
  - la gestion du bruit
- 6.3 Le programme d'urgence environnementale de la GTAA décrit les pratiques exemplaires que les usagers de l'aéroport doivent mettre en œuvre en cas d'incident environnemental à l'aéroport, et joue un rôle clé dans l'atteinte et le maintien d'un état de préparation qui permet une intervention rapide et ordonnée.
- 6.4 Les usagers de l'aéroport doivent prendre toutes les mesures raisonnables pour fonctionner d'une manière respectueuse de l'environnement, en prévenant la pollution, en économisant les ressources, en recyclant et en compostant les matières, en réduisant le plus possible les émissions provenant de l'équipement, des véhicules et des sources fixes, et en prenant soin de l'entreposage, du transport et de l'élimination des matières dangereuses.

## Gestion du bruit

- 6.5 Les exploitants aériens doivent se conformer aux procédures d'atténuation du bruit de Transports Canada et au [Programme de restriction des vols de nuit de la GTAA](#), qui limite le nombre de mouvements et exige que les exploitants aériens obtiennent une approbation pendant les heures restreintes.
- 6.6 La GTAA enquêtera sur toute violation potentielle des procédures d'atténuation du bruit et du Programme de restrictions des vols de nuit. Les exploitants aériens qui font l'objet d'une enquête sont tenus de coopérer.
- 6.7 Toute non-conformité soupçonnée aux procédures d'atténuation du bruit ou au Programme de restriction des vols de nuit sera signalée à Transports Canada aux fins d'examen et d'éventuelles mesures d'application de la loi.
- 6.8 Toute question concernant le programme de gestion du bruit de la GTAA ou le bruit des aéronefs doit être adressée au Bureau de gestion du bruit à [community.engagement@gtaa.com](mailto:community.engagement@gtaa.com).

## Gestion des déchets non dangereux

- 6.9 Les usagers de l'aéroport ne doivent pas placer, décharger ou déposer de quelque manière que ce soit des papiers, des ordures, des déchets, des détritiques ou autres déchets où que ce soit à l'aéroport, sauf dans des poubelles acceptables et dans des endroits désignés préapprouvés.
- 6.10 Les usagers de l'aéroport doivent faire preuve de prudence lorsqu'ils manipulent des déchets à l'intérieur de l'aéroport. Tout déversement doit être nettoyé immédiatement à l'aide de méthodes efficaces pour réduire au minimum les dommages à l'environnement et aux biens.
- 6.11 Tous les déchets, ordures et rebuts doivent être recouverts et sécurisés lorsqu'ils sont transportés, et tous les conteneurs pour ces matériaux doivent être munis de couvercles.
- 6.12 Tout dépôt de déchets, débris ou rebuts dans des endroits non autorisés doit être ramassé et retiré de l'aéroport par l'utilisateur responsable.
- 6.13 Il est strictement interdit de brûler des ordures, des déchets ou autres matières sans le consentement préalable des Services environnementaux de la GTAA.
- 6.14 La GTAA peut prendre des dispositions pour la collecte et l'enlèvement des déchets, à sa discrétion, et facturer à l'utilisateur de l'aéroport tous les coûts engagés à cette fin.
- 6.15 Aucun usager de l'aéroport ne doit accéder à un local à déchets, à une salle de vide-ordures ou à un autre lieu d'entreposage des déchets, ou y laisser des articles sans le consentement préalable de la GTAA.

## Qualité de l'eau

- 6.16 L'exploitation d'un aéroport comprend l'utilisation de divers produits chimiques qui, s'ils ne sont pas bien confinés ou collectés lorsqu'ils sont utilisés, peuvent avoir des effets néfastes sur le milieu environnant, y compris, mais sans s'y limiter, les eaux souterraines et les eaux de surface avoisinantes.
- 6.17 Les usagers de l'aéroport doivent se conformer aux lignes directrices pertinentes de la GTAA, aux directives et aux règlements fédéraux, provinciaux et municipaux, ainsi qu'aux accords bilatéraux sur les rejets qui prévoient des limites maximales acceptables pour les composés de l'effluent.
- 6.18 Tous les effluents d'égout qui quittent un bâtiment ou une parcelle de terrain, selon leur destination, doivent respecter les limites d'effluent applicables pour la région de Peel ou le règlement sur l'utilisation des égouts de la ville de Toronto, ainsi que les Recommandations pour la qualité de l'eau potable au Canada.
- 6.19 Les eaux pluviales rejetées par l'aéroport doivent être conformes à la [Loi sur les pêches](#); il peut être exigé que ces rejets soient traités par des moyens physiques. Le traitement chimique est interdit. L'approbation des Services environnementaux de la GTAA est requise pour tout type de traitement des eaux pluviales afin de garantir l'absence d'effets néfastes sur l'environnement.
- 6.20 Des séparateurs huile-eau doivent être installés de manière à pouvoir être facilement inspectés et entretenus régulièrement. Une fois ces séparateurs en service, l'utilisateur de l'aéroport doit mettre les dossiers d'entretien à la disposition de la GTAA, sur demande.

## Qualité de l'air

- 6.21 La GTAA encourage tous les usagers de l'aéroport à utiliser des véhicules, de l'équipement et des machines de construction à faibles émissions, ainsi que des produits à faibles émissions, afin de réduire les émissions atmosphériques et les contaminants associés à leurs activités.
- 6.22 Les usagers de l'aéroport doivent se conformer aux lois et règlements concernant la protection de la qualité de l'air, comme la Loi canadienne sur la protection de l'environnement et la [Loi sur la protection de l'environnement](#) de l'Ontario, et ils doivent faire preuve de prudence dans la manipulation des polluants et autres matières dangereuses qui peuvent se retrouver dans l'air intérieur et extérieur.
- 6.23 Les usagers de l'aéroport doivent se conformer à toutes les lois fédérales et provinciales concernant les substances appauvrissant la couche d'ozone (SACO), y compris le plus récent [Règlement fédéral sur les halocarbures](#) pris en vertu de la [Loi canadienne sur la protection de l'environnement](#) qui régit l'importation, la fabrication et l'exportation des SACO et contrôle l'utilisation finale des halocarbures.

## Eaux usées des services alimentaires

- 6.24 Les appareils installés à l'aéroport pour la distribution d'aliments et de boissons qui déversent des eaux usées contenant des matières grasses, des huiles ou de la graisse doivent pouvoir évacuer ces matières au moyen d'un intercepteur de graisse entièrement automatique, aussi appelé dispositif de récupération des graisses. Si la GTAA le demande dans le cadre d'un examen pour permis de modification du bâtiment (PMB) ou par d'autres moyens écrits, la décharge du lave-vaisselle doit également être raccordée à un dispositif de récupération des graisses.
- 6.25 L'installation, la mise à l'essai, l'entretien et le rendement de l'intercepteur de graisses doivent être conformes à la norme CAN/CSA B481 du Conseil canadien des normes et aux exigences du fabricant.

## Matières dangereuses

- 6.26 Les usagers de l'aéroport reconnaissent que l'entreposage, l'utilisation, la manutention et le déversement inappropriés de matières dangereuses peuvent constituer une menace pour la santé et la sécurité humaines. Ils peuvent également être à l'origine de la présence de contaminants dans des zones de végétation et des sols auparavant non contaminés, d'émissions dans l'atmosphère, dans les eaux de surface ou dans les eaux souterraines, de changements dans les écosystèmes et de menaces pour les récepteurs écologiques.
- 6.27 Les matières dangereuses et les déchets dangereux nécessitent une manutention spéciale tout au long de la collecte, de l'entreposage, du transport, du traitement, de la récupération et de l'élimination, afin de réduire au minimum les risques potentiels pour la santé humaine et l'environnement. Les usagers de l'aéroport sont responsables de l'entreposage, de la manutention et de l'élimination appropriés de leurs matières dangereuses et de leurs déchets dangereux, conformément aux lois, règlements, codes et normes applicables, à la [Loi sur le transport des marchandises dangereuses](#), à la [Loi sur les produits dangereux](#) et au [Ontario Regulation 347 General Waste Management](#) (Règlement 347 de l'Ontario sur la gestion générale des déchets) de la [Loi sur la protection de l'environnement](#).
- 6.28 Les usagers de l'aéroport doivent immédiatement signaler tout rejet ou toute menace de déversement de matières dangereuses à l'aéroport en appelant la ligne d'urgence de l'aéroport au 416 776 3033.

## Plan d'urgence environnementale

- 6.29 Les usagers de l'aéroport doivent élaborer et tenir à jour des plans et des procédures d'urgence environnementale, tels qu'ils sont décrits dans le [Ground Operations Manual](#) (manuel des opérations au sol), les baux ou les contrats de licence, ou selon toute autre exigence applicable prévue par la loi ou autrement.
- 6.30 Les plans et les procédures doivent couvrir les dangers et les risques associés aux activités des usagers de l'aéroport et être conformes au plan d'urgence environnementale de la GTAA.
- 6.31 Les plans et les procédures d'urgence environnementale des usagers de l'aéroport sont examinés et vérifiés par les Services environnementaux de la GTAA pendant l'intégration et les vérifications environnementales. Le défaut de fournir ou de respecter un plan d'urgence environnementale entraînera des mesures correctives, y compris, mais sans s'y limiter, une intervention par palier au moyen du bail ou de l'accord de permis pertinent, du [Ground Operations Manual](#) (manuel des opérations au sol) ou de tout autre recours à la seule discrétion de la GTAA.

# 7. Protection des données et cybersécurité

## Collecte de données

- 7.1 Sous réserve des lois sur la protection de la vie privée et des données, y compris la [Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques](#) et la common law régissant la transmission de renseignements confidentiels au Canada, la GTAA se réserve le droit de recueillir, d'utiliser et de divulguer des données personnelles et des renseignements confidentiels du public et des usagers de l'aéroport, directement ou par l'intermédiaire d'un tiers, y compris, sans s'y limiter, lorsque la GTAA estime que ces données et renseignements sont nécessaires aux fins suivantes :
- 7.1.1 Assurer la sûreté et la sécurité des activités de l'aéroport.
  - 7.1.2 Effectuer des activités de planification, d'exploitation et d'autres autres initiatives de gestion du rendement de l'aéroport.
  - 7.1.3 Améliorer l'expérience des passagers et le service à la clientèle à l'aéroport.
  - 7.1.4 Se conformer aux lois et règlements nationaux et internationaux relatifs, sans s'y limiter, à la sûreté et à la sécurité des aéroports, à la protection de l'environnement, au blanchiment d'argent, aux sanctions et aux contrôles à l'exportation.
- 7.2 La GTAA s'engage à prendre toutes les mesures de protection juridiques raisonnables et à déployer les ressources techniques nécessaires pour protéger et garder confidentiels les données ou les renseignements non publics reçus du public ou des usagers de l'aéroport, sauf si la loi l'exige expressément ou si une autorité gouvernementale, un tribunal ou un organisme d'application de la loi le demandent expressément.
- 7.3 La [Politique de confidentialité de la GTAA](#) régit la façon dont les données personnelles et les renseignements confidentiels sont recueillis, traités, stockés, utilisés, gérés, divulgués, transférés et détruits.

## Protection de la confidentialité des données et cybersécurité

- 7.4 Les usagers de l'aéroport doivent se conformer aux lois applicables en matière de protection des données et de la vie privée et doivent immédiatement aviser la GTAA de toute atteinte à la sécurité des données, de toute violation du système ou de tout accès non autorisé aux données relatives à l'aéroport dès leur détection, fournir des détails supplémentaires sur tout incident de ce genre à la demande de la GTAA et, au besoin, produire un rapport médico-légal indépendant en temps opportun.
- 7.5 Les usagers de l'aéroport à qui on a accordé l'accès aux systèmes et aux données de l'aéroport doivent :
- 7.5.1 Mettre en œuvre et tenir à jour des programmes et pratiques de protection de la vie privée et de sécurité de l'information pour protéger l'information contre tout accès non autorisé, notamment des mesures de protection techniques, administratives, opérationnelles, organisationnelles et physiques.
  - 7.5.2 Se conformer aux règles, protocoles et exigences d'accès et d'utilisation des systèmes et des données de l'aéroport tels qu'ils sont établis et modifiés de temps à autre par la GTAA.

- 7.5.3 S'assurer que les identifiants d'accès demeurent sécurisés et qu'ils ne sont utilisés que par les personnes à qui ils ont été fournis.
- 7.5.4 Surveiller l'accès non autorisé aux systèmes technologiques, répondre à la validation de l'accès et aux vérifications des comptes d'accès en temps opportun, et assumer la responsabilité du retrait des comptes d'utilisateur pour les employés qui sont congédiés ou qui changent de tâches, y compris les sous-traitants temporaires.
- 7.5.5 Se conformer aux pratiques exemplaires de l'industrie, aux modalités d'utilisation applicables et aux dispositions contractuelles liées à la cybersécurité.
- 7.5.6 Protéger et conserver les dossiers de vérification du système dans la mesure nécessaire pour permettre une surveillance, une analyse et une enquête adéquates.
- 7.5.7 Signaler toute activité illicite, non autorisée ou inappropriée du système ou tout code malveillant comme les virus, les vers et les chevaux de Troie.
- 7.5.8 Surveiller régulièrement les vulnérabilités en matière de sécurité et les faire corriger par un personnel compétent et pleinement formé.
- 7.5.9 Prévoir les urgences et soutenir la GTAA en ce qui concerne ses politiques en matière de cybersécurité et ses initiatives de protection.
- 7.5.10 Établir des capacités de traitement des incidents pour les systèmes technologiques, ce qui doit comprendre la préparation, la détection, l'analyse, le confinement, la récupération et les activités d'intervention des utilisateurs.
- 7.5.11 Aviser la GTAA de toute vulnérabilité critique présente dans tout système technologique utilisé pour appuyer les opérations de l'aéroport ou stocker des données de l'aéroport, et donner l'assurance que des mesures correctives seront prises en temps opportun à l'égard des vulnérabilités critiques identifiées.
- 7.5.12 Aviser la GTAA de toute atteinte potentielle ou réelle à la cybersécurité ou de tout accès non autorisé à l'information de la GTAA ou aux données de l'aéroport, et prendre toutes les mesures raisonnables pour réduire au minimum les préjudices à la GTAA.
- 7.5.13 Signaler au Commissariat à la protection de la vie privée du Canada et aux personnes touchées les violations des mesures de protection des données, conformément aux lois applicables, dont la [Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques](#).

- 7.6 Les usagers de l'aéroport qui, par leurs actes ou omissions, causent un incident de cybersécurité, une violation des mesures de protection des données applicables, un accès non autorisé à l'information de la GTAA, ou le non-respect des dispositions des lois sur la cybersécurité et la protection des données indemniseront la GTAA de tous les coûts engagés à la suite de telles défaillances.

# 8. Prévention des incendies et protection contre les incendies

## Cadre général

8.1 Les [Services d'incendie et d'urgence de Toronto Pearson](#) (SIUTP) sont autorisés à inspecter régulièrement les bâtiments, les structures et les installations de l'aéroport pour s'assurer de leur conformité au [Code national de prévention des incendies du Canada](#) (« CNPIC »), aux codes et normes pertinents de la National Fire Protection Association (« NFPA »), au Règlement de la GTAA, et à tout autre document pertinent émis par la GTAA.

## Chef des Services d'incendie de l'aéroport

8.2 Le chef des Services d'incendie de l'aéroport est l'autorité compétente en matière d'incidents et d'accidents liés à un incendie, et il est responsable de l'application de tous les articles pertinents du Règlement de la GTAA qui ont trait à la prévention des incendies et à la protection contre les incendies à l'aéroport.

## Conformité en matière de sécurité incendie

8.3 Les usagers de l'aéroport doivent se conformer aux lois, règles, règlements et règlements administratifs applicables, incluant le Code national de prévention des incendies – Canada (CNPIC), les [codes et normes de la NFPA](#), ainsi que les directives, les normes et les procédures émises par la GTAA en matière de protection contre les incendies et de prévention des incendies à l'aéroport.

8.4 Après inspection par les Services d'incendie et d'urgence de Toronto Pearson (SIUTP), les usagers de l'aéroport seront avisés par écrit de toute violation des règles du CNPIC, de la NFPA et/ou de la GTAA, et recevront un délai de conformité dans lequel toutes les infractions devront être corrigées à la satisfaction du chef des Services d'incendie de l'aéroport. Si un usager de l'aéroport ne remédie pas à une infraction constatée dans le délai imparti, des frais peuvent lui être imposés. De plus, la GTAA et ses agents agréés ou désignés peuvent remédier à l'infraction constatée aux frais de l'usager de l'aéroport.

8.5 Certaines infractions, qu'elles soient relevées dans le cadre d'une inspection officielle ou en réponse à des plaintes circonstanciées, peuvent faire l'objet d'ordonnances immédiates et de frais connexes.

8.6 L'utilisation de panneaux Lavi et de poteaux rigides est interdite à moins qu'ils ne soient examinés et approuvés par un ingénieur en sécurité des personnes pour valider que leur présence et leur configuration proposées n'auront pas d'incidence négative sur la distance de déplacement et l'accès aux sorties. Un rapport d'ingénieur doit être fourni au service de prévention des incendies de la GTAA ([fireprevent@gtaa.com](mailto:fireprevent@gtaa.com)) pour qu'il en prenne connaissance et qu'il l'approuve avant l'installation.

## Nuisance et activation de fausses alarmes d'incendie

8.7 Les Services d'incendie et d'urgence de Toronto Pearson (SIUTP) ont l'obligation de répondre à une alarme incendie à l'aéroport.

8.8 Si, au moment de mener une enquête, les SIUTP déterminent qu'une alarme est une fausse alerte ou une nuisance, l'usager de l'aéroport fautif se verra facturer les frais stipulés à l'annexe A des Standard Operating Guidelines (SOG) no 10, intitulée « Cost Recoveries for Responding to Nuisance/False Alarms » (« SOG no 10 »), dont une copie peut être obtenue en envoyant une demande à : [fireprevent@gtaa.com](mailto:fireprevent@gtaa.com).

## Systemes de protection contre les incendies

8.9 Les usagers de l'aéroport ne doivent pas entraver le fonctionnement d'un système de sécurité des personnes, ou y nuire, sans le consentement préalable explicite et sans permis de la GTAA.

8.10 Chaque fois qu'une partie d'un système de protection contre les incendies est temporairement arrêtée ou autrement endommagée, les usagers de l'aéroport doivent s'assurer que des mesures de rechange sont mises en œuvre conformément au plan de sécurité-incendie approuvé de l'immeuble.

8.11 Les usagers de l'aéroport ne doivent jamais désactiver ou réinitialiser une alarme incendie active sans le consentement explicite des Services d'incendie et d'urgence de l'aéroport Toronto Pearson ou de Mississauga.

## Extincteurs et équipement connexe

8.12 Les usagers de l'aéroport doivent s'assurer d'être formés à l'utilisation d'extincteurs portatifs adaptés à leur milieu de travail.

8.13 Tout usager de l'aéroport qui constate qu'un équipement de sécurité des personnes est défectueux ou manquant doit immédiatement signaler la situation au Centre intégré de contrôle des opérations (CICO) au 416 776 3055.

## Équipement commercial de cuisine

8.14 Les procédures d'entretien et de nettoyage des systèmes commerciaux d'échappement de cuisine et l'équipement connexe doivent être conformes au protocole du système d'échappement de la cuisine des Services d'incendie et d'urgence de la GTAA (« FP-02 »), dont une copie peut être obtenue en envoyant une demande à [fireprevent@gtaa.com](mailto:fireprevent@gtaa.com).

## Travail à chaud

8.15 Aucun usager d'aéroport ne doit effectuer de travail à chaud à l'aéroport sans recourir au processus de travail à chaud approprié. Le processus d'obtention de l'autorisation d'effectuer des travaux à chaud varie selon la nature du projet (visé par un permis de modification du bâtiment [PMB] ou non visé par un PMB).

8.16 Les travaux à chaud effectués dans le cadre d'un permis de modification du bâtiment (PMB) doivent être effectués conformément au [code de construction de l'aéroport](#).

8.17 Les permis de travaux à chaud pour les locataires non visés par un PMB ou les travaux d'entrepreneurs non visés par un PMB doivent être obtenus en communiquant avec le contrôle des opérations aéroportuaires au 416 776 3055.

8.18 Les permis de travail à chaud exigés par les métiers de la GTAA doivent être délivrés par les superviseurs et les gestionnaires de la GTAA dûment formés.

8.19 Les projets exigeant un travail à chaud font l'objet de vérifications aléatoires par les SIUTP pour s'assurer que des mesures appropriées de sécurité-incendie ont été prises.

8.20 Dans l'éventualité où les SIUTP déterminent que les conditions sont dangereuses, tous les travaux à chaud doivent être interrompus immédiatement et une enquête doit être menée. Les questions sur ce processus peuvent être adressées au 416 776 4515 ou à [fireprevent@gtaa.com](mailto:fireprevent@gtaa.com).

# 9. Sécurité

## Dispositions générales et conformité

- 9.1 La GTAA assume la responsabilité générale de la gestion, de la coordination, de l'intégration et de la mise en œuvre du programme de sécurité de l'aéroport et des initiatives connexes, comme le prévoit la [politique sur la sécurité de la GTAA](#).
- 9.2 Les dispositions de la présente section visent à :
- prévenir les actes illégaux ou les tentatives d'actes qui pourraient nuire aux activités de l'aéroport ou d'un aéronef, ou leur faire obstacle
  - fournir des conseils aux usagers de l'aéroport sur les programmes et contrôles de sûreté de la GTAA
- 9.3 Les actes illégaux visés au présent article peuvent comprendre, sans s'y limiter :
- la saisie illégale d'un aéronef en vol
  - la saisie illégale d'un aéronef au sol
  - la prise d'otages à bord d'un aéronef ou à l'aéroport
  - l'intrusion forcée à bord d'un aéronef ou à l'aéroport
  - l'introduction à bord d'un aéronef ou à l'aéroport d'une arme, d'un dispositif ou d'une matière dangereux, en particulier ceux que Transports Canada considère comme des [articles interdits](#) et qui sont vraisemblablement destinés à des fins criminelles.
  - la communication de faux renseignements qui pourraient compromettre la sécurité d'un aéronef en vol, au sol ou à l'aéroport, y compris les passagers, l'équipage, le personnel au sol et celui de l'aérogare et le grand public
  - l'accès illégal ou la perturbation à l'aéroport ou à bord de l'aéronef
- 9.4 Les usagers de l'aéroport doivent se conformer en tout temps aux dispositions du présent article, conformément aux politiques, programmes et conditions d'accès en matière de sûreté aéroportuaire, aux lois et règlements fédéraux, ainsi qu'aux lois et normes internationales, aux pratiques recommandées et aux exigences locales.
- 9.5 Les usagers de l'aéroport qui contreviennent à l'une ou l'autre des dispositions du présent article :
- compromettent le niveau global de sûreté de l'aéroport
  - sont réputés participer à la création d'un environnement dangereux, non sécurisé et risqué ou faciliter un tel environnement
  - tous les privilèges opérationnels et commerciaux de ces usagers, y notamment le droit à une CIZR, peuvent être immédiatement révoqués par la GTAA de façon temporaire ou permanente.
- 9.6 Les usagers de l'aéroport qui sont responsables, en tout ou en partie, de toute violation des dispositions du présent article du Règlement de la GTAA recevront une amende et seront poursuivis conformément aux lois et règlements pertinents, et devront indemniser la GTAA pour tous les coûts découlant des dommages matériels causés, des blessures corporelles subies, ou d'autres dommages causés par la violation.

## Enceintes de sûreté

- 9.7 Tous les bâtiments, obstacles et clôtures qui font partie de l'enceinte de sûreté (aussi appelée la première ligne de sûreté) doivent être conformes aux normes et exigences de la GTAA ainsi qu'au [Règlement canadien de 2012 sur la sûreté aérienne](#).
- 9.8 Les enceintes de sûreté doivent demeurer verrouillées lorsqu'elles ne sont pas utilisées, et aucun obstacle ne doit entraver l'accès dans un rayon de 3 m côté terre et de 1 m côté piste. Les locataires doivent se conformer à cette exigence dans leurs locaux loués.
- 9.9 Tout véhicule, matériel ou équipement qui empiète sur les limites de dégagement des enceintes de sécurité pourrait être retiré à la seule discrétion de la GTAA et aux frais de l'utilisateur de l'aéroport.
- 9.10 Les usagers de l'aéroport ne doivent pas entreprendre de modifications ou d'activités de construction qui pourraient avoir une incidence sur l'enceinte de sûreté ou sur la sécurité en général sans le consentement écrit préalable du service de la sécurité de la GTAA. Toute question doit être adressée par écrit au directeur, Soutien opérationnel à la sécurité de la GTAA.

## Zones réglementées

- 9.11 Les usagers de l'aéroport qui souhaitent accorder un accès temporaire à la zone réglementée de l'aéroport par l'intermédiaire d'une enceinte de sûreté doivent être autorisés à le faire par le service de sécurité de la GTAA au moyen de laissez-passer temporaires délivrés ou approuvés par l'aéroport. Toute question doit être adressée par écrit au directeur, Soutien opérationnel à la sécurité de la GTAA.
- 9.12 Toute entrée dans la zone stérile du terminal doit être réalisée par les points de contrôle de sécurité des non-passagers aux fins de vérification de l'identité et du contrôle par l'Administration canadienne de la sûreté du transport aérien (ACSTA). Toute entrée dans une zone réglementée critique côté piste doit être réalisée par les points de contrôle de sécurité des non-passagers (véhicules) aux fins de vérification de l'identité et du contrôle par l'ACSTA.
- 9.13 Les usagers de l'aéroport autorisés à accéder à la barrière de sûreté ou à en contrôler l'accès doivent empêcher toute personne non autorisée d'y accéder ou aviser la GTAA de toute intrusion en appelant le contrôle des opérations de sécurité (COS) de la GTAA au 416 776 7381.

## Partenaire de la première ligne de sûreté – Plan de sécurité

- 9.14 Les usagers de l'aéroport, dont les installations font partie de la première ligne de sûreté sont considérés comme des partenaires de la première ligne de sûreté (« PPLS ») conformément au Règlement canadien sur la sûreté aérienne. Les PPLS doivent fournir un plan de sécurité des locataires rempli en suivant le modèle de la GTAA. Ils doivent également présenter le plan de sécurité des locataires à Transports Canada pour approbation et fournir une copie du plan de sécurité des locataires, comme l'exige le Règlement canadien sur la sûreté aérienne.

9.15 Conformément aux modalités visant le personnel des PPLS détenant une CIZR et aux conditions de location, chaque fois qu'un usager de l'aéroport est jugé non conforme, les privilèges d'accès seront suspendus, et des mesures correctives temporaires ou permanentes peuvent être imposées à la seule discrétion de la GTAA et aux frais de l'usager de l'aéroport.

## Articles interdits

9.16 Les usagers de l'aéroport doivent se conformer au programme logistique de la GTAA, qui gère la circulation des marchandises et des matériaux à l'intérieur des aéroports afin d'assurer la sécurité de l'aéroport et détermine les moyens et les méthodes de déplacement des articles qui sont autorisés dans les zones réglementées de l'aéroport pour assurer la sécurité de l'aéroport. Vous pouvez obtenir une copie du programme logistique de la GTAA en communiquant avec votre partenaire d'affaires à la GTAA.

9.17 Les armes, munitions et explosifs ne sont pas autorisés à l'aéroport à moins qu'ils ne soient sous la garde et le contrôle de représentants d'un organisme gouvernemental autorisé par la loi ou autrement autorisé par la GTAA et sous la garde et le contrôle d'une partie dûment autorisée et formée.

## Cartes d'identité pour les zones réglementées (CIZR)

9.18 Le Bureau de contrôle des permis et laissez-passer de la GTAA administre les autorisations de sécurité et délivre les cartes d'identité pour les zones réglementées (CIZR) aux demandeurs qui démontrent un droit d'entrée et un besoin fréquent d'entrer dans les zones réglementées de l'aéroport dans l'exercice de leurs fonctions.

9.19 Les usagers de l'aéroport doivent désigner un représentant de la direction ayant le pouvoir de signature pour coordonner les exigences avec le Bureau de contrôle des permis et laissez-passer de la GTAA en ce qui a trait à la délivrance d'articles de sécurité pertinents aux fonctions attribuées à ses employés dans les zones réglementées.

9.20 Le représentant désigné de la direction doit être le point de contact et aider, au besoin, le Bureau de contrôle des permis et laissez-passer de la GTAA dans l'administration et le contrôle de tout article de sécurité délivré à ses employés, sous-traitants ou agents.

9.21 Les exploitants d'aéroport doivent s'assurer que les employés ou les agents qu'ils ont parrainés pour l'obtention d'une CIZR ou d'un laissez-passer temporaire n'utilisent cette CIZR que pour l'activité parrainée et autrement, conformément aux modalités de

délivrance. L'utilisation abusive des CIZR pour des activités commerciales personnelles ou pour un autre employeur qui n'a pas parrainé l'émission de la CIZR ne sera pas tolérée et entraînera la suspension des privilèges d'accès aux zones réglementées ou l'annulation de ces CIZR.

9.22 Lorsqu'ils exécutent des tâches dans la zone réglementée de l'aéroport, les employés doivent afficher leurs CIZR de manière visible. L'absence d'affichage de la CIZR entraînera la suspension des privilèges d'accès aux zones réglementées ou l'annulation de ces CIZR.

9.23 La GTAA offre un [programme obligatoire de sensibilisation à la sûreté et à la sécurité](#) pour tous les titulaires d'une CIZR. Ce programme est accessible à : [Airport Security and Safety Awareness Training](#) (Formation de sensibilisation à la sûreté et à la sécurité des aéroports).

## Préparation aux situations d'urgence

9.24 Les compagnies aériennes sont tenues de fournir à la GTAA leur plan d'urgence de l'aéroport et de s'assurer que la GTAA a des copies mises à jour.

9.25 Les usagers de l'aéroport doivent suivre le cours de formation sur les mesures de contrôle des installations et le plan d'évacuation pour s'assurer qu'ils sont au courant des procédures établies et des attentes en matière d'aide pendant une évacuation si la sécurité est menacée.

9.26 Ce cours comporte une exigence de renouvellement annuel de la certification et tous les employés de Toronto Pearson doivent renouveler leur certificat. Les usagers de l'aéroport peuvent obtenir un fichier du modèle SCORM (Shareable Content Object Reference Model ou référence d'objet de contenu partageable) auprès du service des programmes de continuité des activités en gestion des urgences de la GTAA (ce qui leur permet de télécharger la formation dans leur plateforme LMS) ou d'accéder au cours de formation à partir du site Web [Toronto Pearson.com/courses](#).

9.27 On s'attend à ce que les usagers de l'aéroport soutiennent les exercices de préparation aux situations d'urgence organisés par la GTAA et y participent au besoin. Le programme d'exercices de préparation aux urgences est une composante réglementaire du programme de formation aux situations d'urgence de la GTAA. Les exercices d'urgence sont conçus pour accroître la capacité et la compétence de la GTAA et de tous les organismes partenaires externes afin de maintenir le flux des fonctions essentielles pendant et après un événement perturbateur, en mettant à l'essai et en confirmant la fonctionnalité et l'efficacité des plans d'urgence, des procédures et des protocoles.

# Normes minimales de fonctionnement



# 10. Opérations côté piste

## Permis et autorisations

- 10.1 Les exploitants aériens ne doivent pas exploiter de services à destination ou en provenance de l'aéroport sans les permis d'exploitation et les licences commerciales exigés par les lois ou les règlements applicables, et délivrés par l'Office des transports du Canada.
- 10.2 De plus, les transporteurs aériens doivent soumettre les renseignements requis dans le formulaire de demande d'entrée du transporteur aérien de la GTAA.
- 10.3 Les exploitants aériens doivent mener leurs activités conformément aux règles de la GTAA et à toute entente applicable conclue avec la GTAA.
- 10.4 À l'exception des vols diplomatiques, d'urgence, de déroutement et humanitaires, les aéronefs d'affaires et de l'aviation générale peuvent entrer ou utiliser les portes des aérogares seulement avec le consentement préalable de la GTAA, par l'intermédiaire du [Airport Reservation Office](#) (bureau de réservation de l'aéroport).

## Permis et autorisations pour les conducteurs de véhicules côté piste

- 10.5 Les permis d'exploitation de véhicules côté piste (« AVOP ») sont délivrés par la GTAA en guise de certificat pour ceux qui démontrent un besoin opérationnel régulier et continu de conduire dans des zones de mouvement et de manœuvre, sous réserve de certaines conditions.
- 10.6 Les titulaires d'un AVOP doivent se conformer aux [directives sur la circulation dans les aéroports](#) (en anglais), qui incluent des exigences importantes en matière de formation et d'application au moyen d'un système de points d'inaptitude pouvant comprendre la suspension ou l'annulation des privilèges de conduite côté piste dans certains cas.
- 10.7 La GTAA prend la sécurité côté piste très au sérieux, et la conduite côté piste en est un élément essentiel. Il n'y a aucune tolérance pour les infractions ou le manque de formation. La GTAA se réserve le droit d'appliquer des mesures correctives et de prendre les mesures qui s'imposent.
- 10.8 Le processus de demande, les critères et les exigences pour obtenir et tenir à jour un permis d'exploitation de véhicules côté piste se trouvent à la [page Web des AVOP de la GTAA](#).

## Exploitation des aéronefs

- 10.9 Les usagers de l'aéroport qui pilotent, font atterrir, entretiennent ou réparent un aéronef à l'aéroport doivent se conformer à toutes les lois, ordonnances et règles et à tous les règlements applicables émis par Transports Canada, NAV Canada et toute source gouvernementale pertinente, y compris, sans s'y limiter, la publication d'information aéronautique et le manuel d'exploitation d'aéroport et le [Ground Operations Manual](#) (manuel des opérations au sol) de la GTAA.
- 10.10 Il est obligatoire d'adhérer aux procédures publiées de prise de décision en collaboration en milieu aéroportuaire (A-CDM). De plus amples renseignements sur la gestion de l'A-CDM à l'aéroport se trouvent à la [page Web de l'A-CDM](#) ou peuvent être obtenues en communiquant avec le directeur des opérations, Flux des activités à l'aéroport, au 416 776 2236.

- 10.11 Les usagers de l'aéroport qui ont la garde et le contrôle d'un aéronef doivent prendre toutes les mesures raisonnables pour s'assurer qu'aucune personne n'entre dans l'aéronef sans le consentement du propriétaire ou de son représentant délégué, que personne ne démarre le moteur de l'aéronef sans le consentement du propriétaire ou de l'exploitant, et que personne n'interfère avec l'aéronef ou ne le modifie.

## Rapports d'accident d'aéronef et d'incident

- 10.12 Tout exploitant aérien impliqué dans un accident d'aéronef qui entraîne des blessures corporelles ou des dommages matériels, et indépendamment de la propriété ou de la gravité, doit immédiatement appeler la ligne d'urgence de l'aéroport de la GTAA au 416 776 3033. Ne composez pas le 9 1 1. De plus, les lieux de l'accident doivent être bloqués jusqu'à ce que les agents de la sécurité aérienne de la GTAA ou des organismes fédéraux ou provinciaux d'intervention d'urgence les libèrent.
- 10.13 Tous les rapports d'accident ou d'incident d'aéronef exigés par les organismes fédéraux ou provinciaux, en vertu d'une loi ou d'un règlement fédéral ou provincial, doivent également être soumis au directeur de la sécurité aérienne, de la réglementation et du rendement de la GTAA ou à son délégué.

## Avion hors service

- 10.14 Tout usager de l'aéroport qui possède, loue, exploite ou a le contrôle ou le droit de contrôler un aéronef hors service est responsable de son enlèvement et de son élimination rapides, ce qui comprend toutes ses pièces, ainsi que tout nettoyage connexe, à moins que le Bureau de la sécurité des transports du Canada ou toute autre autorité gouvernementale ne soit tenu de retarder de telles mesures en raison d'une enquête en cours ou en attente.
- 10.15 Le fait de ne pas retirer rapidement l'aéronef hors service peut engendrer des risques pour la sécurité à l'intérieur et autour de l'aéroport. Par conséquent, la GTAA se réserve le droit de récupérer ou d'enlever l'aéronef hors service et toutes ses pièces aux frais de l'usager de l'aéroport concerné, conformément aux mesures de retrait des aéronefs hors service énoncées dans le manuel d'exploitation de l'aéroport de la GTAA.
- 10.16 Les usagers de l'aéroport doivent indemniser la GTAA pour tous les coûts de récupération, d'enlèvement ou d'élimination de l'aéronef hors service, et ces coûts doivent être payés en totalité et sans délai.

## Circulation au sol ou déplacement d'aéronefs

- 10.17 Les aéronefs ne doivent pas circuler, être remorqués ou autrement déplacés sur une partie quelconque des aires de mouvement avant d'avoir été expressément autorisés à le faire par le service de gestion de l'aire de trafic (aires de trafic) de la GTAA et par NAV Canada (voie de circulation et piste).
- 10.18 À l'exception du repositionnement d'un aéronef, chaque fois qu'un aéronef circule, est remorqué ou est autrement déplacé sur une partie quelconque des aires de mouvement, il faut communiquer avec l'unité de gestion de l'aire de trafic de la GTAA avant de déplacer l'aéronef. Le contact avec l'unité de gestion de l'aire de trafic doit être établi par les fréquences radio air-sol établies.

- 10.19 L'aéronef ne doit pas être remorqué ou autrement déplacé que par un véhicule d'un type déjà approuvé par l'exploitant aérien à cette fin.
- 10.20 Les aéronefs ne doivent pas circuler, être remorqués ou déplacés d'une manière négligente ou irresponsable, sans égard à la sécurité des autres ou d'une façon qui met en danger des personnes ou des biens, ou à une vitesse qui ne permet pas toujours d'assurer un contrôle complet.

## Stationnement d'aéronefs

- 10.21 Les aéronefs doivent être stationnés dans les zones désignées par la GTAA seulement et leurs roues doivent être calées en tout temps pour empêcher tout mouvement involontaire. L'utilisation de cales en bois est interdite.
- 10.22 À la demande de la GTAA, l'exploitant aérien doit enlever l'aéronef stationné. La GTAA se réserve le droit d'ordonner l'enlèvement de l'aéronef stationné aux frais de l'exploitant aérien et ne peut être tenue responsable des dommages subis par l'aéronef pendant l'enlèvement.
- 10.23 Les aéronefs ne doivent pas être stationnés pendant plus de 24 heures sans le consentement écrit préalable de la GTAA. Le consentement peut être obtenu en s'adressant à [manageroperationsairportflow@gtaa.com](mailto:manageroperationsairportflow@gtaa.com).
- 10.24 La GTAA se réserve le droit d'augmenter les frais de stationnement des aéronefs dans les redevances et frais aéroportuaires en tout temps pour tenir compte des dépassements éventuels des durées de stationnement permises et, dans le cas où le stationnement des aéronefs causerait des dommages matériels ou d'autres effets sur les opérations aéroportuaires, l'exploitant aérien devra indemniser la GTAA de tous les coûts liés à ces dommages ou effets.

## Stationnement des véhicules et matériel de piste

- 10.25 Les véhicules, y compris le matériel de piste, doivent être stationnés à l'intérieur des lignes de sécurité de l'aire de trafic ou dans les aires de stationnement désignées, qui sont indiquées par des marques de peinture au sol, comme le prévoient les directives sur la circulation dans les aéroports ([Airport Traffic Directives](#)) et toute autre directive applicable émise par la GTAA.
- 10.26 Le matériel de piste opérationnel doit être placé dans des aires de transit appropriées et toujours derrière les câbles de retenue de l'équipement. Le matériel de piste non opérationnel qui ne sera pas requis de façon imminente doit être entreposé dans des aires d'entreposage de matériel au sol désignées.
- 10.27 Seuls les véhicules et le matériel de piste nécessaires à l'entretien du prochain aéronef stationné peuvent être stationnés dans les aires de transit adjacentes.
- 10.28 Les véhicules utilisés pour des projets de construction ou d'entretien ne doivent être stationnés que dans les aires de stationnement désignées indiquées dans le PMB applicable.
- 10.29 Les usagers de l'aéroport sont tenus d'utiliser le système de guidage visuel pour l'accostage de la GTAA, lorsqu'il est disponible, conformément à la [Directive 2019-D007](#).
- 10.30 La GTAA se réserve le droit de mettre en œuvre des mesures d'application renforcées lorsque des véhicules et du matériel au sol ne sont pas stationnés ou entreposés correctement, y compris

l'enlèvement ou la saisie des véhicules et du matériel au sol qui ont été abandonnés ou qui présentent un risque pour la sécurité, et ce, aux frais de l'usager de l'aéroport.

## Unité de chargement (ULD)

- 10.31 Les transporteurs aériens qui exploitent des aéronefs gros porteurs ou qui ont des ULD à l'aéroport, y compris les manutentionnaires au sol qui agissent en leur nom, doivent soumettre dans les cinq (5) jours ouvrables suivant la fin de chaque trimestre : un rapport sommaire de la répartition des stations et du dénombrement physique réel des ULD selon le format prescrit dans la Directive 2022-D-003 de la GTAA. Le rapport sommaire doit être envoyé par courriel à : [groundhandlingprogram@gtaa.com](mailto:groundhandlingprogram@gtaa.com).
- 10.32 Les transporteurs aériens et les manutentionnaires au sol doivent gérer de façon proactive leur inventaire d'ULD opérationnelles à l'aéroport et s'assurer que les ULD sont correctement stationnées ou mises en attente, conformément au [Ground Operations Manual](#) (manuel des opérations au sol). Ils doivent prendre des dispositions pour que les ULD excédentaires ou inutilisables soient rapidement retirées de l'aéroport ou aliénées.
- 10.33 Les ULD mal stationnées ou qui présentent un risque pour la sécurité et l'efficacité des opérations côté piste feront l'objet de mesures d'application de la loi, conformément aux dispositions du [Ground Operations Manual](#) (manuel des opérations au sol) et à toute directive applicable émise par la GTAA, y compris la directive 2019-D-005 figurant dans ce manuel.

## Dégivrage des aéronefs

- 10.34 Les usagers de l'aéroport ne doivent pas se livrer à des activités de dégivrage ou d'antigivrage sans avoir un plan d'atténuation des risques associés à l'éthylèneglycol préalablement approuvé par les Services environnementaux de la GTAA.
- 10.35 Le défaut de présenter un plan d'atténuation des risques associés à l'éthylèneglycol à la GTAA est considéré comme un risque pour la sécurité et l'exploitation, et pourrait entraîner le refus d'accéder à la porte d'embarquement.
- 10.36 La GTAA permet le dégivrage et l'antigivrage uniquement dans une zone définie et seulement dans les zones où la récupération de l'éthylèneglycol est possible et dans les conditions précisées dans le plan d'atténuation du glycol approuvé.
- 10.37 Les Services environnementaux de la GTAA se réservent le droit d'inspecter les opérations de dégivrage des aéronefs pour assurer la conformité au plan d'atténuation des risques associés à l'éthylèneglycol approuvé. Si le plan d'atténuation des risques associés à l'éthylèneglycol approuvé n'assure pas la conformité environnementale et opérationnelle, les usagers de l'aéroport devront déployer des efforts d'atténuation supplémentaires avant d'entreprendre des activités de dégivrage et d'antigivrage.
- 10.38 Le dégivrage et l'antigivrage doivent être effectués uniquement à l'installation centrale de dégivrage de l'aéroport ou à des endroits précis désignés et approuvés par la GTAA.
- 10.39 Les produits de dégivrage et d'antigivrage doivent être approuvés par les Services environnementaux de la GTAA avant utilisation.

## Ravitaillement en carburant

- 10.40 Les exploitants aériens qui effectuent des opérations de ravitaillement en carburant – avec ou sans passagers à bord – doivent se conformer à tous les codes et normes pertinents, y compris, mais sans s’y limiter, la norme 407 de la [National Fire Protection Association \(Standard for Aircraft Fueling Servicing\)](#).
- 10.41 Toutes les opérations de ravitaillement en carburant des aéronefs doivent être effectuées par des fournisseurs titulaires d’un permis de la GTAA et par du personnel formé, et aucun ravitaillement n’est permis pendant que les moteurs sont en marche, à moins d’une autorisation écrite de la GTAA.
- 10.42 Si l’aéronef ravitaillé est utilisé pour une évacuation sanitaire et qu’un passager est à bord, les Services d’incendie et d’urgence de la GTAA doivent être présents pendant les opérations de ravitaillement en carburant.

## Déversements de carburant et d’autres substances

- 10.43 En cas de déversement, l’exploitant aérien ou le fournisseur de carburant doit immédiatement appeler la ligne d’urgence de l’aéroport au 416 776 3033 et s’assurer que toutes les précautions nécessaires sont prises pour contenir et contrôler le déversement, et que les directives des Services d’incendie et d’urgence de la GTAA sont suivies. Le signalement doit intervenir sans tarder afin de respecter les exigences réglementaires en matière de production de rapports, comme le signalement d’un déversement aux organismes gouvernementaux.
- 10.44 S’il y a un risque apparent pour la santé humaine, des mesures doivent être prises immédiatement pour contrer ce risque, notamment le déplacement des unités d’alimentation en carburant. Toutefois, s’il n’y a aucun risque apparent pour la santé humaine, les unités d’alimentation en carburant ne doivent pas être déplacées avant que le déversement soit nettoyé ou que les lieux soient assainis à la satisfaction de la GTAA.
- 10.45 Les déversements doivent être nettoyés immédiatement, et la zone doit être sécurisée sans délai par la partie responsable du déversement. Tous les efforts doivent être déployés pour contenir le déversement et empêcher que la substance déversée ne pénètre dans les collecteurs d’eaux pluviales, ne contamine le sol ou ne pénètre autrement dans l’environnement naturel.
- 10.46 Si la partie responsable du déversement est inconnue ou que le nettoyage doit avoir lieu immédiatement, la GTAA se réserve le droit d’effectuer le nettoyage et de facturer la partie responsable pour le nettoyage et l’enquête qui s’ensuivra, y compris toute autre mesure corrective applicable. La GTAA n’est pas responsable des dommages aux biens provoqués par le nettoyage.
- 10.47 Tout déversement jugé par la GTAA comme ayant une incidence environnementale doit être suivi d’une enquête environnementale qui évalue comment l’incident a touché ou peut potentiellement toucher l’environnement (air, eau, sol ou autres récepteurs écologiques). L’enquête doit être menée conformément aux directives fournies par les Services environnementaux de la GTAA.

## Nettoyage et confinement des déversements

- 10.48 Les usagers de l’aéroport doivent éviter toute fuite et tout déversement à l’aéroport d’huile, de fluide hydraulique ou d’autres contaminants de quelque nature que ce soit, y compris les mousses à formation de pellicule aqueuse, le diesel, l’éthylèneglycol, les déglaçants de chaussée ou les déchets des toilettes, fuir ou se déverser à l’aéroport.
- 10.49 L’huile, le liquide hydraulique ou tout autre contaminant de quelque nature que ce soit, y compris les détergents utilisés pour laver les aéronefs et d’autres surfaces, ainsi que les déchets des toilettes, ne doivent pas entrer dans un réseau d’égout ou une zone d’eau libre ni y être placés.
- 10.50 Tous les déversements doivent être signalés immédiatement à la ligne d’urgence de l’aéroport au 416 776-3033.
- 10.51 En cas de fuite ou de déversement de matières dangereuses, le propriétaire, l’agent responsable ou le producteur de la matière dangereuse doit immédiatement prendre toutes les mesures nécessaires pour déceler la fuite ou le déversement, en informer les parties concernées, le contenir, le nettoyer, l’éliminer et en assurer le suivi jusqu’à ce que tous les effets sur l’air, le sol ou l’eau aient été évités.
- 10.52 La GTAA se réserve le droit de facturer le nettoyage du déversement et toute enquête subséquente, y compris l’exercice de tout autre recours applicable. La GTAA n’est pas responsable des dommages aux biens provoqués par le nettoyage.

## Matières dangereuses

- 10.53 Les usagers de l’aéroport doivent respecter rigoureusement toutes les lois et directives et tous les règlements applicables régissant le transport et l’élimination des matières dangereuses et des déchets dangereux.
- 10.54 Les matières dangereuses doivent être entreposées, conservées, manipulées, utilisées, distribuées et transportées conformément à tous les règlements et normes applicables.
- 10.55 Les usagers de l’aéroport doivent recueillir, tenir à jour, caractériser, gérer, étiqueter, entreposer et éliminer les matières dangereuses produites, et tenir à jour les documents de la chaîne de possession et les manifestes d’élimination.
- 10.56 Les bâtiments, pièces et espaces contenant des matières dangereuses doivent être identifiés par des panneaux d’avertissement de danger. La GTAA se réserve le droit d’effectuer des inspections de temps à autre pour assurer le respect des dispositions relatives aux matières dangereuses et de demander des mesures correctives ou d’exercer les recours qui s’imposent.

## Débris de corps étrangers

- 10.57 La GTAA s’est engagée à prévenir les dommages causés aux aéronefs et les blessures infligées aux personnes par des débris de corps étrangers. Par conséquent, les usagers de l’aéroport doivent se conformer à la [politique de la GTAA sur la prévention et le contrôle des débris de corps étrangers](#) (en anglais).

- 10.58 Les détenteurs d'une CIZR ne doivent pas créer ou propager de débris de corps étrangers. Bien que cette exigence s'applique à l'ensemble de l'aéroport, des précautions particulières doivent être prises dans les zones adjacentes à l'aire de mouvement, y compris, sans s'y limiter, les salles des bagages, les salles d'embarquement, les aires de service, les garages et les voies de service de l'aérogare.
- 10.59 Les débris de corps étrangers doivent être retirés immédiatement et déposés dans un conteneur ou une aire d'entreposage approprié. Lorsque des débris de corps étrangers ne peuvent pas être retirés en toute sécurité, il faut communiquer immédiatement avec le Centre intégré de contrôle des opérations au 416 776 3055.
- 10.60 La GTAA peut ordonner le retrait des débris de corps étrangers aux frais de l'usager de l'aéroport responsable, et elle ne peut être tenue responsable des dommages subis pendant un tel retrait. La GTAA se réserve le droit d'être indemnisée pour les pertes ou dommages subis. La directive sur la conformité en matière de débris de corps étrangers ou des déchets trouvés côté piste est la [Directive 2025-D-004](#) (en anglais).

## État de la surface des pistes

- 10.61 Les transporteurs aériens doivent fournir à la GTAA leurs attentes en matière de niveau de service pour ce qui est de l'état de la surface des pistes au moins 30 jours avant le début de la saison hivernale de l'IATA.

## Coordination et réservations des créneaux

- 10.62 L'aéroport a été désigné par l'IATA comme un aéroport à coordination de créneaux de niveau 3. Par conséquent, la GTAA respecte les lignes directrices de l'IATA en matière de créneaux, les [IATA's Worldwide Airport Slot Guidelines](#) (WASG), qui peuvent être adaptées de temps à autre par la GTAA pour répondre aux préoccupations locales.
- 10.63 Les transporteurs aériens doivent présenter une demande d'autorisation de créneaux pour se voir attribuer un créneau d'arrivée et de départ pour chaque opération. Toutes les demandes d'autorisation concernant les créneaux doivent être transmises en affichant l'heure locale et en suivant le format établi dans le document Air Carrier – Application for Entry (demande d'entrée du transporteur aérien) de la GTAA. Les demandes de créneaux doivent être envoyées à [slots@gtaa.com](mailto:slots@gtaa.com).
- 10.64 Les transporteurs aériens doivent demander des créneaux de bonne foi en fonction de ce qu'ils utiliseront réellement au cours d'une saison de l'IATA. Les transporteurs aériens ne doivent pas se livrer à des comportements anticoncurrentiels ou tenter d'y participer, comme détenir ou mal utiliser des créneaux.
- 10.65 Le mauvais usage des créneaux ne sera pas toléré par la GTAA et pourrait entraîner des mesures correctives ou des sanctions conformes aux exigences des WASG, y compris le signalement auprès des organismes gouvernementaux pertinents, s'il y a lieu, et, dans les cas extrêmes, le retrait des privilèges liés aux créneaux découlant d'une mauvaise utilisation.
- 10.66 Le bureau de réservation de l'aéroport traite les demandes de réservation pour l'aviation d'affaires et l'aviation générale et attribue les réservations selon le principe du premier arrivé, premier servi. Les exploitants de services d'aviation d'affaires et générale doivent utiliser l'outil de coordination en ligne pour faire toutes leurs réservations, en se rendant à [yyzaro.com/ocs](http://yyzaro.com/ocs).

- 10.67 Le coordonnateur des créneaux fera le suivi de l'utilisation des créneaux par rapport aux demandes approuvées, effectuera des analyses avant et après les opérations, au besoin, et rendra compte du rendement auprès des transporteurs aériens, conformément aux dispositions pertinentes énoncées dans les lignes directrices internationales de l'IATA sur les créneaux ou à toute directive ou mesure émise par la GTAA.
- 10.68 La GTAA fera le suivi des opérations de l'aviation d'affaires et de l'aviation générale en fonction des réservations approuvées par le bureau de réservation de l'aéroport, effectuera des analyses avant et après les opérations, et rendra compte du rendement aux exploitants de l'aviation d'affaires et générale conformément aux lignes directrices ou aux mesures pertinentes émises par la GTAA.

## Programme de restriction des vols de nuit

- 10.69 Les opérations aériennes à l'aéroport sont limitées entre 0 h 30 et 6 h 29, heure locale. Les exploitants aériens qui prévoient arriver ou partir durant les heures restreintes doivent d'abord obtenir le consentement de la GTAA, soit par une exemption planifiée ou prévue, soit par une prolongation le jour de l'opération, soit par un créneau d'approbation de vol de nuit de l'aviation générale.
- 10.70 La conformité au Programme de restriction des vols de nuit de la GTAA est obligatoire pour tous les exploitants aériens et est rigoureusement appliquée par la GTAA. Les aéronefs qui arrivent ou partent pendant les heures restreintes sans l'approbation préalable de la GTAA feront l'objet d'une enquête et seront signalés à Transports Canada pour un examen plus approfondi et l'application de possibles sanctions, y compris des sanctions pécuniaires.

## Certification acoustique des aéronefs

- 10.71 Les exploitants aériens doivent remettre à la GTAA des certificats à l'égard du bruit des aéronefs valides pour la partie de leur flotte susceptible d'être exploitée à l'aéroport avant de pouvoir y exercer leurs activités. Les exploitants actuels doivent fournir des mises à jour et communiquer tout changement à la GTAA au moins 15 jours avant le début de chaque saison de l'Association du transport aérien international. Pour tout nouvel ajout à la flotte après le début de la saison, l'exploitant aérien doit remettre rapidement à la GTAA des certificats acoustiques valides.
- 10.72 Les opérations aériennes doivent respecter les restrictions d'exploitation et les procédures d'atténuation du bruit publiées par NAV Canada dans le [Canada Air Pilot](#) et le [Supplément de vol – Canada](#). La GTAA est tenue de transmettre les cas de non-conformité à Transports Canada.

## Manutention au sol

- 10.73 Les usagers de l'aéroport qui participent à des activités, comme définies dans la version la plus récente de l'annexe A [Standard Ground Handling Agreement](#) de l'IATA (entente sur la manutention au sol normalisée), doivent se conformer aux plus récentes mises à jour du [manuel des opérations au sol](#) et à la politique de la GTAA sur la manutention au sol.
- 10.74 Les transporteurs aériens effectuent eux-mêmes la manutention seront tenus de respecter les normes de niveau de service contenues dans le [manuel des opérations au sol](#) ou les directives publiées, car elles peuvent être révisées de temps à autre. Ces derniers recevront des rapports sur le rendement et seront assujettis aux conséquences énoncées dans le [manuel des opérations au sol](#).

## Systemes d'aeronefs telepilotés

- 10.75 Les usagers de l'aéroport, les exploitants aériens ou toute autre personne exploitant des systemes d'aeronefs telepilotés (SATP) doivent se conformer à toutes les lois applicables, y compris les restrictions relatives à l'exploitation à proximité de l'aéroport, et obtenir à l'avance les approbations pertinentes des organismes de réglementation. Tous les vols de SATP effectués à l'intérieur des limites de l'aéroport doivent être approuvés, par écrit et avant le vol, par Nav Canada et la GTAA.
- 10.76 Les usagers de l'aéroport, les exploitants aériens ou toute autre personne qui utilisent des SATP sans autorisation à l'aéroport ou à proximité de celui-ci peuvent être passibles d'amendes ou d'une peine d'emprisonnement en vertu de la [Loi sur l'aéronautique](#) ou du [Code criminel](#). De plus, les vols de SATP non autorisés qui perturbent, entravent ou gênent l'aéroport ou son exploitation de quelque façon que ce soit, ou l'exploitation de tout aéronef, ou qui compromettent la sécurité des personnes ou des biens peuvent entraîner des poursuites judiciaires.
- 10.77 Pour toute question concernant l'utilisation des SATP à l'aéroport ou dans les environs, veuillez vous adresser à [rpas@gtaa.com](mailto:rpas@gtaa.com).

# 11. Aérogares et zones de bâtiments

## Activités commerciales

- 11.1 Les usagers de l'aéroport qui exercent des activités commerciales à l'aéroport doivent recevoir un permis ou une autorisation de la GTAA ou signer un bail, un permis, un contrat ou une entente commerciale avec la GTAA relativement à l'exploitation de leur entreprise à l'aéroport.
- 11.2 La GTAA prendra toutes les mesures nécessaires pour préserver la sécurité et la sûreté des opérations dans les aérogares de l'aéroport ainsi que dans les aires côté piste et côté sol. Toute activité commerciale non autorisée peut être assujettie à la [Loi sur l'entrée sans autorisation](#), à la [Loi sur la responsabilité des occupants de l'Ontario](#) et au [Règlement sur la circulation du côté ville des aéroports](#).
- 11.3 Tous les locataires de commerces de détail, d'aliments et de boissons doivent se conformer au manuel du locataire, qui est accessible sur le portail des locataires de la GTAA. Ce manuel comprend des renseignements importants sur l'exploitation à l'aéroport et les normes de niveau de service attendues.
- 11.4 Toutes les demandes de licence d'exploitation, d'autorisation et de permis d'activité commerciale doivent être envoyées à [business.interest@gtaa.com](mailto:business.interest@gtaa.com).

## Données sur les ventes et facturation

- 11.5 Tous les locataires de commerces de détail, d'aliments et de boissons doivent facturer leurs clients au moyen d'un système de point de vente électronique ou d'une caisse enregistreuse. La facturation manuelle aux clients est strictement interdite.
- 11.6 La GTAA se réserve le droit d'installer son propre système de point de vente. À ce moment-là, tous les locataires des commerces de détail, d'aliments et de boissons doivent permettre que les données et l'information sur les ventes recueillie à chaque terminal de point de vente soit transmise aux systèmes hôtes de la GTAA.

## Exigences en matière de sécurité

- 11.7 Les usagers de l'aéroport qui exercent des activités commerciales à l'aéroport doivent respecter les exigences et les obligations en matière de sécurité énoncées dans le programme d'évaluation de la sécurité des locataires, accessible sur le portail des locataires de la GTAA, et donner à la GTAA le droit de mesurer leur conformité à ces mesures.
- 11.8 Les usagers de l'aéroport qui ne respectent pas les obligations prévues dans le programme d'évaluation de la sécurité des locataires devront préparer et mettre en œuvre un plan de mesures correctives ou de gestion du rendement qui sera approuvé par la GTAA.

## Déplacement de marchandises et de matériaux

- 11.9 Pour assurer la sécurité et la sûreté de l'aéroport, les marchandises et les matériaux déplacés dans l'aéroport doivent d'abord être vérifiés et autorisés par la GTAA, qui délivrera un permis pour le déplacement. Ce permis peut être obtenu au moyen du [formulaire de déplacement de matériel](#). Aux fins de planification, les usagers de l'aéroport doivent amorcer ce processus avant de commencer les déplacements concernés.

- 11.10 Une fois délivré par la GTAA, le permis de déplacement de matériel doit être en la possession de la personne autorisée en tout temps. Le permis de déplacement de matériel des matières ne peut pas être utilisé pour le déplacement de liquides, de gels ou de biens destinés à l'achat ou à la consommation par un passager.
- 11.11 Les usagers de l'aéroport doivent respecter le programme logistique de la GTAA, y compris les mesures de sécurité connexes. Vous pouvez obtenir une copie du programme logistique de la GTAA en communiquant avec votre partenaire d'affaires à la GTAA.

## Aires communes et équipement

- 11.12 Les usagers de l'aéroport doivent garder toutes les aires communes en ordre et sans dommages, et le matériel d'usage courant comme les comptoirs doit être retourné propre et en bon état au bénéfice de l'usager suivant.
- 11.13 Il est interdit de fumer des cigarettes ou de vapoter, sauf dans les dix espaces extérieurs réservés aux fumeurs des aérogares 1 et 3, qui sont clairement indiquées par des panneaux au sol et sur les colonnes. Il est strictement interdit de fumer ou de vapoter du cannabis.
- 11.14 Les aires communes doivent être exemptes de débris, de déchets et de débris, y compris les étiquettes de sac, les cartes d'embarquement et les déchets de papier résultant des activités de traitement, d'enregistrement et d'embarquement des passagers. Tous les déchets doivent être jetés dans les poubelles appropriées.
- 11.15 Les usagers de l'aéroport doivent inspecter leur aire commune et/ou leur équipement au début et à la fin de la période indiquée. Tout problème de fonctionnalité ou dommage doit être signalé immédiatement à son superviseur interne. Tout dommage dans les aires communes doit être signalé au Centre intégré de contrôle des opérations (CICO) au 416 776 3055.
- 11.16 Les exploitants aériens ne doivent pas utiliser les comptoirs d'enregistrement ou de vente de billets ni des portes d'embarquement comme une zone d'entreposage permanent. Tous les tiroirs et toutes les armoires doivent être vidés et déverrouillés à la fin de la période indiquée.
- 11.17 Les exploitants aériens doivent entreposer tout l'équipement qui leur appartient, comme les calibreurs de bagages et les affiches, dans des aires d'entreposage désignées, de façon propre et ordonnée, et ils doivent également éliminer tout l'équipement brisé.
- 11.18 Tout l'équipement à usage commun doit demeurer dans un état et une configuration qui permettront à tout futur usager de l'aéroport d'effectuer les processus d'enregistrement et d'embarquement requis sans avoir à retirer les panneaux, les affiches et le matériel propres aux usagers de l'aéroport.
- 11.19 Les poteaux :
- doivent être utilisés seulement pour les files d'attente actives par les usagers de l'aéroport
  - ne doivent jamais être utilisés pour retenir des portes ou bloquer des voies d'accès

- c) utilisés dans les salles d'embarquement doivent être retournés à leur emplacement d'origine une fois l'embarquement terminé. La disposition et l'empreinte des poteaux ne doivent pas être modifiées ou agrandies sans l'approbation préalable de la GTAA.
- 11.20 À moins que l'utilisation d'autres poteaux soit approuvée par écrit par l'équipe de planification des aéroports de la GTAA ([terminalplanning@gtaa.com](mailto:terminalplanning@gtaa.com)), les exploitants aériens ne doivent utiliser que des poteaux de la marque Toronto Pearson.
- 11.21 La GTAA a le droit de facturer à l'usager de l'aéroport les frais de nettoyage ou de réparation des aires communes, le cas échéant.
- 11.22 Les transporteurs aériens sont responsables de la gestion du carrousel à bagages conformément aux directives émises par la GTAA à la section E.3.2.2 du manuel des opérations au sol et au permis de manutentionnaire commun approuvée par le Comité consultatif des compagnies aériennes.

## Stationnement

- 11.23 Les usagers de l'aéroport doivent s'assurer que leurs employés, entrepreneurs et sous-traitants utilisent les aires de stationnement désignées et maintiennent leur permis de stationnement à jour, au besoin.
- 11.24 Les frais de stationnement, tels qu'ils sont déterminés par la GTAA, doivent être payés en temps opportun.

## Signalisation et publicités

- 11.25 En plus de l'exigence selon laquelle la signalisation doit être en français et en anglais, les usagers de l'aéroport et les exploitants aériens ne doivent pas afficher, distribuer ou installer des affiches, des publicités ou des circulaires exposées à la vue du public sans le consentement écrit préalable de la GTAA.
- 11.26 Les demandes d'apposition, d'installation, d'affichage, de distribution ou d'affichage de tout type de signalisation publique à l'aéroport doivent être adressées au gestionnaire de compte commercial désigné par l'usager de l'aéroport, avec copie à [business.interest@gtaa.com](mailto:business.interest@gtaa.com).
- 11.27 Avant d'apposer, d'installer ou de placer quoi que ce soit à l'aéroport, les usagers de l'aéroport doivent obtenir l'autorisation de la GTAA, conformément au [code de construction de l'aéroport](#). De plus, ils doivent soumettre des dessins détaillant tous les travaux à réaliser conformément aux exigences du [CADD Standard Guide](#) (guide de normes CDAQ).
- 11.28 La GTAA demandera le retrait immédiat de toute signalisation, publicité ou circulaire qui n'a pas déjà été approuvée ou présentée de façon professionnelle. Les affiches en papier et manuscrites ne sont pas acceptées.

## Tournage et photographie sur place

- 11.29 Toute activité de tournage ou de photographie réalisée à l'aéroport à des fins commerciales doit être approuvée à l'avance par la GTAA, et peut être assujettie à certaines conditions, comme l'emplacement, l'assurance et le moment.

- 11.30 Toute activité de tournage ou de photographie réalisée à l'aéroport à des fins commerciales, y compris les installations des locataires, doit être accompagnée d'un permis valide de tournage et de photographie délivré par la GTAA, et tous les frais applicables doivent être payés en entier. Le défaut de détenir un permis valide peut justifier l'application de sanctions.
- 11.31 L'autorisation d'accès à toute installation des locataires doit être obtenue directement auprès du locataire au moins 48 heures avant le jour du tournage ou de la photographie.
- 11.32 Les demandes de permis doivent être présentées sur la page Web [Permis de tournage et de photographie commerciaux](#) de la GTAA.
- 11.33 Le tournage sur place par des médias nécessite un permis qui peut être obtenu à la page Web [Tournage sur le site](#), sous réserve de certaines conditions.

## Manifestations et piquetage

- 11.34 Les manifestations, le piquetage (y compris le piquetage informatif) et toute autre activité de contestation doivent être menés de manière sécuritaire et légale et nécessitent une coordination préalable avec l'équipe de sécurité de la GTAA afin d'établir des protocoles pour le déroulement ordonné et sécuritaire de ces activités, y compris le maintien d'une circulation sécuritaire des passagers et des véhicules (y compris l'accès des véhicules d'intervention en cas d'urgence) à l'aéroport. Consultez la [politique sur le piquetage et les manifestations](#) de la GTAA pour obtenir plus de renseignements, y compris les approbations et les permis requis avant de mener de telles activités à l'aéroport.
- 11.35 En aucun cas, les manifestations, les protestations ou les activités décrites à la section 10.34 ne sont autorisées dans les zones réglementées de l'aéroport, à l'intérieur des aéroports de passagers ou des stationnements, sur ou à proximité des routes, ou dans le train du réseau ferroviaire Link.
- 11.36 Les usagers de l'aéroport, les exploitants aériens et les syndicats doivent immédiatement informer la GTAA de toute interruption de travail ou activité connexe, y compris le piquetage, et confirmer que ces initiatives sont menées dans le cadre d'une grève ou d'un lock-out légal.
- 11.37 Les syndicats qui participent à des activités de syndicalisation et à des activités connexes se doivent d'assurer le déroulement ordonné et sécuritaire de ces activités sans perturber les activités de l'aéroport.
- 11.38 Les usagers de l'aéroport doivent informer la Sécurité de l'entreprise de la GTAA du début des négociations salariales et fournir des mises à jour opportunes sur tout changement dans la situation des relations de travail. Cela comprend, sans s'y limiter, les demandes de conciliation ou de médiation et toute demande ou tout dépôt auprès du Conseil canadien des relations industrielles (CCRI) ou du ministre du Travail, tels que les appels, les plaintes, le maintien des activités ou les questions liées à la certification ou à la reconnaissance syndicales.
- 11.39 Les usagers de l'aéroport sont tenus d'aviser la Sécurité de l'entreprise de la GTAA par écrit au moins 72 heures à l'avance pour obtenir un permis de piquetage et de manifestation pour toute activité organisée ou tout rassemblement qui a lieu sur les propriétés de l'aéroport.

- 11.40 Les usagers de l'aéroport doivent soumettre tous les détails pertinents des activités de piquetage prévues, y compris les emplacements précis, le nombre de piqueteurs et les heures de piquetage à la sûreté générale au moins 72 heures avant le début du piquetage. Toutes les activités convenues seront consignées dans un protocole de piquetage, qui sera signé par le représentant syndical et le directeur de la Sûreté et de la sécurité de la GTAA ou son délégué.
- 11.41 Les usagers de l'aéroport, les exploitants aériens et les syndicats, le cas échéant, doivent établir, en coordination avec la GTAA, un protocole ou un permis de piquetage ou relatif à la main-d'œuvre, selon le cas, qui couvre les considérations en matière de sûreté et de sécurité avant toute activité de manifestation syndicale, de piquetage ou de protestation.
- 11.42 La GTAA collaborera avec les autorités locales d'application de la loi pour contrer toute menace potentielle ou imminente à la sûreté et à la sécurité de l'aéroport, et elle prendra d'autres mesures à sa disposition, notamment demander des injonctions, selon ce que la GTAA jugera approprié.

## Activités et événements spéciaux

- 11.43 Les usagers de l'aéroport peuvent organiser des activités et des événements spéciaux qui s'écartent des opérations normales de l'aéroport, sous réserve de la délivrance d'un permis d'activité par la GTAA.
- 11.44 Une demande de permis d'activité doit être soumise aux services de gestion des clients et des aéroports au moins 15 jours ouvrables avant la date de l'activité.
- 11.45 Les demandes de permis d'activité doivent être présentées sur la page Web [Permis d'activité](#).
- 11.46 Une des conditions du permis est d'avoir une assurance responsabilité civile générale commerciale d'au moins 2 millions de dollars et de se conformer autrement aux exigences en matière d'assurance énoncées à la section 2 du Règlement de la GTAA.
- 11.47 Les usagers de l'aéroport qui parrainent des événements spéciaux et des activités dans des zones réglementées de l'aéroport au nom d'une tierce partie demeurent responsables de toutes les fonctions de sûreté aérienne liées à l'événement ou à l'activité.
- 11.48 Tout événement ou activité entrepris sans permis d'activité peut être annulé immédiatement. De plus, la GTAA peut prendre toute autre mesure qu'elle juge appropriée, et l'utilisateur de l'aéroport doit indemniser la GTAA pour les coûts engagés en raison d'un tel manquement.

# 12. Service commercial de transport au sol

## Exigences générales

- 12.1 Tous les exploitants de services commerciaux de transport au sol, qu'il s'agisse d'une personne ou d'une entité commerciale de quelque type que ce soit, doivent obtenir les permis et/ou licences nécessaires auprès de la GTAA avant de promouvoir, d'offrir ou de fournir des services commerciaux de transport au sol à l'aéroport.
- 12.2 Les exploitants de services commerciaux de transport au sol doivent détenir un permis provincial ou municipal valide, le cas échéant. De plus, ces exploitants doivent suivre et réussir tous les modules de formation offerts sur le site Web de l'[Office des transports du Canada](#) (OTC). Les taxis, les limousines, ainsi que les exploitants de services en période de pointe et dans le contexte d'opérations irrégulières doivent aussi réussir l'examen de conduite de la GTAA avant de recevoir un certificat de conducteur agréé.
- 12.3 Les permis et/ou licences de transport au sol délivrés par la GTAA sont un privilège, et non un droit, et ils sont délivrés à la discrétion de la GTAA.
- 12.4 Toutes les demandes de licences, d'autorisations et de permis pour les exploitants commerciaux de transport au sol doivent être adressées à [business.interest@gtaa.com](mailto:business.interest@gtaa.com).
- 12.5 Tous les exploitants de services commerciaux de transport au sol et leurs conducteurs respectifs seront tenus responsables s'ils ne respectent pas les modalités du Règlement de la GTAA, des licences ou permis individuels, ou des conditions de permis et du système de points d'inaptitude applicables aux taxis et aux limousines, le cas échéant. Une telle non-conformité peut entraîner la suspension ou la résiliation d'un permis ou d'une licence, des amendes ou des pénalités en vertu du [Code de la route](#), des contraventions de stationnement ou pour excès de vitesse en vertu du [Règlement sur la circulation du côté ville des aéroports](#), ou des signalements aux autorités compétentes à des fins d'expulsion en vertu de la [Loi sur l'entrée sans autorisation](#).
- 12.6 Une copie du système de points d'inaptitude pour les taxis et les limousines peut être obtenue sur demande à [business.interest@gtaa.com](mailto:business.interest@gtaa.com) et sera fournie aux taxis et aux limousines titulaires d'un permis ou d'une licence, ainsi qu'aux conducteurs qui détiennent actuellement un permis ou une licence.
- 12.7 La GTAA se réserve le droit d'installer des panneaux de signalisation à l'intérieur et à l'extérieur des aérogares, des garages de stationnement ou de tout autre espace public afin d'orienter les passagers vers les points de ramassage et de débarquement autorisés des services fournis par des exploitants de transport au sol ou de tout autre service de transport dont l'exploitation sur les trottoirs à l'aéroport est autorisée par la GTAA. Les panneaux installés, y compris le type, la taille et l'emplacement, seront à la seule discrétion de la GTAA et peuvent comprendre des logos ou des symboles.

## Licences et permis de taxi et de limousine

- 12.8 Les nouveaux permis de taxi et de limousine sont délivrés dans le cadre d'un processus ouvert et concurrentiel. L'ancienneté n'est pas considérée comme un facteur dans la délivrance du permis. Les demandes de permis de taxi et de limousine doivent être envoyées à [business.interest@gtaa.com](mailto:business.interest@gtaa.com).

- 12.9 Les personnes qui souhaitent conduire un taxi ou une limousine immatriculé ou autorisé par la GTAA doivent être parrainées par le titulaire d'un permis valide de taxi ou de limousine d'aéroport, selon le cas, pour ce véhicule.
- 12.10 Les usagers de l'aéroport, les entrepreneurs ou les sous-traitants qui remarquent des personnes non autorisées sollicitant des passagers pour des taxis ou des limousines à l'aéroport doivent immédiatement appeler le CICO au 416 776 3055.

## Période de pointe et opérations irrégulières

- 12.11 Les périodes de pointe et les opérations irrégulières sont les deuxième et troisième niveaux de services des taxis et des limousines qui aident la GTAA à fournir des services de transport aux passagers pendant les heures de pointe ou les opérations irrégulières, c.-à-d. lorsque le parc principal de taxis ou de limousines ne suffit pas à répondre à la demande des passagers.
- 12.12 Ces services sont offerts dans le cadre d'un processus ouvert et concurrentiel où l'ancienneté n'est pas considérée comme un facteur.

## Services réservés

- 12.13 La GTAA permet aux taxis, aux limousines ou aux autobus affrétés sous licence municipale de prendre des passagers à l'aéroport en suivant un système de réservation, à condition que ces fournisseurs de services soient titulaires d'un permis de service par trajet valide délivré par la GTAA et qu'ils respectent les protocoles et les tarifs de la GTAA indiqués dans le permis de service par trajet. Les permis de service par trajet peuvent être obtenus à l'adresse [torontopearson.com/fr/exploitants-a-aeroport-pearson/chauffeurs](http://torontopearson.com/fr/exploitants-a-aeroport-pearson/chauffeurs).
- 12.14 Les exploitants de services réservés seront avisés par le répartiteur de l'aéroport lorsque le passager sera arrivé et prêt à être pris en charge. Le répartiteur de l'aéroport désigné à l'avance avisera l'exploitant des services réservés par téléphone ou par message texte pour lui indiquer de se rendre à la zone de ramassage désignée.

## Autres services commerciaux de transport au sol

- 12.15 services de navettes d'hôtel, de navettes interurbaines, de navettes de stationnement à l'extérieur de l'aéroport et les services de voitures de transport avec chauffeur (VTC) sont autorisés à prendre en charge et à déposer des passagers à un endroit désigné à l'aéroport, à la condition qu'ils soient titulaires d'une licence valide délivrée par la GTAA et qu'ils respectent toutes les exigences et conditions municipales et provinciales applicables, notamment dans le cas des navettes de stationnement à l'extérieur de l'aéroport, un permis de zone délivré par la municipalité concernée permettant à l'exploitant de fournir de tels services de stationnement.
- 12.16 Les navettes d'hôtel, les navettes interurbaines, les navettes de stationnement à l'extérieur de l'aéroport et les navettes d'équipage doivent enregistrer leur véhicule à l'aire de détention des véhicules commerciaux et obtenir un appareil de diagnostic embarqué de deuxième génération, qui doit être installé dans le port de diagnostic du véhicule. Si ce dispositif est retiré du port de diagnostic, une alerte sera envoyée à la GTAA.

### **Service de navettes équipage**

- 12.17 En plus des exigences décrites ci-dessus pour d'autres services de navette, une lettre d'approbation est requise de l'exploitant aérien qui a conclu un marché de services avec le fournisseur de navettes.

### **Services de voitures de transport avec chauffeur**

- 12.18 Les services de voitures de transport avec chauffeur (VTC) doivent s'assurer que tous les conducteurs de VTC connaissent et respectent le code de conduite applicable et comprennent que le non-respect de ce code de conduite peut entraîner l'annulation des privilèges de ramassage et de dépôt à l'aéroport.

# Cas de non-conformité et règlement des différends



# 13. Responsabilité des usagers et règlement des différends

## Avis de non-conformité

- 13.1 Les cas de non-conformité potentielle à l'égard du Règlement de la GTAA seront évalués et feront l'objet d'une enquête par la GTAA avant qu'un avis de non-conformité soit envoyé à l'utilisateur de l'aéroport.
- 13.2 Un avis de non-conformité sera envoyé par le service émetteur pertinent par voie électronique à l'utilisateur de l'aéroport ou à la personne désignée par l'organisation de l'utilisateur de l'aéroport pour recevoir un tel avis.
- 13.3 La GTAA est autorisée à délivrer une copie de l'avis de non-conformité, à sa discrétion, à d'autres usagers de l'aéroport qui ont conclu des contrats ou des accords ou octroyé des licences avec le destinataire en lien avec l'avis de non-conformité.
- 13.4 La GTAA n'est pas tenue d'émettre un avis de non-conformité officiel dans le cas d'infractions pour lesquelles, à sa seule discrétion, elle doit prendre des mesures immédiates, notamment en ce qui a trait à la sûreté et à la sécurité, à l'efficacité opérationnelle ou à l'expérience client.
- 13.5 Les usagers de l'aéroport doivent noter que le non-respect du Règlement de la GTAA peut également entraîner la non-conformité à un contrat, à une entente, à une licence, à un permis ou à un bail existant entre l'utilisateur de l'aéroport et la GTAA.
- 13.6 Lorsqu'il n'est pas possible de remédier immédiatement à une situation de non-conformité au Règlement de la GTAA, cette dernière peut exiger de l'utilisateur de l'aéroport qu'il soumette un plan de rendement comprenant des mesures pour donner suite à l'avis de non-conformité, plan que la GTAA approuvera à sa seule discrétion. L'utilisateur de l'aéroport doit s'efforcer de bonne foi de mettre en œuvre ce plan de rendement.
- 13.7 Tout plan de rendement soumis en vertu des présentes règles sera assujéti aux exigences des ententes applicables, le cas échéant, entre l'utilisateur de l'aéroport et la GTAA.

## Défaut de donner suite à un avis de non-conformité

- 13.8 Si l'utilisateur de l'aéroport ne donne pas suite à un avis de non-conformité, il peut se voir imposer ce qui suit :
  - 13.8.1 des mesures correctives ou coercitives de la part de la GTAA, y compris, sans toutefois s'y limiter, la facturation de dommages-intérêts, la prise de mesures correctives, le recouvrement des coûts de ces mesures, la résiliation de contrats, d'accords et de baux, la révocation de permis, de licences et d'autorisations, et la détention de titres conformément au contrat, à l'accord, à la licence, au permis ou au bail
  - 13.8.2 le signalement de la non-conformité aux autorités gouvernementales pour qu'elles prennent des mesures juridiques ou réglementaires supplémentaires, le cas échéant

- 13.8.3 l'application des systèmes de conformité ou de rendement existants à l'aéroport, y compris, sans toutefois s'y limiter, des mesures correctives relatives aux créneaux, des points d'inaptitude, une suspension des privilèges de carte d'identité de zone réglementée, ou une suspension ou une annulation des licences, permis ou certificats applicables
- 13.9 toute autre mesure appropriée et nécessaire dans les circonstances et à la seule discrétion de la GTAA

## Processus de règlement des différends

- 13.10 Si les usagers de l'aéroport s'opposent à l'évaluation fournie dans un avis de non-conformité, ils peuvent soumettre des renseignements supplémentaires motivés par écrit au service responsable de la délivrance dans les 30 jours civils suivant la réception de cette évaluation.
- 13.11 En l'absence d'un mécanisme d'appel préétabli applicable au différend, les usagers de l'aéroport sont invités à communiquer avec le service émetteur pertinent pour planifier une réunion informelle dans les 30 jours civils suivant la réception d'une évaluation s'ils souhaitent fournir des renseignements supplémentaires dans le cadre d'une discussion coopérative.
- 13.12 La GTAA examinera tous ces renseignements supplémentaires et fera des efforts de bonne foi pour résoudre les désaccords concernant l'avis de non-conformité.
- 13.13 Si le différend n'est toujours pas résolu, les usagers de l'aéroport ont le droit de porter officiellement en appel l'évaluation et les recours connexes au plus tard 30 jours civils après la date de la rencontre avec le service émetteur, la présentation d'une preuve écrite supplémentaire ou la réception de l'évaluation, selon la plus récente de ces éventualités. L'avis d'appel doit être envoyé par écrit au service responsable de la délivrance et au service du contentieux de la GTAA. Il doit par ailleurs inclure toute preuve ou tout renseignement à l'appui jugé pertinent pour la résolution du différend.
- 13.14 L'appel sera examiné par un directeur au sein du service émetteur à la lumière des dispositions énoncées dans le Règlement de la GTAA et en fonction de la norme de responsabilité stricte.
- 13.15 La décision rendue par le directeur est définitive et sans possibilité d'autre appel.
- 13.16 La GTAA se réserve le droit de prendre des mesures immédiates pour remédier à des situations dangereuses, nuisibles, perturbatrices ou autrement non conformes, sans attendre l'issue du processus de règlement des différends.

# Glossaire

---

<b>Aéronef</b>	Toute machine capable d'obtenir un support dans l'atmosphère à partir des réactions de l'air contre la surface de la terre.  Source : OACI, Annexe 6, Exploitation technique des aéronefs.
<b>Aéronef hors service</b>	Aéronef qui a besoin d'aide pour se déplacer à partir de n'importe quelle position sur une piste, une voie de circulation ou une aire de trafic de l'aéroport.
<b>Aéroport</b>	Désigne l'Aéroport international Lester B. Pearson de Toronto
<b>Aire de trafic</b>	Zone définie, située sur un aérodrome terrestre, destinée à accueillir des aéronefs aux fins de chargement ou de déchargement de passagers, de courrier ou de fret, de ravitaillement, de stationnement ou d'entretien.  Source : OACI, Annexe 14, Aérodromes.
<b>Aires communes</b>	Zones de l'aéroport désignées par la GTAA pour une utilisation commune par la GTAA et les usagers de l'aéroport, que ces zones soient ouvertes ou non au grand public ou à tous les usagers de l'aéroport.
<b>Antigivrage</b>	L'application proactive de produits de contrôle du givrage sur les aéronefs avant l'accumulation de neige et de glace.
<b>Autorité compétente</b>	L'autorité compétente fait référence au Construction Compliance and Permits Office (CCPO), qui est responsable de la délivrance des permis de modification du bâtiment (PMB). Cette autorité est désignée en vertu du bail foncier de la GTAA avec Transports Canada, qui exige que le CCPO agisse à titre d'organisme de réglementation et de délivrance de permis pour toutes les modifications apportées aux installations relevant de la compétence de l'aéroport.
<b>Aviation d'affaires</b>	Secteur de l'aviation qui concerne l'exploitation ou l'utilisation d'aéronefs par des entreprises pour le transport de passagers ou de marchandises dans le cadre de la conduite de leurs affaires, utilisés à des fins généralement considérées comme n'étant pas un service public et pilotés par des personnes ayant, au minimum, une licence de pilote commercial valide avec une qualification de vol aux instruments.
<b>Aviation générale</b>	Secteur de l'aviation civile qui englobe tous les aspects de l'aviation, sauf les transporteurs aériens titulaires d'un certificat de commodité et de nécessité et les exploitants de grands aéronefs commerciaux.
<b>Avis de non-conformité</b>	Document émis par la GTAA qui explique la nature et la portée de la non-conformité au Règlement de la GTAA, y compris les mesures requises pour remédier à la non-conformité, ainsi que le calendrier des mesures et des recours à prendre.
<b>Bail foncier</b>	Le bail entre Sa Majesté le roi du chef du Canada, à titre de propriétaire, représentée par le ministre des Transports, et la GTAA, à titre de locataire, conclu en date du 2 décembre 1996, comme modifié, reformulé ou complété de temps à autre.
<b>Certificat de conducteur agréé</b>	Le certificat de conducteur agréé est un certificat délivré par la GTAA concernant les permis et licences des exploitants commerciaux de services au sol.
<b>CIZR</b>	Une carte d'identité pour les zones réglementées délivrée par le Bureau de contrôle des permis et laissez-passer de la GTAA.
<b>Conducteur de VTC</b>	Désigne un conducteur qui utilise une application VTC pour transporter des passagers vers l'aéroport ou en provenance de l'aéroport.

<b>Contrôle de sécurité</b>	Le processus par lequel l'autorité de contrôle de sécurité (ACSTA) confirme que la personne qui entre dans une zone d'accès restreint n'apporte pas d'articles interdits. Le contrôle des non-passagers (NPS) comprend le dépistage des individus et leurs effets personnels lorsqu'ils entrent dans une zone stérile. Le contrôle des non-passagers pour les véhicules (NPSV) comprend la vérification des personnes, de leurs effets personnels et de leurs véhicules lorsqu'ils entrent dans une zone d'accès restreint critique.
<b>Côté piste</b>	Désigne les zones à l'intérieur de l'aéroport où des mouvements d'aéronefs ont lieu (c.-à-d. voies de circulation, pistes) et où les aéronefs utilisés pour les opérations aériennes sont entretenus (c.-à-d. portes, points de chargement/déchargement, d'entretien, de ravitaillement en carburant, etc.). Ces zones ne sont pas accessibles au grand public.
<b>Débris de corps étrangers</b>	Comprend tout objet découvert à un certain endroit et qui peut endommager l'équipement ou les aéronefs ou blesser des personnes.
<b>Dégivrage</b>	Application réactive de produits de traitement du givrage destinée à faire fondre toute accumulation de neige et de glace.
<b>Effluent</b>	Eaux usées rejetées par un système d'assainissement, tel que cela est défini dans le <i>Règlement sur les effluents des systèmes d'assainissement des eaux usées</i> .
<b>Enceintes de sécurité</b>	Structure physique ou élément naturel utilisé pour empêcher ou dissuader les personnes non autorisées d'accéder à une zone réglementée.
<b>Exploitant aérien</b>	Désigne toute personne ou entité qui se livre à la fourniture de services de transport aérien contre rémunération ou embauche, vend ces services au grand public ou aux particuliers, sur la base d'un bail ou de tout autre arrangement. Comprend les services de l'aviation générale et de l'aviation d'affaires. Source : OACI, Annexe 6, Exploitation technique des aéronefs.
<b>Exploitants de services commerciaux de transport au sol</b>	Désigne les entreprises ou les personnes qui exploitent l'un des services de transport au sol suivants à l'aéroport : taxi, limousine, autobus, navette, VTC ou location de voiture.
<b>GTAA</b>	Autorité aéroportuaire du Grand Toronto
<b>Manuel d'exploitation d'aéroport</b>	Manuel mentionné à l'article 302.08 du <i>Règlement de l'aviation canadien</i> ,
<b>Manuel des opérations au sol</b>	Manuel qui définit les objectifs, les politiques, les règles et les procédures régissant la manutention au sol à l'aéroport.
<b>Matières dangereuses</b>	Tout produit, mélange, matière ou substance classé conformément aux règlements pris en vertu du paragraphe 15(1) dans une catégorie ou sous-catégorie d'une classe de danger inscrite à l'annexe 2 de la <i>Loi sur les produits dangereux</i> .
<b>Normes de niveau de service</b>	Désignent les normes élaborées par la GTAA pour le remorquage, les arrivées à la porte d'embarquement et la manipulation des bagages, dans le but d'aider à assurer des niveaux de service efficaces et efficaces pour les exploitants à l'aéroport, les clients des transporteurs aériens et les passagers qui transitent par l'aéroport.
<b>Passager</b>	Toute personne, à l'exclusion des membres d'équipage de conduite et de cabine en service, qui effectue un voyage par avion.  Source : OACI, Manuel de la réglementation du transport aérien international (Doc 9626). Eurostat, Reference Manual on Air Transport Statistics (2015). Terme couramment utilisé en droit canadien et en droit international du transport aérien (États-Unis et Europe).

<b>Permis de modification du bâtiment (PMB)</b>	Permis requis pour toute construction, démolition ou modification effectuée à l'aéroport.
<b>Piste</b>	Aire rectangulaire délimitée sur un aérodrome terrestre en prévision de l'atterrissage et du décollage d'un aéronef dans le sens de sa longueur.  Source : OACI, Annexe 14, Aérodromes.
<b>Redevances et frais aéroportuaires</b>	Il s'agit notamment des catégories suivantes : (i) les frais généraux d'aérogare, (ii) les redevances d'atterrissage, (iii) les frais d'aéronef pour l'aviation commerciale, d'affaires et générale, (iv) les droits d'aire de trafic, (v) les frais de dégivrage, (vi) les frais d'améliorations aéroportuaires, (vii) les frais de stationnement des aéronefs et (viii) les frais d'administration des créneaux.
<b>Règlement de la GTAA</b>	Désigne l'ensemble des règles et règlements de la GTAA, qui peuvent être mis à jour et modifiés de temps à autre.
<b>Règlement sur l'accessibilité</b>	Se reporter au <i>Règlement sur les transports accessibles aux personnes handicapées</i> (DORS/2019-244), qui couvre tous les modes de transport relevant de la compétence de l'Office des transports du Canada (p. ex. transport aérien, transport de passagers par train, autobus et traversier, interprovincial et international), y compris la sécurité et le contrôle à la frontière. Le Règlement sur l'accessibilité est exécutoire au moyen de sanctions administratives pécuniaires.
<b>Service de voitures de transport avec chauffeur (VTC)</b>	Entreprise qui offre des services de transport ou de location de voiture réservés à l'avance moyennant des frais, en utilisant une application en ligne au moyen d'un appareil mobile pour relier les passagers ou les locataires d'automobiles aux conducteurs et aux propriétaires de voitures. Uber et Lyft sont des exemples bien connus d'applications de covoiturage.
<b>Service émetteur</b>	Le service au sein de la GTAA qui émet un avis de non-conformité à un usager de l'aéroport.
<b>Système de points d'inaptitude pour les permis de véhicules commerciaux</b>	Document qui décrit comment les points sont évalués par rapport aux exploitants de services commerciaux de transport au sol pour des infractions au Règlement de la GTAA ou à leurs propres licences et permis.
<b>Systèmes d'aéronefs télépilotés (SATP)</b>	Un aéronef télépiloté, sa ou ses stations de pilotage à distance associées, les liaisons de commande et de contrôle requises et tout autre composant tel que cela est précisé dans sa conception.  Source : OACI, Remotely piloted aircraft system (RPAS) concept of operations (CONOPS) for international IFR operations (manuel).
<b>Transporteur aérien</b>	Un exploitant aérien qui, contre rémunération, fournit au public des services de transport aérien régulier ou non régulier pour le transport des passagers, du fret ou du courrier. Exclut l'aviation générale et l'aviation d'affaires.  Source : OACI, Manuel de la réglementation du transport aérien international (Doc 9626). OACI, Annexe 6, Exploitation technique des aéronefs.
<b>Travail à chaud</b>	Travail pouvant produire une source d'inflammation, comme de la chaleur, des étincelles ou une flamme nue. Les travaux à chaud comprennent le soudage, le brasage, la coupe, le meulage, le découpage, le brasage tendre, la pose de toitures au chalumeau ou l'utilisation d'une flamme nue de tout type dans les limites des terrains de l'aéroport.
<b>Usager de l'aéroport</b>	Désigne les partenaires commerciaux et les locataires de la GTAA, y compris leurs agents, titulaires de permis et sous-traitants et toute autre personne qui utilise les infrastructures, les installations ou les services ou qui mène des activités à l'aéroport, que ce soit temporairement ou de façon permanente.

<b>Utilisateurs de VTC</b>	Désigne les utilisateurs de voitures de transport avec chauffeur (VTC) qui sont pris en charge ou déposés à l'aéroport.
<b>Vérification de l'identité</b>	Processus de vérification du document d'autorisation d'une personne afin de garantir que cette personne a le droit et le besoin appropriés d'accéder à une zone réglementée. Exige une vérification biométrique lorsqu'un document d'autorisation est assorti de l'option biométrique. Se produit à l'entrée dans la zone réglementée et aux points de contrôle des non-passagers (NPS) et des NPSV pour accéder aux zones stériles et critiques.
<b>Voie de circulation</b>	<p>Une trajectoire définie sur un aéroport terrestre établi pour la circulation au sol d'un aéronef et permettant de lier diverses parties de l'aéroport, par exemple entre la voie de circulation du poste de stationnement d'aéronefs, la voie de circulation d'aire de trafic et la sortie de piste à grande vitesse.</p> <p>Source : OACI, Annexe 14, Aéroports.</p>
<b>Zone réglementée (ZR)</b>	Zones opérationnelles de l'aéroport où seul un accès autorisé est permis. La vérification de l'identité est effectuée au moment d'entrer dans une ZR.
<b>Zone réglementée critique (ZRE)</b>	Type de zone réglementée pour lequel un contrôle de sécurité est requis. Comprend les aires de trafic et autres zones désignées par la GTAA. Zones accessibles par l'intermédiaire des points de contrôle des non-passagers pour les véhicules (NPSV).
<b>Zone stérile</b>	Type de zone réglementée pour lequel un contrôle de sécurité est requis. Comprend les zones réglementées des aéroports utilisées par les passagers pour monter à bord des vols. Zones accessibles par l'intermédiaire des points de contrôle NPS.
<b>Zones de mouvement</b>	L'aire de trafic, la voie de circulation et les pistes.