

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. 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.
- 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.
- 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.