

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

Introduction	4
1. Autorité, objectifs et obligations contraignantes	5
Autorité	5
Objectifs	5
Obligations contraignantes	5
Date d'entrée en vigueur	5
Modifications	5
Conflits avec les lois et les règlements du gouvernement	5
Inclusion	5
Conformité et responsabilisation	5
Règles d'application générale	6
2. Normes et exigences minimales	7
Norme de conduite	7
Sécurité et sûreté	7
Exigences de performance opérationnelle et normes de niveau de service	7
Normes d'emploi	8
Modifications des installations	8
Responsabilité, assurance et gestion des risques	8
Redevances et frais aéroportuaires	9
Plans de continuité	9
3. Exigences relatives à l'échange d'information sur le vol	10
Exigences générales	10
Estimation de la capacité en passagers	10
Données de vol en temps réel à l'arrivée et au départ	10
Données sur les bagages	10
4. Accessibilité et langues officielles	11
Obligations générales	11
Services en français et en anglais	11
5. Santé et sécurité	12
Obligations générales	12
Exigences côté piste	12
Formation et sensibilisation	12
6. Environnement	13
Obligations et principes généraux	13
Gestion du bruit	13
Gestion des déchets non dangereux	13
Qualité de l'eau	13
Qualité de l'air	14
Eaux usées des services alimentaires	14
Matières dangereuses	14
Plan d'urgence environnementale	14
7. Protection des données et cybersécurité	15
Collecte de données	15
Protection de la confidentialité des données et cybersécurité	15
8. Prévention des incendies et protection contre les incendies	16
Cadre général	16
Chef des Services d'incendie de l'aéroport	16
Conformité en matière de sécurité incendie	16
Nuisance et activation de fausses alarmes d'incendie	16
Systèmes de protection contre les incendies	16
Extincteurs et équipement connexe	16
Équipement commercial de cuisine	16
Travail à chaud	16
9. Sécurité	17
Dispositions générales et conformité	17
Enceintes de sûreté	17
Zones réglementées	17
Plan de la première ligne de sûreté	17
Articles interdits	17
Centre de contrôle des permis de la GTAA	18
Préparation aux situations d'urgence	18
Normes minimales de fonctionnement	19
10. Opérations côté piste	20
Permis et autorisations	20
Permis et autorisations pour les conducteurs de véhicules côté piste	20
Exploitation des aéronefs	20
Rapports d'accident d'aéronef et d'incidents	20
Avion hors service	20
Circulation à la surface ou déplacement d'aéronefs	20
Stationnement d'aéronefs	21
Stationnement des véhicules et matériel de piste	21
Unité de chargement (ULD)	21
Dégivrage des aéronefs	21
Ravitaillement en carburant des aéronefs	22
Déversements de carburant et d'autres substances	22
Nettoyage et confinement des déversements	22
Matières dangereuses	22
Débris de corps étrangers	23
État de la surface de la piste	23
Coordination et réservation des créneaux	23
Programme de restriction des vols de nuit	23
Certification acoustique des aéronefs	24
Manutention au sol	24
Systèmes d'aéronefs télépilotes	24

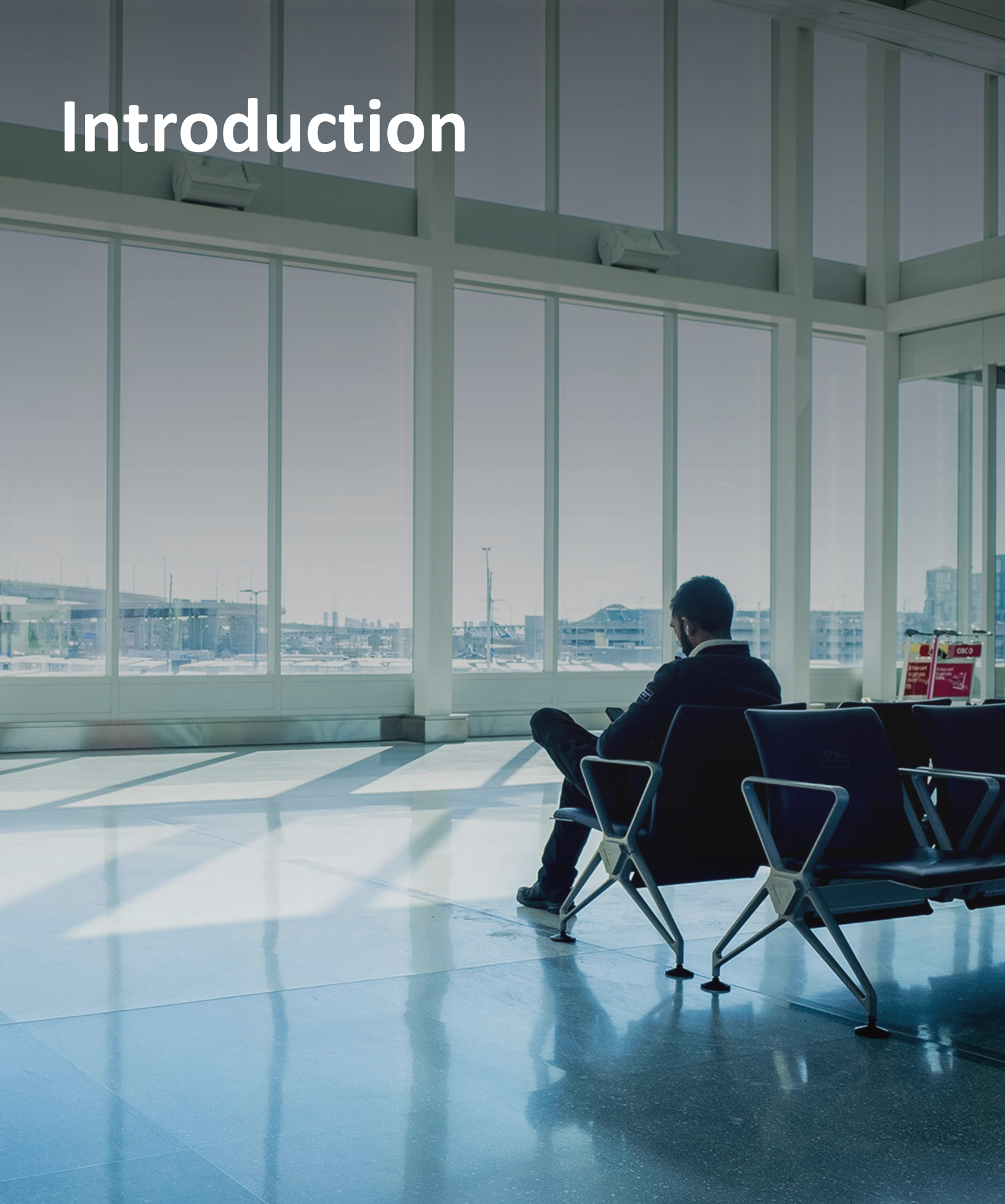
11. Aéroports et zones de bâtiments 25	12. Service commercial de transport au sol 27
Activités commerciales 25	Exigences générales 27
Données sur les ventes et facturation 25	Licences de taxi et de limousine 27
Exigences en matière de sécurité 25	Période de pointe et opérations irrégulières 27
Déplacement de biens et de matériaux 25	Services réservés 27
Aires communes et équipement 25	Autres services commerciaux de transport au sol 28
Signalisation et publicités 26	Service de navettes d'équipage 28
Tournage et photographie sur place 26	13. Responsabilité des usagers et règlement des différends 30
Manifestations et lignes de piquetage 26	Avis de non-conformité 30
Activités et événements spéciaux 26	Défaut de répondre à un avis de non-conformité 30
	Processus de règlement des différends 30
	Glossaire 31

Registre de révision

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

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 »), 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 Veiller à ce que les opérations aéroportuaires soient menées de façon sécuritaire, efficace et durable par les usagers de l'aéroport.
- 1.2.1 Promouvoir la responsabilisation parmi les 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.
- 1.2.2 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.
- 1.2.3 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.
- 1.2.4 Veiller à ce que les opérations aéroportuaires soient menées conformément aux lois, aux règlements et aux pratiques recommandées en vigueur à l'échelle nationale et internationale, en particulier dans les domaines de la sûreté, de la sécurité, de la protection de l'environnement, de la protection de la santé, de l'accessibilité, de la protection 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 le Règlement de la GTAA et s'engagent à s'assurer que tous leurs agents, titulaires de permis et sous-traitants connaissent et respectent pleinement les sections 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 ses activités de surveillance et de vérification de façon objective et rigoureuse.
- 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 de révision 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 Aborder les obligations en matière de sécurité, de santé et d'environnement, intégrer des 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 aux 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, un délai raisonnable pour ajuster leurs opérations afin de se conformer à la modification.

Conflits avec les lois et les 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 prévaut.

Inclusion

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

Conformité et responsabilisation

- 1.12 Le non-respect du Règlement de la GTAA peut entraîner :
- 1.13 L'exercice des recours disponibles jugés appropriés par la GTAA, jusqu'à la résiliation des contrats, ententes, licences, permis et baux existants, conformément à leurs modalités.
- 1.14 La poursuite de mesures correctives, conformément à la section 13 (Responsabilité des usagers et règlement des différends) du Règlement de la GTAA.
- 1.15 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

Règles 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 applicables.
 - 2.1.3 Compte tenu de toute directive ou circulaire émise par les autorités gouvernementales au Canada et l'Organisation de l'aviation civile internationale (OACI).
 - 2.1.4 Conformément aux contrats, ententes, licences, permis et baux existants 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 de l'infrastructure, des services ou des installations de l'aéroport.
- 2.2 Les usagers de l'aéroport doivent s'assurer d'atteindre, dans leur secteur d'activité, une norme de service à la clientèle conforme à une installation de qualité supérieure et à un grand aéroport international, et conforme aux normes et aux 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

- 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.
- 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, des procédures, des programmes, des directives et des règlements établis par la GTAA et à l'ensemble des lois et des règlements locaux, provinciaux et fédéraux applicables.
- 2.6 Les usagers de l'aéroport doivent s'assurer que leurs employés, leurs agents, leurs titulaires de permis et leurs sous-traitants connaissent les [politiques sur la sûreté et la sécurité de la GTAA](#) (en anglais) et qu'ils ont reçu une formation complète sur leurs responsabilités particulières en matière de sûreté et de sécurité.
- 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 signaler immédiatement tout risque ou danger imminent qui pourrait compromettre la sécurité et la sûreté des opérations aéroportuaires.
- 2.9 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 9 1 1.
- 2.10 Pour les situations urgentes ne nécessitant pas une intervention rapide, composez le 416 776 3055.
- 2.11 Pour les enjeux de sécurité, comme des articles laissés sans surveillance, des barrières ou des portes qui ne se ferment pas ou n'empêchent pas le passage, les passages en double ou des activités suspectes, composez le 416 776 7381.

Exigences de performance opérationnelle et normes de niveau de service

- 2.12 Les usagers de l'aéroport doivent se conformer aux exigences de performance opérationnelle et aux normes de niveau de service de la GTAA contenues dans le Règlement de la GTAA, les [niveaux et normes de service de la GTAA](#) et tout niveau de service applicable figurant dans le [Manuel des opérations au sol](#) et dans les contrats, ententes, licences, permis et baux individuels.
- 2.13 Les usagers de l'aéroport doivent immédiatement aviser le directeur délégué d'aéroport et le Centre de contrôle intégré des opérations lorsque des circonstances peuvent les empêcher de répondre à une exigence de performance opérationnelle ou à une norme de niveau de service.
- 2.14 La GTAA communiquera des normes de niveau de service supplémentaires de temps à autre, au besoin, pour maintenir des résultats de performance opérationnelle conformes à une installation de qualité supérieure et à un aéroport de calibre mondial. Les indicateurs communs de l'industrie qui seront pris en compte dans l'établissement de normes supplémentaires de niveau de service comprennent, sans s'y limiter, ce qui suit :
 - 2.14.1 Temps d'attente pour l'enregistrement pour les vols intérieurs, transfrontaliers et internationaux
 - 2.14.2 Temps de récupération des bagages pour les vols intérieurs, transfrontaliers et internationaux
 - 2.14.3 Temps d'attente pour le débarquement du premier passager (vols entrants)
 - 2.14.4 Temps d'attente pour les services d'assistance lors des déplacements (vols entrants et sortants)
 - 2.14.5 Délais de traitement du contrôle de sécurité pour les passagers en partance
 - 2.14.6 Délais de traitement pour les passagers du précontrôle à destination des États-Unis
- 2.15 La GTAA se réserve le droit de mettre à jour ses exigences de performance opérationnelle 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 pour apporter les ajustements nécessaires pour se conformer.
- 2.16 La GTAA peut exiger que les usagers de l'aéroport concluent des accords sur les niveaux de service précis, au besoin, pour répondre adéquatement à des exigences individuelles comme les niveaux de dotation minimaux, 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 performance opérationnelle et normes de niveau de service de façon équitable et en utilisant des méthodes pour assurer l'exactitude et la transparence. Elle pourrait, par exemple, émettre des fiches de rendement, procéder à des vérifications d'assurance de la qualité et à des vérifications officielles.

- 2.18 Les usagers de l'aéroport qui ne satisfont pas aux exigences de performance opérationnelle et normes de niveau de service, en plus de toute autre exigence contenue dans les contrats, les ententes, les licences, les permis et les baux avec la GTAA, doivent prendre des mesures immédiates pour remédier à ces défaillances et satisfaire à toute exigence supplémentaire de la GTAA.

Normes d'emploi

- 2.19 La GTAA s'est engagée à adopter des politiques et des pratiques qui appuient les usagers de l'aéroport dans leur engagement envers la diversité, l'équité et l'inclusion dans l'embauche et la promotion des employés.
- 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 de se payer un logement adéquat, de la nourriture et 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 des 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 l'équilibre travail-vie personnelle.
 - 2.20.6 Offrir une formation sur le service à la clientèle à tous les employés en contact 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, au minimum, afin d'assurer une expérience client uniforme.

Modifications des installations

- 2.21 Toutes les activités de construction et de l'entrepreneur à l'aéroport nécessitent un permis de modification du bâtiment (« PMB ») délivré conformément au [code de construction de l'aéroport](#) (disponible en anglais).
- 2.22 Les demandes de PMB doivent être adressées au Construction Compliance and Permits Office (« CCPO ») à constructioncompliance@gtaa.com.
- 2.23 Le CCPO a été désigné comme l'autorité compétente en vertu du [code de construction de l'aéroport](#) pour tous les travaux de construction à l'aéroport et a pour mandat d'assurer la conformité aux codes applicables et aux lois sur la sécurité dans la construction.
- 2.24 De plus amples renseignements 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, se trouvent sur la [page Web](#) du CCPO.

Responsabilité, assurance et gestion des risques

- 2.25 Dans la mesure permise par la loi, ni la GTAA, ni ses agents ni ses 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'entreprise, l'augmentation des coûts ou des dépenses, les dépenses gaspillées, le crime, les lésions corporelles ou toute autre blessure, la perte, les dommages, la réclamation, le coût ou les dépenses causés par un acte, une omission, une négligence ou une faute de la GTAA ou de ses employés ou agents.
- 2.26 Les usagers de l'aéroport doivent toujours détenir une assurance à jour et adéquate, telle que déterminée et approuvée par la GTAA, lorsqu'ils utilisent l'infrastructure, les installations et les services ou mènent des activités à l'aéroport.
- 2.27 Sa Majesté le Roi du chef du Canada et l'Autorité aéroportuaire du Grand Toronto, 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.
- 2.28 La GTAA peut refuser l'entrée à l'aéroport à tout usager de l'aéroport qui ne détient pas l'assurance requise.
- 2.29 Les exploitants aériens doivent détenir une assurance pour les passagers, les bagages et la cargaison ainsi qu'une assurance 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 les éléments ci-dessous :
- 2.29.1 S'appliquer séparément à chaque assuré contre lequel une réclamation pourrait être faite.
 - 2.29.2 Être primaire de manière à ce qu'aucune autre assurance ou rétention autoassurée portée ou détenue par la GTAA ne soit appelée à contribuer à une perte.
 - 2.29.3 Fournir un préavis écrit de 30 jours en cas d'annulation ou de réduction de la limite ou de changement important.
- 2.30 Les certificats d'assurance doivent être fournis chaque année à l'adresse insurance.services@gtaa.com.
- 2.31 Les usagers de l'aéroport doivent mettre en place des programmes et des politiques de gestion des risques afin de réduire les risques qui peuvent causer des blessures aux personnes ou des dommages aux biens dans le cadre de leurs activités à l'aéroport.
- 2.32 La GTAA se réserve le droit d'effectuer des inspections d'assurance de la qualité des programmes et des politiques des usagers de l'aéroport de temps à autre ou lorsque la GTAA soupçonne qu'il pourrait y avoir des lacunes à corriger.
- 2.33 La GTAA a le droit de facturer le coût de ces inspections d'assurance de la qualité ou de la planification des mesures correctives à l'usager 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

- 2.34 Les exploitants aériens doivent payer les redevances et frais aéroportuaires, tels qu'ils sont énoncés dans la [grille tarifaire](#).
- 2.35 Certains transporteurs aériens qui ont conclu une entente avec la GTAA devront payer les redevances et les frais énoncés dans cette entente.
- 2.36 La GTAA se réserve le droit d'ajuster de temps à autre les frais et redevances aéroportuaires.
- 2.37 Les transporteurs aériens doivent conclure une entente sur les frais d'amélioration aéroportuaire avec la GTAA et les rajustements des frais d'amélioration sont régis par les modalités de cette entente.
- 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 de la GTAA pour les transporteurs aériens (GTAA's Air Carrier – Application for Entry) avant de commencer les 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 la possibilité de payer avant d'appliquer le dépôt de garantie. La GTAA n'est pas tenue de donner un avis pour appliquer le dépôt de garantie si le transporteur aérien a déclaré faillite ou a entamé une procédure d'insolvabilité dans un territoire.

Plans de continuité

- 2.40 Les usagers de l'aéroport doivent mettre en place des plans de continuité pour faire face aux perturbations résultant de pannes de 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 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 pour gérer les perturbations.
- 2.42 La GTAA a le droit de facturer le coût associé à un examen de l'assurance de la qualité et à la planification des mesures correctives à l'usager de l'aéroport s'il est déterminé que le plan n'est pas suffisant.

3. Exigences relatives à l'échange d'information sur le vol

Exigences générales

- 3.1 La GTAA se réserve le droit d'émettre des demandes de données de temps à autre afin de :
 - 3.1.1 Planifier les activités de l'aéroport de façon efficace et sécuritaire.
 - 3.1.2 Facturer les tarifs et les frais avec exactitude.
 - 3.1.3 Mesurer et améliorer le rendement opérationnel de l'aéroport.
- 3.2 Les usagers de l'aéroport 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.
- 3.3 Les usagers de l'aéroport sont les seuls responsables de l'exactitude et de l'exhaustivité des données transmises à la GTAA.
- 3.4 Les usagers de l'aéroport doivent prendre toutes les mesures raisonnables pour résoudre les écarts dans les données, et ceux-ci doivent être signalés en temps opportun à la GTAA.
- 3.5 Les usagers de l'aéroport doivent s'assurer que les données transmises ne contiennent pas de renseignements personnels ou d'identification de passagers, y compris, sans s'y limiter, les noms, adresses, numéros de téléphone, codes d'identification personnels, renseignements identifiant des biens personnels, renseignements sur l'emploi, renseignements médicaux, renseignements sur l'éducation, renseignements financiers, lieu de naissance, race et religion.
- 3.6 Les usagers de l'aéroport, s'il y a lieu et sauf indication contraire de la GTAA, doivent utiliser les normes de communication et de messagerie de l'Association internationale du transport aérien (IATA) lorsqu'ils soumettent des données.

Estimation de la capacité en passagers

- 3.7 La GTAA exige des estimations précises de la capacité en passagers à l'arrivée et à la sortie pour appuyer l'affectation des comptoirs d'enregistrement et la gestion des opérations quotidiennes en fonction des besoins opérationnels réels et des ressources mises à la disposition des autorités douanières, de l'immigration et de la sûreté de l'aéroport, y compris la capacité de gestion des bagages et des transporteurs à courroie, la circulation après le contrôle de sécurité, la circulation des arrivées, le hall des bagages d'arrivée et le personnel de nettoyage.
- 3.8 Les transporteurs aériens sont tenus de déclarer, au moins quatre (4) semaines avant le vol régulier, le nombre estimatif de passagers, de bagages et de fret pour chaque vol devant être exploité. Les estimations doivent être mises à jour au moins une fois par semaine et chaque jour au cours de la semaine précédant le vol. Tous les renseignements sur la charge de vol fournis par un transporteur aérien seront gardés confidentiels par la GTAA à des fins de planification interne et ne seront pas divulgués aux autres usagers de l'aéroport.

Données de vol en temps réel à l'arrivée et au départ

- 3.9 La GTAA exige que les exploitants aériens soumettent les données suivantes dès qu'un aéronef est en vol à partir de son point d'origine, vol par vol, pour les vols entrants et sortants :
 - 3.9.1 Nombre total de passagers, en précisant le nombre d'enfants et de membres d'équipage (vol et cabine), qui terminent leur voyage ou leur correspondance à l'aéroport.
 - 3.9.2 Pour les passagers en correspondance, le numéro de vol et la compagnie aérienne de l'autre vol doivent être indiqués.
 - 3.9.3 Nombre total de passagers à mobilité réduite qui ont besoin d'aide à leur arrivée à l'aéroport.
 - 3.9.4 Nombre de bagages enregistrés et poids total du fret aérien à embarquer et à débarquer à l'aéroport.
 - 3.9.5 Heure d'atterrissage prévue à l'aéroport pour les vols d'arrivée et heure de départ prévue pour les vols en partance, et raison du retard.
 - 3.9.6 Poids et valeur déclarée de tous les articles transportés dans le fret aérien (soute et entier) au départ et à l'arrivée.
- 3.10 Les données de vol en temps réel doivent être transmises à la GTAA au moyen de « SITATEX » ou d'une autre norme de messagerie ou de communication, comme convenu entre la GTAA et le transporteur aérien.

Données sur les bagages

- 3.11 Les transporteurs aériens doivent fournir des renseignements sur la source des bagages (aussi appelé message BSM) et le nombre de bagages manquants aux fins de la surveillance du transport des bagages et de la livraison à l'aéroport.
- 3.12 Les transporteurs aériens sont tenus de signaler tous les jours à la GTAA les bagages en retard ou manquants pendant les activités normales ou irrégulières. En plus du rapport, les transporteurs aériens doivent fournir un plan d'entreposage et les mesures d'atténuation qui peuvent être nécessaires pour réduire les perturbations dans l'aérogare.
- 3.13 Lorsqu'un transporteur aérien choisit de ne pas utiliser le système de rapprochement des bagages de l'aéroport, il doit fournir un message de traitement des bagages en temps réel pour tous les transports de bagages entrants et sortants :
 - 3.13.1 Lorsqu'un bagage sortant est déplacé des locaux de tri et préparation.
 - 3.13.2 Lorsqu'une unité de chargement ou un bagage sortant est placé dans l'aéronef.
 - 3.13.3 Lorsqu'une unité de chargement ou un bagage sortant est retiré de l'aéronef.
 - 3.13.4 Lorsqu'un bagage entrant est placé sur le transporteur à courroie vers le retrait des bagages ou sur le convoyeur de transfert.

4. Accessibilité et langues officielles

Obligations générales

- 4.1 L'aéroport s'est engagé à offrir aux passagers un accès facile, sécuritaire et agréable, 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.
- 4.2 Les usagers de l'aéroport doivent respecter les obligations légales, les exigences techniques et les 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.
- 4.3 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 l'aéroport au Règlement sur l'accessibilité ou à cette loi. De plus, ils doivent agir avec diligence dans l'exécution de leurs activités conformément à la loi sur l'accessibilité applicable, y compris aviser l'aéroport de toute lacune potentielle et prendre des mesures correctives dès que possible.
- 4.4 Les usagers de l'aéroport qui ont été sous-traités pour fournir des services au nom 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 du Règlement sur l'accessibilité.
- 4.5 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'autres lois sur l'accessibilité, ces usagers de l'aéroport ou l'un de leurs sous-traitants devront indemniser la GTAA pour les coûts engagés en raison de ce manquement.
- 4.6 Les exploitants aériens qui gèrent eux-mêmes la prestation de services d'assistance lors des déplacements pour leurs passagers doivent respecter les normes de niveau de service minimales établies dans l'Accord de services d'aide à la mobilité des transporteurs aériens (Air Carrier Mobility Assistance Services Agreement).

Services en français et en anglais

- 4.7 La GTAA s'est engagée à fournir des services dans les deux langues officielles du Canada. Par conséquent, les usagers de l'aéroport et les transporteurs aériens doivent se conformer à la [Loi sur les langues officielles](#) « LLO » et doivent donc :
 - 4.7.1 Communiquer avec les passagers en français et en anglais.
 - 4.7.2 S'assurer que les passagers reçoivent des services en français et en anglais.
 - 4.7.3 Veiller à ce que tous les panneaux soient présentés dans les deux langues officielles, et ce, en proportions égales.
- 4.8 Les usagers de l'aéroport et les transporteurs aériens doivent collaborer avec la GTAA pour atteindre les objectifs ci-dessus, et de la façon déterminée par la GTAA à l'appui de ses obligations en vertu de la LLO à l'aéroport.
- 4.9 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 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 à l'échelle 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 les membres du 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 usagers de l'aéroport de fournir à leurs employés la formation, le matériel de sécurité, l'équipement, les appareils et les vêtements requis par le [Code canadien du travail](#), la [Loi sur la santé et la sécurité au travail de l'Ontario](#) ou toute autre loi sur la santé et la sécurité, le cas échéant.
- 5.4 La GTAA se réserve le droit d'émettre de l'orientation, des plans, des programmes, des politiques, des procédures, des directives, des avis, des normes, des protocoles et des pratiques recommandées pour l'atteinte d'un environnement et d'un milieu de travail aéroportuaire 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 de sécurité, et fournir le niveau de sensibilisation et de formation requis à leurs employés, à leurs agents et à leurs sous-traitants.

Exigences côté piste

- 5.6 Les usagers de l'aéroport doivent fournir et faire respecter l'utilisation de l'équipement de protection individuelle (ÉPI) 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), pourvu qu'ils travaillent côté piste. L'ÉPI de sécurité prescrit doit comprendre un gilet de sécurité, des chaussures de sécurité et une protection de l'ouïe.
- 5.7 Les usagers de l'aéroport doivent également fournir la formation requise nécessaire pour s'assurer que tous les employés sont au courant des dangers potentiels lorsqu'ils travaillent côté piste, conformément aux codes, aux normes, aux manuels et aux pratiques recommandées de la GTAA.
- 5.8 Les usagers de l'aéroport doivent se conformer aux exigences relatives à l'ÉPI et les faire respecter. Les infractions entraîneront des mesures correctives exigées par l'employé et l'employeur et pourraient entraîner la confiscation de la carte d'identité de zone réglementée (« CIZR ») de l'employé fautif ou de toute autre mesure que la GTAA juge appropriée. La GTAA peut effectuer une vérification de la conformité et de l'application de l'ÉPI par tout usager de l'aéroport, et les usagers de l'aéroport 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, les employés qui reviennent et les employés transférés qui détiennent une CIZR suivent le cours obligatoire de sensibilisation à la santé et à la sécurité, accessible à partir de la page Web de la GTAA sur la sensibilisation à la sûreté et à la sécurité des aéroports.
- 5.10 La GTAA organise des forums sur la sécurité, comme le Forum sur la sécurité pour les dirigeants de Toronto Pearson (Toronto Pearson Leadership Safety Forum) et le Forum sur la sécurité des travailleurs de Toronto Pearson (Toronto Pearson Workers Safety Forum), où les usagers de l'aéroport peuvent discuter des questions de sécurité dans le but d'améliorer continuellement la sécurité pour tous les usagers de l'aéroport. Bien que ce ne soit pas obligatoire, la participation est fortement recommandée, car la GTAA apprécie la rétroaction reçue de ces forums sur la sécurité 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

Obligations et principes généraux

- 6.1 La GTAA s'engage à veiller à ce que les activités à l'aéroport soient menées avec un sens de responsabilité envers la collectivité et de manière respectueuse de l'environnement, conformément aux lois et aux règlements pertinents en matière d'environnement et à de saines pratiques de gestion environnementale favorisant une amélioration continue.
- 6.2 La [Politique environnementale de la GTAA](#) guide tous les aspects des activités de l'aéroport, y compris les cibles visant à atteindre la carboneutralité et des aéroports zéro déchet d'ici 2050. La politique est axée sur sept secteurs : (i) la résilience aux changements climatiques, (ii) la neutralité carbone et émissions, (iii) l'utilisation stratégique de l'énergie, (iv) la gestion de l'eau, (v) l'environnement naturel, (vi) la gestion des déchets et (vii) la gestion du bruit.
- 6.3 Le Programme d'urgence environnementale de la GTAA (GTAA's Environmental Emergency Contingency Program) décrit les pratiques exemplaires à mettre en œuvre par les usagers de l'aéroport en cas d'incident environnemental à l'aéroport. Il joue un rôle clé dans l'atteinte et le maintien d'un état de préparation qui permettra 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 respecter les procédures d'atténuation du bruit de Transports Canada et le [Programme de restriction des vols de nuit de la GTAA](#), qui limite le nombre de mouvements et exige que les exploitants aériens reçoivent 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 sont tenus de coopérer s'ils font l'objet d'une enquête.
- 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 de mesures d'application potentielles.
- 6.8 Toute question concernant le Programme de gestion du bruit de la GTAA ou le bruit d'avion doit être adressée au Bureau de gestion du bruit à l'adresse 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 ou d'autres déchets où que ce soit à l'aéroport, sauf dans des poubelles acceptables et dans des endroits désignés préalablement approuvés.
- 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 minimiser les dommages à l'environnement et aux biens.
- 6.11 Tous les déchets et ordures doivent être recouverts et sécurisés lors du transport et tous les conteneurs pour lesdits matériaux doivent être munis de couvercles.
- 6.12 Les ordures, débris ou déchets déposés dans des endroits non autorisés doivent être ramassés et retirés de l'aéroport par l'utilisateur responsable.
- 6.13 Il est strictement interdit de brûler des ordures, des déchets ou d'autres matières sans le consentement préalable des Services environnementaux de la GTAA.
- 6.14 La GTAA peut organiser la collecte et le retrait des ordures et des déchets à sa discrétion et facturer tous les coûts engagés à cette fin à l'utilisateur de l'aéroport.
- 6.15 Aucun usager de l'aéroport ne doit accéder à une pièce des déchets, à un 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 recueillis 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 règlements fédéraux, aux lignes directrices et aux règlements municipaux, ainsi qu'aux ententes bilatérales sur les décharges qui fixent des limites maximales acceptables pour les composés des effluents.
- 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 des règlements sur l'utilisation des égouts de la région de Peel ou de la ville de Toronto, ainsi que les Recommandations pour la qualité de l'eau potable au Canada.
- 6.19 Les effluents d'égout qui quittent l'aéroport doivent être conformes à la [Loi sur les pêches](#). Il est possible que ces effluents doivent être traités par des moyens physiques ou chimiques. Aucun traitement physique ou chimique ne peut être mis en œuvre sans l'approbation écrite préalable des Services environnementaux de la GTAA.
- 6.20 Des séparateurs huile-eau doivent être installés de manière à pouvoir être facilement inspectés et entretenus régulièrement. Une fois que les séparateurs sont opérationnels, l'utilisateur de l'aéroport doit mettre à la disposition de la GTAA, sur demande, les dossiers d'entretien.

Qualité de l'air

- 6.21 La GTAA encourage tous les usagers de l'aéroport à utiliser des véhicules, de l'équipement, de la machinerie de construction à faibles émissions, de même 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 respecter les lois et la réglementation 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 doivent faire preuve de prudence dans la manipulation des polluants et des 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), notamment au plus récent [Règlement fédéral sur les halocarbures](#) pris en application 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 et qui déversent des eaux usées contenant des matières grasses, des huiles ou de la graisse doivent être munis d'une boîte à graisse entièrement automatique, aussi appelée 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 la boîte à graisse 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 et la manipulation inappropriés de matières dangereuses peuvent constituer des menaces pour la santé et la sécurité humaines, introduire des contaminants dans des sols et des zones végétalisées, générer des émissions dans l'atmosphère, les eaux de surface ou les eaux souterraines, modifier des écosystèmes et menacer les récepteurs écologiques.
- 6.27 Les usagers de l'aéroport sont responsables d'éliminer leurs déchets et leurs matières dangereuses conformément aux lois, aux règlements, aux codes et aux normes applicables, notamment la [Loi de 1992 sur le transport des marchandises dangereuses](#), la [Loi sur les produits dangereux](#) et le [Règlement de l'Ontario 347, General Waste Management \(Gestion générale des déchets\)](#) pris en application 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 [Manuel des opérations au sol](#), dans les contrats de location ou 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 opérations et aux activités des usagers de l'aéroport effectués à l'aéroport, et être cohérents par rapport au plan d'urgence environnementale de la GTAA.
- 6.31 Les plans et les procédures d'urgence environnementale qui visent les usagers de l'aéroport sont passés en revue et vérifiés par les Services environnementaux de la GTAA pendant l'intégration et les audits environnementaux. Le défaut de fournir ou de respecter un plan d'urgence environnementale entraînera des mesures correctives, y compris, mais sans s'y limiter, un recours par l'intermédiaire du [Manuel des opérations au sol](#), du bail ou de l'entente de permis pertinent, ou 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 des renseignements personnels et des données, y compris la [Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques](#) et le common law régissant la transmission de renseignements confidentiels au Canada, la GTAA se réserve le droit de recueillir, utiliser et 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 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 Respecter les lois et la réglementation nationales et internationales liées, 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 confidentielles les données ou les renseignements non publics reçus du public ou des usagers de l'aéroport, à moins que la loi ne l'exige expressément ou qu'une autorité gouvernementale, un tribunal ou un organisme d'application de la loi ne le demande 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 protection des données, de toute violation du système ou de tout accès non autorisé aux données relatives à l'aéroport immédiatement après leur détection, fournir des détails supplémentaires sur tout incident de ce genre à la demande de la GTAA et, sur demande, produire un rapport médico-légal indépendant en temps opportun.
- 7.5 Les usagers de l'aéroport qui ont obtenu l'accès aux systèmes et aux données de l'aéroport doivent :
- 7.5.1 Mettre en œuvre et tenir à jour des programmes et des pratiques de protection et de sécurité de l'information afin de protéger l'information contre tout accès non autorisé, y compris des mesures de protection techniques, administratives, opérationnelles, organisationnelles et physiques.
 - 7.5.2 Se conformer aux règles, aux protocoles et aux exigences d'accès et d'utilisation des systèmes et des données de l'aéroport 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 Respecter les pratiques exemplaires de l'industrie, les modalités d'utilisation applicables et les dispositions contractuelles liées à la cybersécurité.
 - 7.5.6 Protéger et conserver les dossiers de vérification des systèmes dans la mesure nécessaire pour permettre une surveillance adéquate, des analyses et une enquête.
 - 7.5.7 Signaler toute activité illicite, non autorisée ou inappropriée du système ou tout code malveillant comme les virus, les vers informatiques et les chevaux de Troie.
 - 7.5.8 Surveiller et faire corriger régulièrement les vulnérabilités en matière de sécurité par un personnel compétent et pleinement qualifié.
 - 7.5.9 Prévoir les urgences et éclairer la GTAA au sujet de ses politiques de cybersécurité et de ses initiatives de protection.
 - 7.5.10 Établir pour les systèmes technologiques des capacités de traitement des incidents qui doivent comprendre des activités de préparation, de détection, d'analyse, de confinement, de récupération et d'intervention auprès 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 fournir l'assurance que des mesures correctives seront prises en temps opportun pour corriger les 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 dommages que pourrait subir la GTAA.
 - 7.5.13 Signaler au Commissariat à la protection de la vie privée du Canada et aux personnes touchées les atteintes aux mesures de protection des données, conformément aux lois applicables, notamment 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 ou autrement, 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 devront indemniser la GTAA pour 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](#) sont autorisés à inspecter régulièrement les bâtiments, les structures et les installations de l'aéroport pour s'assurer qu'ils sont conformes au [Code national de prévention des incendies du Canada](#), aux normes et aux codes 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 est responsable de l'application de tous les articles pertinents du Règlement de la GTAA qui ont trait à la prévention et à la protection contre les incendies à l'aéroport.

Conformité en matière de sécurité incendie

- 8.3 Les usagers de l'aéroport doivent respecter la réglementation et les règlements applicables, y compris le Code national de prévention des incendies du Canada, les [codes et les normes de la NFPA](#), ainsi que les directives, les normes et les procédures émises par la GTAA concernant la prévention des incendies et la protection contre les incendies à l'aéroport.
- 8.4 Lors de l'inspection par les Services d'incendie et d'urgence de Toronto Pearson, les usagers de l'aéroport seront avisés par écrit de toute infraction aux règles du Code national de prévention des incendies du Canada, de la NFPA ou de la GTAA, et recevront un échéancier de conformité dans lequel toutes les infractions doivent être corrigées à la satisfaction du chef du Service d'incendie de l'aéroport. Les infractions peuvent entraîner des amendes immédiates.
- 8.5 Si un usager de l'aéroport ne corrige pas une infraction dans les délais impartis, une amende peut être imposée. De plus, la GTAA et ses agents agréés ou ses délégués peuvent corriger l'infraction relevée aux frais de l'usager de l'aéroport.

Nuisance et activation de fausses alarmes d'incendie

- 8.6 Les Services d'incendie et d'urgence de Toronto Pearson ont l'obligation de répondre à une alarme incendie à l'aéroport.
- 8.7 Si, au moment de mener une enquête, les Services d'incendie et d'urgence de Toronto Pearson déterminent qu'une alarme est une fausse alarme ou une nuisance, l'usager de l'aéroport qui comment l'infraction devra payer les frais stipulés à l'annexe A des Standard Operating Guidelines (SOG) #10 intitulée « Cost Recoveries for Responding to Nuisance/False Alarms » (« SOG no 10 »), qui porte sur le recouvrement des coûts pour la réponse à de fausses alarmes.
- 8.8 On peut obtenir une copie de l'annexe A de la SOG no10 en envoyant une demande par courriel à : fireprevent@gtaa.com.

Systèmes de protection contre les incendies

- 8.9 Les usagers de l'aéroport ne doivent pas entraver ou compromettre le fonctionnement d'un système de sécurité des personnes sans le consentement préalable explicite et la permission de la GTAA.
- 8.10 Chaque fois qu'une partie d'un système de protection contre les incendies est temporairement en panne 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.

Extincteurs et équipement connexe

- 8.11 Les usagers de l'aéroport doivent s'assurer d'être formés à l'utilisation d'extincteurs portatifs.
- 8.12 Tout usager de l'aéroport qui constate qu'un équipement de sécurité des personnes est défectueux ou manquant doit immédiatement signaler l'incident au Centre de contrôle des opérations au 416 776 3055.

Équipement commercial de cuisine

- 8.13 Les procédures d'entretien et de nettoyage des systèmes d'échappement de cuisine commerciaux et de 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 »). Vous pouvez obtenir une copie du protocole FP-02 en envoyant une demande par courriel à : fireprevent@gtaa.com.

Travail à chaud

- 8.14 Aucun usager de l'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 (PMB/autre que PMB).
- 8.15 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](#).
- 8.16 Les permis de travail à chaud pour des travaux autres que ceux liés à un PMB doivent être obtenus en communiquant avec le Centre de contrôle des opérations de l'aéroport au 416 776 3055. Le Centre de contrôle des opérations de l'aéroport doit dépêcher la ressource appropriée pour délivrer un permis de travail de sécurité incendie.
- 8.17 Les projets nécessitant un travail à chaud font l'objet de vérifications aléatoires par les Services d'incendie et d'urgence de Toronto Pearson afin de s'assurer que les mesures de sécurité-incendie appropriées sont en place.
- 8.18 Dans l'éventualité où les Services d'incendie et d'urgence de Toronto Pearson déterminent que les conditions sont dangereuses, tous les travaux à chaud doivent être interrompus immédiatement et une enquête doit s'ensuivre. On peut obtenir des réponses à toute question sur ce processus en téléphonant au 416 776 4515 ou en écrivant à fireprevent@gtaa.com.

9. Sécurité

Dispositions générales et conformité

- 9.1 La GTAA assume la responsabilité globale 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](#) (disponible en anglais).
- 9.2 Les dispositions du présent article visent à :
- prévenir les actes illégaux ou les tentatives d'actes qui pourraient nuire aux opérations de l'aéroport ou d'un aéronef ou leur faire obstacle, et
 - fournir des conseils aux usagers de l'aéroport sur les programmes et les 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'aéronefs en vol,
 - la saisie illégale d'aéronefs au sol,
 - une prise d'otages à bord d'aéronefs ou à l'aéroport,
 - une 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 dangereux ou d'une matière susceptible d'être utilisée 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 pour les passagers, l'équipage, le personnel au sol et celui de l'aérogare, et le grand public, et
 - l'accès illégal ou une perturbation à l'aéroport ou à bord d'un aéronef.
- 9.4 Les usagers de l'aéroport doivent se conformer en tout temps aux dispositions du présent article, conformément aux politiques, aux programmes et aux modalités 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 (i) compromettent le niveau global de sécurité de l'aéroport, (ii) sont réputés participer à la création d'un environnement dangereux, non sécuritaire et risqué ou promouvoir un tel environnement, et (iii) peuvent se voir révoqués immédiatement par la GTAA tous les privilèges opérationnels et commerciaux, y compris le droit à une CIZR, de manière 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 seront condamnés à des amendes et poursuivis en vertu des lois et des règlements pertinents, et devront indemniser la GTAA pour les coûts liés aux dommages matériels causés, aux blessures corporelles subies ou à 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 aux exigences de la GTAA et 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 en entraver l'accès.
- 9.9 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 de la GTAA. Toute question doit être adressée par écrit au Directeur, Soutien opérationnel à la sécurité de la GTAA.
- 9.10 Tout véhicule, matériel ou équipement qui empiète sur les limites de dégagement de l'enceinte de sûreté pourrait être retiré à la seule discrétion de la GTAA et aux frais de l'usager de l'aéroport.

Zones réglementées

- 9.11 Les usagers de l'aéroport autorisés à accéder à l'enceinte 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 Centre de contrôle des opérations de sécurité de la GTAA au 416 776 7381.

Plan de la première ligne de sûreté

- 9.12 Les usagers de l'aéroport dont les installations font partie de la première ligne de sécurité doivent fournir un plan de la première ligne de sûreté conforme au modèle de la GTAA. Ils doivent également soumettre le plan à l'approbation de Transports Canada et en fournir une copie, comme le prévoit le Règlement canadien sur la sûreté aérienne.
- 9.13 Conformément aux modalités du plan de la première ligne de sûreté et des CIZR, chaque fois qu'un usager de l'aéroport ne se conforme pas aux directives, ses privilèges d'accès sont 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

- 9.14 Les usagers de l'aéroport doivent se conformer au [plan logistique de la GTAA](#) qui gère la circulation des marchandises et des matériaux à l'intérieur des aérogares pour assurer la sécurité de l'aéroport et qui détermine les moyens et les méthodes de déplacement des articles qui sont autorisés dans la zone sécurisée de l'aéroport.
- 9.15 Les armes, les munitions et les 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.

Centre de contrôle des permis de la GTAA

- 9.16 Le Centre de contrôle des permis de la GTAA administre les autorisations de sécurité et délivre les CIZR aux demandeurs qui ont démontré un droit d'entrée et un besoin fréquent d'entrer dans les zones réglementées de l'aéroport dans l'exercice de leurs fonctions.
- 9.17 Les usagers de l'aéroport doivent désigner un représentant de la direction qui est un signataire autorisé pour coordonner les exigences avec le Centre de contrôle des permis de la GTAA pour la délivrance d'articles de sécurité pertinents pour les fonctions attribuées à leurs employés, sous-traitants ou mandataires qui sont exécutées dans les zones réglementées.
- 9.18 Le représentant désigné de la direction doit être le point de contact et aider, au besoin, le Centre de contrôle des permis de la GTAA dans l'administration et le contrôle de tout article de sécurité délivré à ses employés, sous-traitants ou mandataires.
- 9.19 Les exploitants d'aéroport doivent s'assurer que les employés ou les mandataires qu'ils ont parrainés pour qu'ils deviennent titulaires d'une CIZR, n'utilisent cette carte que pour l'activité parrainée et, autrement, conformément aux modalités. L'utilisation abusive des CIZR à des fins commerciales personnelles ou pour un autre employeur qui n'a pas parrainé l'émission de la carte d'identité ne sera pas tolérée et entraînera l'annulation de ces CIZR.
- 9.20 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 ici : [Airport Security and Safety Awareness Training](#) (Formation de sensibilisation à la sûreté et à la sécurité des aéroports – disponible en anglais).

Préparation aux situations d'urgence

- 9.21 Les usagers de l'aéroport doivent suivre le cours de sensibilisation à l'évacuation des bâtiments (qui comprend les mesures de contrôle des installations) afin de connaître les procédures établies et les attentes en matière d'aide pendant une évacuation si la sécurité est menacée.
- 9.22 Le cours comporte une exigence de renouvellement annuel de la certification, et les employés de la GTAA doivent accéder à la formation au moyen du système de gestion de l'apprentissage (SGA) de la GTAA, tandis que les usagers de l'aéroport peuvent obtenir un fichier SCORM (Shareable Content Object Reference Model) auprès du service des programmes de continuité des activités en gestion des urgences de la GTAA (ce qui leur permet de télécharger la formation sur leur plateforme SGA) ou accéder au cours de formation à partir du site Web [Toronto Pearson.com/courses](https://toronto.pearson.com/courses).
- 9.23 On s'attend à ce que les usagers de l'aéroport appuient les exercices de préparation aux situations d'urgence organisés par la GTAA et y participent, au besoin. Le programme d'exercices d'urgence fait partie du programme de formation en intervention d'urgence de la GTAA. Les exercices sont conçus pour accroître la capacité et la compétence de la GTAA et de tous les organismes partenaires externes afin de maintenir l'enchaînement 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, procédures et 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 la loi 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 document Air Carrier – Application for Entry (demande d'entrée du transporteur aérien) de la GTAA.
- 10.3 Les exploitants aériens doivent mener leurs activités conformément au Règlement 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'entremise 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 sont délivrés par la GTAA pour certifier les usagers 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 tel permis doivent se conformer aux [directives sur la circulation dans les aéroports](#) (disponibles en anglais), qui comprennent des exigences importantes en matière de formation et d'application de la loi au moyen d'un système de points d'inaptitude qui peut comprendre la suspension ou la cessation des privilèges de conduite côté piste dans certains cas.
- 10.7 La GTAA prend la sécurité côté piste au sérieux et la conduite côté piste en est un élément crucial. 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 celles qui s'imposent.
- 10.8 Le processus de demande, les critères et les exigences pour obtenir et maintenir un permis d'exploitation de véhicules côté piste sont accessibles sur la [page Web des permis d'exploitation de véhicules côté piste de la GTAA](#) (en anglais).

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, à tous les ordres et à toute la réglementation applicables émis par Transports Canada et NAV Canada, et toute source gouvernementale pertinente, y compris, sans s'y limiter, la publication d'information aéronautique, le manuel d'exploitation d'aéroport et le manuel des opérations au sol de la GTAA.
- 10.10 Il est obligatoire de respecter les procédures publiées des prises de décisions collaboratives à l'aéroport (« Airport Collaborative Decision-Making ou A-CDM »). De plus amples renseignements sur la gestion de l'A-CDM à l'aéroport se trouvent dans le manuel intitulé [A-CDM Operations Manual – Toronto Pearson Edition](#) (édition de Toronto Pearson du manuel d'exploitation de l'A-CDM – disponible en anglais).

- 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, qu'aucune personne ne lance le moteur de l'aéronef sans le consentement du propriétaire ou de l'exploitant, et que personne ne trafique l'aéronef ou n'en modifie une ou des composantes.

Rapports d'accident d'aéronef et d'incidents

- 10.12 Tout exploitant aérien impliqué dans un accident d'aéronef qui entraîne des blessures corporelles ou des dommages matériels, quelles qu'en soient la responsabilité ou 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 officiers de la sécurité aérienne de la GTAA ou des organismes fédéraux ou provinciaux d'intervention d'urgence les libèrent. Ne composez pas le 9 1 1.
- 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 de la performance de la GTAA ou à son délégué.

Avion hors service

- 10.14 Tout utilisateur de l'aéroport qui possède, loue, exploite ou a le contrôle ou le droit de contrôler un aéronef hors service est responsable de son retrait 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 créer des risques pour la sécurité à l'intérieur et autour de l'aéroport. Par conséquent, la GTAA se réserve le droit de récupérer ou de retirer l'aéronef hors service et toutes ses pièces aux frais de l'utilisateur de l'aéroport concerné, conformément aux mesures de retrait d'aéronef hors service énoncées dans le manuel d'exploitation d'aéroport de la GTAA.
- 10.16 Les usagers de l'aéroport doivent indemniser la GTAA pour tous les coûts de récupération, de retrait ou d'élimination de l'aéronef hors service, et ces coûts doivent être payés en totalité et sans délai.

Circulation à la surface ou déplacement d'aéronefs

- 10.17 Les aéronefs ne doivent pas circuler, être remorqués ni autrement déplacés sur une partie quelconque des aires de mouvement avant que leur pilote ait été expressément autorisé à le faire par le service de gestion de l'aire de trafic de la GTAA et par NAV Canada (voie de circulation et piste).
- 10.18 Sauf pour le repositionnement d'un aéronef, chaque fois qu'un aéronef circule, est remorqué ou est autrement déplacé sur une partie quelconque des aires de mouvement, un contact doit être établi avec le service de gestion de l'aire de trafic de la GTAA avant le déplacement. Le contact avec le service de gestion de l'aire de trafic doit être établi par les fréquences radio air-sol établies.

- 10.19 L'aéronef ne doit 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 être déplacés de manière négligente, irresponsable, qui pourrait porter atteinte à la sécurité des autres ou qui met en danger des personnes ou des biens, ou à une vitesse qui ne peut pas toujours 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 accidentel. 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 doit être obtenu par l'intermédiaire de manageroperationsairportflow@gtaa.com.
- 10.24 La GTAA se réserve le droit d'augmenter les frais de stationnement des aéronefs compris 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 entraîne des dommages matériels ou d'autres répercussions aux opérations aéroportuaires, l'exploitant aérien doit indemniser la GTAA pour tous les coûts liés à ces dommages ou répercussions.

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. Celles-ci sont indiquées par des marques de peinture au sol, comme le prévoient les [Air Traffic Directives AVOP DA 2023](#) (directives sur la circulation aérienne AVOP DA 2023 – disponibles en anglais) et toutes les autres directives applicables émises par la GTAA.
- 10.26 Le matériel au sol opérationnel doit être placé dans les aires de transit appropriées et toujours derrière les câbles de retenue de l'équipement. Le matériel au sol 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 au sol nécessaires à l'entretien du prochain aéronef stationné peuvent être garés 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 La GTAA se réserve le droit de mettre en œuvre des mesures d'application renforcées lorsque des véhicules et du matériel au sol sont mal stationnés ou mal organisés, y compris l'enlèvement ou la saisie de véhicules et de matériel au sol qui ont été abandonnés ou qui présentent un danger pour la sécurité, et ce, aux frais de l'utilisateur de l'aéroport.

Unité de chargement (ULD)

- 10.30 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 l'adresse suivante : groundhandlingprogram@gtaa.com.
- 10.31 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 organisées, conformément au [manuel des opérations au sol](#). Ils doivent prendre des dispositions pour retirer les conteneurs excédentaires ou inutilisables de l'aéroport.
- 10.32 Les conteneurs ULD mal stationnés ou qui autrement 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 [manuel des opérations au sol](#) et à toutes les directives applicables émises par la GTAA.

Dégivrage des aéronefs

- 10.33 Les usagers de l'aéroport ne doivent pas participer à des activités de dégivrage ou d'antigivrage des aéronefs sans avoir un plan d'atténuation des risques associés à l'éthylèneglycol préalablement approuvé par les Services environnementaux de la GTAA.
- 10.34 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.
- 10.35 La GTAA ne permet le dégivrage et l'antigivrage que dans une zone définie et seulement dans des zones où la récupération de l'éthylèneglycol est possible et dans les conditions précisées dans le plan d'atténuation du glycol approuvé.
- 10.36 Les Services environnementaux de la GTAA se réservent le droit d'inspecter les opérations de dégivrage des aéronefs pour assurer la conformité à un 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 supplémentaire avant d'entreprendre des activités de dégivrage et d'antigivrage.
- 10.37 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.
- 10.38 Les produits de dégivrage et d'antigivrage doivent être approuvés par les Services environnementaux de la GTAA avant leur utilisation.

Ravitaillement en carburant des aéronefs

- 10.39 Les exploitants aériens qui effectuent des opérations de ravitaillement en carburant – avec ou sans passagers à bord – doivent se conformer à toutes les normes et à tous les codes pertinents, y compris, sans s’y limiter, la norme 407 de la National Fire Protection Association (Standard for Aircraft Fuel Servicing).
- 10.40 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 tournent, à moins d’une autorisation écrite de la GTAA.
- 10.41 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

- 10.42 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. Il est impératif d’aviser la GTAA pour assurer le respect des exigences réglementaires en matière de déclaration, comme la notification d’un déversement aux organismes gouvernementaux.
- 10.43 S’il y a un risque apparent pour la santé humaine, des mesures immédiates doivent être prises pour contrer ce risque, notamment le déplacement des unités d’alimentation en carburant. Toutefois, s’il n’y a pas de risque apparent pour la santé humaine, les unités d’alimentation en carburant ne doivent pas être déplacées tant que la matière déversée n’a pas été nettoyée ou que les lieux ont été assainis à la satisfaction de la GTAA.
- 10.44 Les matières déversées doivent être nettoyées immédiatement et la zone sécurisée sans délai. Tout doit être fait pour contenir le déversement et empêcher que la substance déversée ne pénètre dans les collecteurs d’eaux pluviales, ne contamine le sol ou autrement se retrouve dans l’environnement naturel.
- 10.45 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, ce qui comprend toute autre mesure d’assainissement, le cas échéant. La GTAA n’est pas responsable des dommages aux biens provoqués par le nettoyage.
- 10.46 Tout déversement jugé par la GTAA comme ayant un impact environnemental doit être suivi d’une enquête environnementale qui évalue la façon dont l’incident a touché ou pourrait 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

- 10.47 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’éthylène glycol, les dégraissants de chaussée ou les déchets des toilettes.
- 10.48 L’huile, le fluide hydraulique ou tout autre contaminant de quelque nature que ce soit, y compris les détergents utilisés pour laver les aéronefs ou d’autres surfaces, et les déchets des toilettes, ne doivent pas pénétrer dans un réseau d’égout ou un plan d’eau libre ou y être placés.
- 10.49 Tout déversement doit être signalé immédiatement en appelant la ligne d’urgence de l’aéroport au 416 776 3033.
- 10.50 Chaque fois qu’une fuite ou un déversement dangereux se produit, le propriétaire, l’agent responsable ou le producteur de la matière dangereuse doit immédiatement prendre toutes les mesures nécessaires pour cerner le déversement ou la fuite, aviser les parties concernées, confiner, nettoyer et éliminer la substance en question, puis assurer un suivi.
- 10.51 La GTAA se réserve le droit de facturer le nettoyage du déversement et toute enquête qui en découle, y compris l’exercice de tout autre recours, le cas échéant. La GTAA n’est pas responsable des dommages aux biens provoqués par le nettoyage.

Matières dangereuses

- 10.52 Les usagers de l’aéroport doivent respecter rigoureusement toutes les lois et directives et tous les règlements applicables régissant le transport des matières dangereuses.
- 10.53 Les matières dangereuses doivent être entreposées, conservées, manipulées, utilisées, distribuées et transportées conformément à tous les règlements et à toutes les normes applicables.
- 10.54 Les usagers de l’aéroport doivent recueillir, tenir à jour, gérer, étiqueter, entreposer et éliminer les matières dangereuses produites, de même qu’en consigner les caractéristiques, et tenir à jour les documents de la chaîne de possession et les manifestes d’élimination.
- 10.55 Les bâtiments, les pièces et les 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

- 10.56 La GTAA s'est engagée à prévenir les dommages causés aux aéronefs et les blessures infligées aux personnes par des débris de corps étrangers. C'est dans cette optique que les usagers de l'aéroport sont tenus de se conformer à la [politique de la GTAA en matière de prévention et de contrôle des débris de corps étrangers](#) (disponible en anglais).
- 10.57 Les porteurs d'une CIZR ne doivent ni créer ni propager de débris de corps étrangers. Cette exigence s'applique à l'ensemble de l'aéroport. Toutefois, 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.
- 10.58 Les débris de corps étrangers doivent être retirés immédiatement et déposés dans une aire d'entreposage ou un conteneur approprié. Dans l'éventualité où des débris de corps étrangers ne peuvent pas être retirés en toute sécurité, il faut communiquer immédiatement avec le Centre de contrôle intégré des opérations au 416 776 3055.
- 10.59 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 toute perte ou tout dommage subi.

État de la surface de la piste

- 10.60 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 chaque saison hivernale de l'IATA.

Coordination et réservation des créneaux

- 10.61 L'aéroport a été désigné par l'IATA comme un aéroport à coordination de créneaux de niveau 3. À ce titre, la GTAA respecte les [lignes directrices internationales de l'IATA en matière de créneaux](#) (Worldwide Airport Slot Guidelines, disponible en anglais), qui peuvent être adaptées de temps à autre par la GTAA pour répondre aux besoins locaux.
- 10.62 Les transporteurs aériens doivent présenter une demande d'autorisation de créneau 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 l'adresse slots@gtaa.com.
- 10.63 Les transporteurs aériens doivent présenter une demande de créneaux de bonne foi en fonction des créneaux qu'ils utiliseront réellement au cours d'une saison de l'IATA. Les transporteurs aériens ne doivent pas se livrer ou tenter de se livrer à des comportements anticoncurrentiels, comme retenir des créneaux ou en faire mauvais usage.

La GTAA ne tolérera aucun mauvais usage de créneaux. Un tel agissement pourrait entraîner des mesures correctives ou des sanctions conformes aux exigences des lignes directrices internationales de l'IATA en matière de créneaux, 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 en raison dudit mauvais usage.

- 10.64 Le bureau de réservation de l'aéroport est responsable du traitement des demandes de réservation pour l'aviation d'affaires et l'aviation générale, et effectue ces réservations en suivant le principe du premier arrivé, premier servi. Les exploitants de services d'aviation d'affaires et d'aviation générale doivent utiliser l'outil de coordination en ligne pour effectuer toutes les réservations. Cet outil est accessible à l'adresse <https://vyzaro.com/ocs>.
- 10.65 Le coordonnateur des créneaux sera responsable d'effectuer le suivi de l'utilisation des créneaux par rapport aux demandes approuvées, d'effectuer des analyses avant et après les activités d'exploitation, au besoin, et de rendre compte du rendement auprès des transporteurs aériens, conformément aux dispositions pertinentes énoncées dans les lignes directrices internationales de l'IATA en matière de créneaux ou à toute directive ou mesure émise par la GTAA.
- 10.66 La GTAA sera responsable d'effectuer 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, d'entreprendre les activités préalables aux opérations et les analyses postérieures aux opérations, et d'établir des rapports sur le rendement des exploitants de services d'aviation d'affaires et d'aviation générale conformément aux lignes directrices ou aux mesures pertinentes publiées par la GTAA.

Programme de restriction des vols de nuit

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

Certification acoustique des aéronefs

- 10.69 Les exploitants aériens doivent fournir à la GTAA des certifications acoustiques des aéronefs en règle pour l'ensemble de leur flotte avant de pouvoir l'exploiter à l'aéroport. Pour ce qui est des exploitants aériens actuels, ils 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'IATA.
- 10.70 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 se réserve le droit de transmettre à NAV CANADA les cas de non-conformité.

Manutention au sol

- 10.71 Les usagers de l'aéroport qui participent à des activités, telles que définies dans la version la plus récente de l'annexe A de [l'entente sur la manutention au sol normalisée de l'IATA](#) (Standard Ground Handling Agreement, disponible en anglais), 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.
- 10.72 Les transporteurs aériens qui effectuent eux-mêmes la manutention seront tenus de respecter les normes de service énoncées dans le [manuel des opérations au sol](#), qui peut être révisé de temps à autre. En outre, ils recevront des rapports sur le rendement et seront assujettis aux conséquences énoncées dans le [manuel des opérations au sol](#).

Systèmes d'aéronefs télépilotés

- 10.73 Les usagers de l'aéroport, les exploitants aériens ou toute autre personne exploitant des systèmes d'aéronefs télépilotés (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 auprès des organismes de réglementation. Tous les vols de SATP effectués à l'intérieur des limites de l'aéroport doivent être approuvés, par écrit et à l'avance, par NAV CANADA et la GTAA.
- 10.74 Les usagers de l'aéroport, les exploitants aériens ou toute autre personne qui utilise 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 non autorisés de SATP qui perturbent ou entravent 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.
- 10.75 Pour toute question concernant l'utilisation de SATP à l'aéroport ou à proximité de celui-ci et pour obtenir des renseignements à ce sujet, veuillez écrire à l'adresse 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 sûreté et la sécurité des activités dans les aérogares de l'aéroport et les aires côté piste et côté sol. Toute activité commerciale non autorisée peut être assujettie à la [Loi sur l'entrée sans autorisation de l'Ontario](#), 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 des secteurs de la vente au détail, de l'alimentation et des boissons doivent se conformer au Tenant Manual (manuel du locataire), 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 service attendues.
- 11.4 Toutes les demandes de permis d'exploitation, d'autorisation et de permis d'activité commerciale doivent être envoyées à business.interest@gtaa.com.

Données sur les ventes et facturation

- 11.5 Tous les locataires des secteurs de la vente au détail, de l'alimentation et des boissons doivent assurer la facturation au moyen d'un système de point de vente électronique ou d'une caisse enregistreuse. La facturation manuelle de produits est strictement interdite.
- 11.6 La GTAA se réserve le droit d'installer son propre système de point de vente. Dans cette optique, tous les locataires des secteurs de la vente au détail, de l'alimentation et des boissons doivent permettre que les données et les renseignements sur les ventes recueillis à chaque terminal de point de vente soient transmis 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 plan d'évaluation de la sécurité des locataires, accessible sur le portail des locataires de la GTAA. Ils doivent par ailleurs donner à la GTAA le droit d'évaluer la conformité à ces mesures.
- 11.8 Les usagers de l'aéroport qui ne respectent pas les obligations prévues par le plan d'évaluation de la sécurité des locataires devront préparer et mettre en œuvre un plan de mesures correctives approuvé par la GTAA.

Déplacement de biens et de matériaux

- 11.9 Pour assurer la sûreté et la sécurité de l'aéroport, les biens et les matériaux déplacés dans l'aéroport doivent d'abord être vérifiés et autorisés par la GTAA au moyen de la délivrance d'un permis pour le déplacement de matériel obtenu à l'aide du [formulaire de déplacement de matériel](#). Dans une optique de planification, les usagers de l'aéroport doivent amorcer ce processus avant d'entreprendre des activités de déplacement.
- 11.10 Une fois le permis de déplacement de matériel délivré par la GTAA, une personne autorisée doit être en sa possession en tout temps. Ce permis ne peut pas être utilisé pour déplacer des liquides, des gels ou des biens destinés à l'achat ou à la consommation par un passager.
- 11.11 Les usagers de l'aéroport doivent respecter le plan logistique de la GTAA, y compris les mesures de sécurité qui y sont associées. Veuillez communiquer avec votre partenaire d'affaires de la GTAA pour obtenir un exemplaire du plan logistique de la GTAA.

Aires communes et équipement

- 11.12 Les usagers de l'aéroport doivent garder toutes les aires communes en ordre et exemptes de dommages. Quant à l'équipement commun, comme les comptoirs, il doit être restitué dans un état propre et en ordre au bénéfice de l'utilisateur suivant.
- 11.13 Les aires communes doivent être exemptes de déchets et de débris, ce qui inclut notamment 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.
- 11.14 Les usagers de l'aéroport doivent inspecter l'aire commune ou l'équipement qui leur a été assigné au début et à la fin de la période indiquée. Les exploitants doivent signaler tout dommage ou problème de fonctionnement au superviseur interne. Tout dommage dans les aires communes doit être signalé au Centre de contrôle des opérations au 416 776 3055.
- 11.15 Les exploitants aériens ne doivent pas se servir des comptoirs d'enregistrement ou de vente de billets ni des portes d'embarquement comme d'une zone d'entreposage permanent. Toutes les armoires et tous les tiroirs doivent être vidés et déverrouillés à la fin de la période indiquée.
- 11.16 Les exploitants aériens doivent entreposer tout l'équipement en leur possession, comme les guides pour bagages et les affiches, dans les aires d'entreposage désignées, de façon propre et ordonnée, et ils doivent également éliminer tout équipement brisé.
- 11.17 Tout 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 à l'utilisateur de l'aéroport.
- 11.18 Tous les montants à usage commun utilisés dans les salles d'embarquement doivent être retournés à leur emplacement d'origine une fois l'embarquement terminé.
- 11.19 La GTAA a le droit de facturer à l'utilisateur de l'aéroport les frais de nettoyage ou de réparation des aires communes, le cas échéant.

Signalisation et publicités

- 11.20 En plus de l'exigence voulant que la signalisation soit en français et en anglais, les usagers de l'aéroport et les exploitants aériens ne doivent pas installer, distribuer ou afficher des panneaux, des publicités ou des circulaires exposés à la vue du public sans le consentement préalable écrit de la GTAA.
- 11.21 Les demandes d'apposition, d'installation, de publication, de distribution ou d'affichage de tout type de signalisation publique à l'aéroport doivent être adressées au gestionnaire du compte commercial assigné à l'utilisateur de l'aéroport, en mettant en copie conforme l'adresse business.interest@gtaa.com.
- 11.22 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](#). Ils doivent également soumettre des dessins détaillant tous les travaux à réaliser conformément aux exigences du [guide de normes CDAO](#).
- 11.23 La GTAA demandera le retrait immédiat de toute signalisation, publicité ou circulaire qui n'a pas été préalablement approuvée ou qui n'est pas présentée de façon professionnelle. Les affiches en papier et manuscrites ne seront pas acceptées.

Tournage et photographie sur place

- 11.24 Toute activité de tournage ou de photographie à des fins commerciales dont la tenue est prévue à l'aéroport doit être approuvée à l'avance par la GTAA et peut être assujettie à certaines conditions, comme l'emplacement, les assurances et le moment de la tenue.
- 11.25 Toutes les activités de tournage et de photographie à des fins commerciales tenues à l'aéroport, y compris dans les installations des locataires, doivent être accompagnées d'un permis de tournage et de photographie valide délivré par la GTAA, et tous les frais applicables doivent avoir été payés dans leur intégralité. Le défaut de détenir un permis valide peut justifier la mise en application de sanctions.
- 11.26 L'autorisation d'accès aux installations des locataires doit être obtenue directement auprès du locataire au moins 48 heures avant le jour du tournage ou de la séance de photographie.
- 11.27 Les demandes de permis doivent être présentées au moyen de la [page Web Permis de tournage et de photographie commerciaux](#) de la GTAA.
- 11.28 La tenue de tournages sur place par des médias nécessite un permis qui peut être obtenu sur la page Web du [Tournage sur le site](#), sous réserve de certaines conditions.

Manifestations et lignes de piquetage

- 11.29 Les manifestations, les lignes de piquetage et toute autre activité de protestation doivent être menées de manière sécuritaire et légale. De telles activités nécessitent une coordination préalable avec l'équipe de sécurité de la GTAA afin d'établir des protocoles pour leur conduite ordonnée et sécuritaire. Il s'agit notamment d'assurer un écoulement sécuritaire des passagers et de la circulation routière (dont les véhicules d'urgence) à l'aéroport.
- 11.30 Les manifestations, les protestations ou le piquetage ne seront en aucun cas autorisés dans les zones réglementées de l'aéroport, à l'intérieur des aéroports de passagers ou dans les aires de stationnement, sur les routes latérales ou au train LINK.
- 11.31 Les usagers de l'aéroport, les exploitants aériens et les syndicats doivent immédiatement aviser la GTAA de toute interruption de travail possible ou de toute activité connexe, y compris les activités de piquetage, et confirmer que de telles protestations sont tenues dans le cadre d'une grève ou d'un lock-out légal.
- 11.32 Les usagers de l'aéroport, les exploitants aériens et les syndicats, le cas échéant, doivent établir, en coordination avec la GTAA, un protocole relatif à la main-d'œuvre et aux lignes de piquetage. Ce protocole doit couvrir les considérations en matière de sûreté et de sécurité avant la tenue de toute activité de manifestation, de piquetage ou de protestation par le personnel.
- 11.33 La GTAA collaborera avec les autorités locales d'application de la loi pour faire face à toute menace potentielle ou imminente à la sûreté et à la sécurité de l'aéroport, en plus de prendre d'autres mesures à sa disposition, y compris demander des injonctions, selon ce que la GTAA jugera approprié.

Activités et événements spéciaux

- 11.34 Les usagers de l'aéroport peuvent organiser des activités et des événements spéciaux qui s'écartent des activités normales de l'aéroport, sous réserve de la délivrance par la GTAA d'un permis d'activités.
- 11.35 Une demande de permis d'activités doit être soumise aux services de gestion des clients et des aéroports au moins 15 jours ouvrables avant la date à laquelle doit avoir lieu l'activité.
- 11.36 Les demandes de permis doivent être présentées au moyen de la [page Web Permis d'activité](#) de la GTAA.
- 11.37 L'une des conditions préalables à la délivrance 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 l'article 2 du Règlement de la GTAA.
- 11.38 Toute activité ou tout événement entrepris sans permis d'activité est susceptible d'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 quant à tous les coûts engagés par ce manquement.

12. Service commercial de transport au sol

Exigences générales

- 12.1 Tous les exploitants d'un service commercial 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 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 doivent être titulaires d'une licence provinciale ou municipale 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](#). Les taxis, les limousines, ainsi que les exploitants de services en période de pointe et en contexte d'opérations irrégulières doivent également réussir l'examen de conduite de la GTAA avant de recevoir un certificat de conducteur aéroportuaire.
- 12.3 Les licences ou permis 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 de services commerciaux de transport au sol doivent être envoyées à 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 du système de points d'inaptitude applicable 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 Un exemplaire du système de points d'inaptitude pour les taxis et les limousines peut être obtenu sur demande à business.interest@gtaa.com et sera fourni aux exploitants de taxis ou de 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 bâtiments de l'aérogare, des garages à étages ou de tout autre espace public afin d'orienter les passagers vers les points de ramassage et de débarquement autorisés des services commerciaux 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. L'installation de panneaux de signalisation, y compris le type, la taille et l'emplacement, sera laissée à l'entière discrétion de la GTAA et peut comprendre des logos ou des symboles.

Licences de taxi et de limousine

- 12.8 Les nouvelles licences de services de taxi et de limousine sont délivrées dans le cadre d'un processus ouvert et concurrentiel. L'ancienneté n'est pas considérée comme un facteur motivant la délivrance d'une licence. Les demandes de licences de taxi et de limousine doivent être envoyées à l'adresse suivante : business.interest@gtaa.com.
- 12.9 Les personnes qui souhaitent conduire un taxi ou une limousine faisant l'objet d'une licence ou d'un permis délivré par la GTAA doivent être parrainées par un titulaire de permis ou de licence de taxi ou de limousine d'aéroport valide, selon le cas, pour ce véhicule.
- 12.10 Les usagers de l'aéroport, les entrepreneurs ou les sous-traitants qui remarquent que des personnes non autorisées font de la sollicitation auprès de passagers pour inciter ces derniers à utiliser des taxis ou des limousines à l'aéroport doivent communiquer immédiatement avec le Centre de contrôle des opérations 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 de sélection.

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 de jour valide délivré par la GTAA et qu'ils respectent les protocoles et les tarifs de la GTAA indiqués dans le permis de service de jour. Les permis de service de jour peuvent être obtenus à l'adresse torontopearson.com/fr/exploitants-a-laeroport-pearson/chauffeurs.
- 12.14 Les exploitants de services réservés seront avisés par le répartiteur des services réservés de l'aéroport lorsque le passager est arrivé et qu'il est prêt à être ramassé. À l'arrivée du passager, le répartiteur des services réservés de l'aéroport avisera l'exploitant de ces services 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 Les services de navettes d'hôtel, de navettes interurbaines, de navettes de stationnement hors-aéroport et ceux offerts par des entreprises de réseau de transport sont autorisés à ramasser et à déposer les passagers à un endroit désigné à l'aéroport, à condition que ces services soient titulaires d'une licence valide délivrée par la GTAA et qu'ils respectent toutes les exigences et conditions municipales et provinciales applicables, y compris, dans le cas des navettes de stationnement hors-aéroport, un permis de zone délivré par la municipalité concernée permettant à l'exploitant de fournir de tels services.
- 12.16 Les services de navettes d'hôtel, de navettes interurbaines, de navettes de stationnement hors-aéroport et de navettes d'équipage doivent enregistrer leur véhicule dans l'aire d'attente des véhicules commerciaux et obtenir un appareil de diagnostic embarqué de deuxième génération qui doit être installé dans le port de diagnostic du véhicule. Une alerte sera envoyée à la GTAA si cet appareil est retiré du port de diagnostic.

Service de navettes d'équipage

- 12.17 En plus des exigences susmentionnées applicables à d'autres services de navettes, l'exploitant aérien qui a conclu un marché de services avec le fournisseur de navettes doit remettre une lettre d'approbation.

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 Le service pertinent responsable de la délivrance enverra un avis de non-conformité par voie électronique à l'utilisateur de l'aéroport ou à la personne désignée au sein de l'organisation de cet utilisateur pour recevoir un tel avis.
- 13.3 La GTAA n'est pas tenue de remettre un avis de non-conformité officiel dans le cas d'infractions pour lesquelles la GTAA, à sa seule discrétion, 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.
- 13.4 Les usagers de l'aéroport doivent noter que la non-conformité au Règlement de la GTAA peut également entraîner la non-conformité à un contrat, une entente, une licence, un permis ou un bail déjà établi entre l'utilisateur de l'aéroport et la GTAA.

Défaut de répondre à un avis de non-conformité

- 13.5 L'omission par l'utilisateur de l'aéroport de répondre à un avis de non-conformité peut entraîner :
 - 13.5.1 Des mesures correctives ou coercitives prises par la GTAA, y compris, sans s'y limiter, l'exercice de dommages-intérêts extrajudiciaires, la prise de mesures correctives, le recouvrement des coûts associés au cas, la résiliation de contrats, d'ententes et de baux, la révocation de permis, de licences, et d'autorisations, et la retenue d'une garantie prévue dans le contrat, l'entente, la licence, le permis ou le bail.
 - 13.5.2 Le signalement des cas de non-conformité aux autorités gouvernementales pour la prise d'autres mesures légales ou réglementaires, le cas échéant.
 - 13.5.3 La mise en application des mécanismes actuels de conformité ou de rendement à l'aéroport, y compris, sans s'y limiter, les points d'inaptitude, la suspension des privilèges d'une CIZR ou la suspension ou l'annulation des licences, permis ou certificats applicables.
 - 13.5.4 Toute autre mesure qui est appropriée et nécessaire dans les circonstances, et à la seule discrétion de la GTAA.

Processus de règlement des différends

- 13.6 Si l'utilisateur de l'aéroport s'oppose à l'évaluation fournie dans un avis de non-conformité, ils peuvent soumettre des renseignements supplémentaires par écrit au service responsable de la délivrance dans les 30 jours civils suivant la réception de cette évaluation.
- 13.7 En l'absence d'un mécanisme d'appel préétabli applicable au différend, les usagers de l'aéroport sont invités à communiquer avec le service responsable de la délivrance pour fixer une réunion informelle dans les 30 jours suivant la réception d'une évaluation, s'ils souhaitent fournir des renseignements supplémentaires dans le cadre d'une discussion collaborative.
- 13.8 La GTAA examinera tous les renseignements supplémentaires ainsi fournis et investira de bonne foi des efforts pour résoudre les désaccords concernant l'avis de non-conformité.
- 13.9 Si le différend n'est pas résolu, les usagers de l'aéroport ont le droit de porter officiellement en appel l'évaluation et les recours connexes dans un maximum de 30 jours civils après la date de la rencontre avec le service responsable de la délivrance, de la présentation d'une preuve écrite supplémentaire ou de 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.
- 13.10 L'appel sera examiné par un directeur au sein du service responsable de la délivrance à la lumière des dispositions énoncées dans le Règlement de la GTAA et en fonction de la norme de responsabilité stricte.
- 13.11 La décision rendue par le directeur est définitive et n'offre aucune autre possibilité d'appel subséquent.
- 13.12 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

Aéronef	Toute machine qui peut bénéficier des réactions de l'air contre la surface de la Terre afin d'obtenir du support dans l'atmosphère. Source : OACI, Annexe 6, Exploitation technique des aéronefs.
Aéroport	Désigne l'Aéroport International Lester B. Pearson de Toronto.
Aire de trafic	Zone définie sur un aérodrome terrestre destinée à accueillir des aéronefs à des fins d'embarquement et de débarquement de passagers, de chargement ou de déchargement de courrier ou de fret, d'avitaillement, de stationnement ou d'entretien. Source : OACI, Annexe 14, Aérodromes.
Aires communes	Zones de l'aéroport désignées par la GTAA pour être utilisées conjointement 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.
Aires de mouvement	Comprend l'aire de trafic, la voie de circulation et les pistes.
Antigivrage	Application proactive de produits de traitement du givrage sur les aéronefs avant toute accumulation de neige et de glace.
Aviation d'affaires	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, qui volent à des fins qui ne sont généralement pas considérées comme un service public et qui sont pilotés par des personnes ayant, au moins, un permis de pilote commercial valide avec une qualification de vol aux instruments.
Aviation générale	Secteur de l'aviation civile qui englobe tous les aspects de l'aviation, sauf les transporteurs aériens qui détiennent un certificat de commodité et nécessité ainsi que les exploitants de grands aéronefs commerciaux.
Avion hors service	Aéronef qui a besoin d'assistance pour être déplacé depuis n'importe quel emplacement sur une piste, une voie de circulation ou une aire de trafic de l'aéroport.
Avis de non-conformité	Document publié 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 régler les cas de non-conformité ou y remédier, ainsi que les délais des mesures et des recours à prendre.
Bail foncier	Le bail signé entre Sa Majesté le Roi du chef du Canada, à titre de propriétaire représenté par le ministre des Transports, et la GTAA, à titre de locataire, le 2 décembre 1996, tel que modifié, reformulé ou complété de temps à autre.
Certificat de conducteur aéroportuaire	Désigne un certificat délivré par la GTAA qui se rapporte aux permis et licences pour les exploitants de services commerciaux au sol.
CIZR	Carte d'identité de zone réglementée délivrée par le Centre de contrôle des permis de la GTAA.

Côté piste	Désigne les zones à l'intérieur de l'aéroport où des déplacements d'aéronefs ont lieu (notamment la voie de circulation et la piste) et où les aéronefs utilisés pour les opérations aériennes sont gérés (portes d'embarquement, chargement et déchargement, entretien, avitaillement, etc.). Ces zones ne sont pas accessibles au grand public.
Débris de corps étrangers	Comprend tout objet découvert à un endroit et susceptible d'endommager l'équipement ou les aéronefs, ou de blesser des personnes.
Dégivrage	Application réactive de produits de traitement du givrage destinée à faire fondre toute accumulation de neige et de glace.
Effluent	Eaux usées rejetées par un système d'assainissement, tel que défini dans le <i>Règlement sur les effluents des systèmes d'assainissement des eaux usées</i> .
Enceinte de sûreté	Structure physique ou élément naturel utilisé pour empêcher ou décourager l'accès de personnes non autorisées à une zone réglementée.
Entreprise de réseau de transport	Entreprise qui offre des services de transport réservé ou de location de voiture moyennant des frais, au moyen d'une application en ligne (appli) installée sur un appareil mobile qui permet de relier les passagers ou les entreprises de location de voiture aux conducteurs et aux propriétaires de voiture. Uber, Lyft et Zipcar sont quelques exemples bien connus d'applications de covoiturage.
Exploitant aérien	Désigne toute personne ou entité qui fournit des services de transport aérien contre rémunération ou embauche, et vend ces services au grand public ou à des particuliers, en vertu d'un bail ou de toute autre entente. Ces services englobent l'aviation générale et l'aviation d'affaires. Source : OACI, Annexe 6, Exploitation technique des aéronefs.
Exploitant de service commercial de transport au sol	Désigne les entreprises ou les personnes qui exploitent à l'aéroport l'un des services de transport au sol suivants : taxi, limousine, autobus, navette, entreprise de réseau de transport ou location de voiture.
GTAA	Autorité aéroportuaire du Grand Toronto.
Manuel d'exploitation d'aéroport	Manuel mentionné à l'article 302.08 du <i>Règlement de l'aviation canadien</i> .
Manuel des opérations au sol	Manuel qui définit les objectifs, les politiques, les règles et les procédures régissant la manutention au sol à l'aéroport.
Matières dangereuses	Toute matière, tout mélange, toute substance ou tout produit classé conformément aux règlements adoptés en vertu du paragraphe 15(1) dans une catégorie ou une sous-catégorie d'une classe de danger inscrite à l'annexe 2 de la <i>Loi sur les produits dangereux</i> .
Normes de service	Désigne les normes élaborées par la GTAA en matière de remorquage, d'arrivées à la porte d'embarquement et de 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.

Passagers	<p>Toute personne, à l'exclusion des membres de l'équipage de conduite et du personnel navigant commercial, qui effectue un voyage par avion.</p> <p>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).</p>
Permis de modification du bâtiment (PMB)	<p>Permis exigé pour tout travail de construction, de démolition ou de modification effectué à l'aéroport.</p>
Piste	<p>Aire rectangulaire définie sur un aérodrome terrestre, préparée pour permettre à un aéronef d'y atterrir ou d'y décoller dans le sens de la longueur.</p> <p>Source : OACI, Annexe 14, Aérodrômes.</p>
Redevances et frais aéroportuaires	<p>Il s'agit notamment des catégories suivantes : (i) les frais généraux liés aux aérogares, (ii) la redevance 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 des installations de dégivrage, (vi) les frais d'amélioration aéroportuaire, (vii) la redevance de stationnement applicable aux aéronefs et (viii) les frais d'administration des créneaux.</p>
Règlement de la GTAA	<p>Désigne l'ensemble de la réglementation de la GTAA, qui peut être mise à jour et modifiée de temps à autre.</p>
Règlement sur l'accessibilité	<p>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 (c.-à-d. le transport aérien ainsi que le transport de passagers par train, autobus et traversier interprovincial et international), y compris la sécurité et le contrôle frontalier. Le Règlement sur l'accessibilité est exécutoire au moyen de sanctions administratives pécuniaires.</p>
Service responsable de la délivrance	<p>Le service au sein de la GTAA qui est responsable de remettre un avis de non-conformité à un usager de l'aéroport.</p>
Système de points d'inaptitude pour permis de véhicule commercial	<p>Document qui détermine la manière dont les points sont attribués aux exploitants de services commerciaux de transport au sol pour ce qui est des infractions au Règlement de la GTAA ou à l'égard de leurs propres licences et permis.</p>
Systèmes d'aéronefs télépilotés (SATP)	<p>Désigne un aéronef télépiloté, le ou les postes de pilotage à distance qui y sont associés, les liens de commandement et de contrôle requis et tout autre élément précisé dans la définition de type.</p> <p>Source : OACI, RPAS Concept of Operations for International IFR Operations (manuel).</p>
Transporteur aérien a	<p>Exploitant aérien qui, contre rémunération, offre au public des services de transport aérien régulier ou non régulier de passagers, de marchandises ou de courrier. Exclut l'aviation générale et l'aviation d'affaires.</p> <p>Source : OACI, Manuel de la réglementation du transport aérien international (Doc 9626). OACI, Annexe 6, Exploitation technique des aéronefs.</p>

Travail à chaud

Travail susceptible de produire une source d'allumage, comme de la chaleur, des étincelles ou une flamme nue. Le soudage, le brasage, la coupe, le meulage, le brasage au chalumeau ou l'utilisation d'une flamme nue de tout type dans les limites de l'aéroport sont des exemples de travaux à chaud.

Usager de l'aéroport

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 l'infrastructure, les installations ou les services ou qui mène des activités à l'aéroport, que ce soit de façon temporaire ou permanente.

Voie de circulation

Trajectoire définie sur un aérodrome terrestre destinée à la circulation au sol d'un aéronef et permettant de lier diverses parties de l'aérodrome, 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.

Source : OACI, Annexe 14, Aérodromes.