

# 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.