

# Engagement de la GTAA à l'égard de la norme Pearson

---

À l'Autorité aéroportuaire du Grand Toronto (GTAA), nous nous efforçons de diriger le changement et d'aider les autres membres de notre industrie à réussir, l'expérience des passagers et l'excellence opérationnelle étant au cœur de nos efforts.

En plus des Règlements récemment publiés concernant l'exploitation à Toronto Pearson qui contiennent des attentes à l'égard des divers intervenants de notre écosystème aéroportuaire, la GTAA s'engage à respecter ses propres normes de rendement dans les domaines qui relèvent de sa compétence et de son influence, et à diriger une culture de transparence qui permettra une meilleure planification de l'ensemble de l'écosystème aéroportuaire. Nous obtenons de bons résultats lorsque nos paroles et nos actions gagnent la confiance des personnes qui comptent sur nous. Nous ne gagnons cette confiance que lorsque nous assumons nos responsabilités. À ce titre, nous travaillons en partenariat avec tous les intervenants du secteur de l'aviation pour rehausser l'expérience de voyage et respecter la norme Pearson.

À la GTAA, nous devons rendre des comptes à nos intervenants aéroportuaires en offrant un rendement élevé et constant dans les domaines qui relèvent de notre contrôle et de notre influence, et nous mesurerons et partagerons notre rendement dans les domaines suivants :

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

**TI** : Du matériel qui fonctionne adéquatement pour un type d'enregistrement spécifique, les technologies d'embarquement (comme les bornes libre-service, les comptoirs d'enregistrement et les portes électroniques) et le traitement à la frontière pour permettre à nos partenaires d'offrir un service de qualité.

**Dispositifs de transport des personnes** : Des ascenseurs, escaliers mécaniques et trottoirs roulants qui fonctionnent selon des objectifs de rendement en matière d'entretien et qui permettent de se déplacer en toute sécurité dans l'aéroport.

**Dégivrage** : Un programme sûr et efficace qui répond à la demande des intervenants pour un débit horaire d'aéronefs constant lors des opérations hivernales.

**Pistes et voies de circulation** : Des surfaces sécuritaires et en bon état de service pour atteindre ou dépasser le débit de configuration prévu en fonction des conditions météorologiques.

**Conditions de l'aérogare** : Des normes de propreté uniformes et des installations qui sont constamment en bon état de fonctionnement et des réparations pour rendre agréable l'expérience d'aéroport.

**Accessibilité** : 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.

**Langues officielles** : Des services, une communication et de la signalisation pour servir les voyageurs dans les deux langues officielles du Canada.

**Soutien** : Un niveau de service offert à tous les intervenants de l'aéroport afin de soutenir les opérations, favoriser un accueil rapide du personnel (tel que le centre de contrôle des laissez-passer), diriger les programmes de sécurité et de sûreté (tel que le plan logistique) et répondre rapidement aux problèmes signalés au Centre de contrôle des opérations.

La GTAA prend cet engagement au sérieux et veillera à l'application uniforme, équitable et transparente des Règlements, y compris des conséquences s'appliquant à tous les intervenants de l'aéroport. Ensemble, nous pouvons définir la norme Pearson et atteindre un rendement de calibre mondial.



Toronto Pearson

