

GUIDE POUR LES MÉDIAS DE L'AÉROPORT PEARSON DE TORONTO

ÉTABLISSEMENT DE RAPPORTS SUR LES VOYAGES AÉRIENS APRÈS LA COVID-19

En raison de la pandémie dévastatrice de COVID-19, il y a eu de nombreux changements dans l'expérience des passagers et des employés à l'aéroport Pearson de Toronto.

Afin de vous aider à établir des rapports exacts et efficaces, le présent guide a pour but de vous fournir des renseignements clés comme de l'information générale, des statistiques et les coordonnées de divers organismes qui jouent un rôle et assument des responsabilités à l'aéroport.

Ce guide décrira également les changements mis en œuvre par l'Autorité aéroportuaire du Grand Toronto (GTAA) afin de favoriser une expérience aéroportuaire sécuritaire et saine pour nos passagers et nos employés.

REMARQUE : En raison de la pandémie de COVID-19, les représentants des médias qui souhaitent avoir accès à l'aéroport doivent d'abord envoyer un courriel à media.relations@gtaa.com, mentionnant les noms des personnes concernées, la date, l'heure et le lieu.

MESURES SANITAIRES MISES EN ŒUVRE PAR LA GTAA

La responsabilité de la GTAA consiste à assurer la sécurité des passagers à leur arrivée à l'aéroport. Nous collaborons avec plus de 400 organisations qui travaillent à l'aéroport afin de mettre en place et de maintenir un milieu sécuritaire et sain pour les passagers et les employés.

En collaboration avec les compagnies aériennes, les organismes gouvernementaux, les innovateurs et les organismes de santé publique, nous avons déployé les plus récentes pratiques d'hygiène pour un aéroport en santé.



Couvre-visages et restrictions d'accès aux terminaux :

Depuis le 1er juin 2020, les passagers et les employés devront porter un couvre-visage dans l'ensemble des aires publiques de l'aéroport, y compris les zones situées avant et après le contrôle de sécurité, les espaces de stationnement, le réseau ferroviaire LINK, les trottoirs et les bordures à l'extérieur des aérogares et les autres aires publiques extérieures.

REMARQUE : En septembre, Transports Canada a fourni une mise à jour sur les types de couvre-visages qui ne sont pas acceptables à bord des aéronefs en raison de leur inefficacité.

Ces derniers comprennent :

- les masques avec soupapes d'expiration, aussi appelés « masques à évènements »;
- les bandanas et les passe-montagnes;
- les masques de type militaire, comme les masques à gaz;
- les couvre-visages qui recouvrent complètement le visage.

Les visières transparentes ne suffisent pas non plus à couvrir le visage si elles sont portées seules. Les visières transparentes doivent être combinées à un couvre-visage approuvé qui couvre le nez et la bouche.

De plus, l'accès aux aérogares sera limité aux passagers qui voyagent le jour même et aux employés de l'aéroport en service. Les personnes qui viennent chercher des passagers ou déposer des amis et des proches à l'aéroport ne sont pas autorisées à entrer dans les aérogares, sauf dans certaines exceptions.



NETTOYAGE ET ÉLOIGNEMENT PHYSIQUE

Un nettoyage accru a été mis en œuvre dans toutes les zones. Les chariots à bagages et les fauteuils roulants sont désinfectés en bordure des trottoirs après chaque utilisation, et les zones fréquemment touchées, comme les rampes d'escalier mécanique, sont nettoyées de façon continue.

GUIDE POUR LES MÉDIAS DE L'AÉROPORT PEARSON DE TORONTO

ÉTABLISSEMENT DE RAPPORTS SUR LES VOYAGES AÉRIENS APRÈS LA COVID-19

Notre méthode comporte quatre niveaux de désinfection à base de Tersano, d'Oxivir, d'Ultra-Lyte et d'un microbien/probiotique – une formule recommandée par notre hygiéniste industriel et approuvée par l'Agence de la santé publique du Canada.

Nous avons également travaillé avec un hygiéniste industriel afin de trouver le bon endroit pour l'installation d'environ 500 stations de désinfection des mains sans contact, y compris dans les zones à haut point de contact comme les espaces réservés à l'enregistrement ou après le contrôle de sécurité.



Pour favoriser l'éloignement physique, de nombreux magasins et restaurants ont été fermés ou ont décidé de n'offrir que l'option de commandes à emporter. Des marqueurs ont été placés sur le plancher des aéroports pour aviser les passagers de respecter une distance physique avec les autres. Nous avons enlevé ou bloqué des sièges, et nous conseillons aux passagers de ne pas s'asseoir les uns à côté des autres à moins qu'ils ne fassent partie d'une même famille.

SOLUTIONS NOVATRICES ET NOUVELLES TECHNOLOGIES

Corridor de désinfection : Un couloir de désinfection des passagers est actuellement accessible, dans lequel les employés et les passagers sont aspergés d'une solution d'eau salée inodore et non toxique (solution hypochloreuse) qui désinfecte les vêtements, les bagages et plus encore.

Barrières en plexiglas : Environ trois kilomètres de barrières en plexiglas ont été installés aux comptoirs d'enregistrement et aux aires de contrôle dans le but de maintenir une séparation entre les passagers et le personnel. Des barrières en plexiglas ont également été installées dans les points de vente des magasins et des restaurants des aéroports.



Enregistrement sans contact : Nous travaillons avec les compagnies aériennes partenaires pour rendre le processus d'enregistrement et d'embarquement sans contact dans la mesure du possible, ce qui comprend la reconfiguration des lecteurs de carte d'embarquement de manière à permettre le balayage automatique, ainsi que la possibilité d'effectuer le dépôt de bagages sans contact à plusieurs endroits, d'autres étant aménagés au fur et à mesure.

Barrières dans les taxis : Des barrières en plexiglas séparant les sièges avant et arrière ont été installées dans plus de 600 taxis et limousines autorisés à l'aéroport Pearson de Toronto.

Qualité de l'air : Nous avons apporté des améliorations aux systèmes de chauffage, de ventilation et de climatisation de nos aéroports, ainsi qu'à nos procédures de surveillance, en vue d'assurer un environnement sain :

- Des filtres à air approuvés par l'industrie ont été installés dans les deux aéroports.
- Nous avons optimisé la configuration de la circulation d'air dans nos aéroports pour améliorer le débit et la ventilation.
- Nous avons installé deux stations de surveillance de la qualité de l'air, l'une dans l'aéroport 1 et l'autre dans l'aéroport 3, afin de surveiller en permanence la qualité de l'air qui circule dans nos aéroports.

Les données de surveillance sont accessibles au public grâce à un système conçu par Rotek Environmental, un nom de confiance en matière de surveillance de la qualité de l'air. Pour consulter les données sur la qualité de l'air aux aéroports de l'aéroport Pearson de Toronto, veuillez consulter le site airquality.torontopearson.com.

Robots nettoyeurs de plancher : L'ensemble de l'aéroport compte six nettoyeurs de plancher autonomes en service pour laver et désinfecter les surfaces de plancher, tous utilisant un tout nouveau procédé de stérilisation à rayons UV comme mesure de protection additionnelle.

Surveillance des maladies infectieuses : L'Autorité aéroportuaire du Grand Toronto s'est associée à BlueDot pour surveiller et gérer les risques liés à la COVID-19 et à d'autres maladies infectieuses. Le logiciel pour la surveillance et la gestion du risque d'éclatement,

GUIDE POUR LES MÉDIAS DE L'AÉROPORT PEARSON DE TORONTO

ÉTABLISSEMENT DE RAPPORTS SUR LES VOYAGES AÉRIENS APRÈS LA COVID-19

mis au point par l'entreprise de technologie établie à Toronto, permet de sauver des vies en atténuant les risques d'exposition aux maladies infectieuses qui menacent la santé, la sécurité et la prospérité de l'humanité.

Distributeurs automatiques d'ÉPI : Des distributeurs automatiques d'équipement de protection individuelle (ÉPI) ont été installés pour fournir un accès facile à une variété de produits comme des masques, du désinfectant et des lingettes. Les distributeurs acceptent uniquement les paiements par carte et sont situés à six endroits avant le contrôle de sécurité (quatre à l'aérogare 1 et deux à l'aérogare 3).

Projet pilote d'ascenseurs sans contact : Nous mettons à l'essai la technologie Bluetooth sans contact qui permet de contrôler les ascenseurs et les portes à l'aide d'un téléphone intelligent.

Technologies par rayons UV : Quatre technologies par rayons UV sont déployées pour la désinfection dans tout l'aéroport, le nettoyage de l'air qui y circule, ainsi que des surfaces à contact élevé et des appareils personnels. Ces dernières comprennent notamment CleanSlate, un dispositif permettant de désinfecter les téléphones, les tablettes et d'autres petits appareils électroniques. Ce processus est facile à utiliser et ne prend que 20 secondes. Une fois que c'est fait, le couvercle s'ouvre automatiquement pour la récupération de l'appareil. Il a été démontré qu'il permet d'éliminer 99,99 % du coronavirus sur les téléphones intelligents en seulement 20 secondes sans l'utilisation de produits chimiques.



VÉRIFICATION DE LA TEMPÉRATURE COMME EXIGÉE PAR TRANSPORTS CANADA :

Depuis le 30 juillet 2020, Transports Canada exige de vérifier la température de tous les passagers en partance de Toronto Pearson et des trois autres aéroports internationaux canadiens désignés. À partir de la fin septembre, des procédures de vérification de la température ont également été mises en place dans d'autres aéroports canadiens. Ces vérifications sont effectuées par l'Administration canadienne de la sûreté du transport aérien (ACSTA).

Pour les vols internationaux à destination du Canada, les exploitants aériens doivent vérifier la température des passagers au point de départ, à moins que les autorités locales aient mis en place une mesure équivalente, en plus des questions de vérification de santé obligatoires actuelles pour les symptômes avant l'embarquement.



PROCESSUS POUR LES PASSAGERS INTERNATIONAUX À L'ARRIVÉE :

Le gouvernement du Canada a établi un processus de gestion des passagers qui arrivent de l'étranger. En tant qu'un des quatre aéroports désignés par le gouvernement du Canada pour accueillir des vols internationaux en mars, nous travaillons en étroite collaboration avec le gouvernement, la santé publique et les partenaires de l'aéroport pour gérer l'arrivée de ces passagers internationaux.

Voici le processus qui est suivi :

- Avant qu'un avion ne décolle pour le Canada, Transports Canada exige la prise de la température des passagers.
- Depuis le 21 novembre, le gouvernement canadien exige que les passagers arrivant de l'étranger présentent un plan de quarantaine et d'autres renseignements au moyen de l'application ArriveCAN, avant leur départ.
- Ils peuvent aussi soumettre une autoévaluation des signes et des symptômes, et des mises à jour sur la quarantaine avec ArriveCAN.
- Un agent de l'ASFC posera ensuite des questions de dépistage pour la COVID-19 et veillera à ce que le voyageur ait un plan de mise en quarantaine approprié, à moins d'en être exempté.

GUIDE POUR LES MÉDIAS DE L'AÉROPORT PEARSON DE TORONTO

ÉTABLISSEMENT DE RAPPORTS SUR LES VOYAGES AÉRIENS APRÈS LA COVID-19

- Si un passager déclare avoir des symptômes de la COVID-19 ou qu'il n'a pas de plan de mise en quarantaine approprié, il sera renvoyé à un agent de l'ASPC pour une évaluation plus approfondie.
- Les passagers reçoivent un document contenant des instructions sur la quarantaine obligatoire de 14 jours.
- Dans la collectivité, si le test d'un passager s'avère positif, le bureau de santé publique local est responsable du suivi des contacts.
- L'ASPC a mis en place un processus pour veiller à la conformité de la quarantaine obligatoire de 14 jours avec des appels, des textos ou des courriels à tous les passagers internationaux qui arrivent.
- L'ASPC collabore également avec la police locale pour aider à l'exécution de l'ordonnance de quarantaine obligatoire.

La responsabilité de Toronto Pearson consiste à assurer la sécurité des passagers à leur arrivée à l'aéroport.

AGENCES ET ORGANISMES PRÉSENTS À L'AÉROPORT PEARSON DE TORONTO

De nombreux organismes et agences jouent un rôle et assument des responsabilités particulières à l'aéroport. Chacun d'entre eux a un rôle à jouer dans le voyage des passagers.



Agence des services frontaliers du Canada (ASFC)

L'ASFC est l'organisme chargé de faciliter la circulation des voyageurs et des marchandises légitimes à destination et en provenance du Canada. Pour toute question concernant le contrôle des passagers internationaux à l'arrivée dans les aéroports du Canada, vous pouvez communiquer avec cet organisme à l'adresse media@cbsa-asfc.gc.ca, ou en appelant au 1-877-764-5945.



Agence de la santé publique du Canada (ASPC)

L'Agence de la santé publique du Canada est le principal organisme responsable de déterminer l'intervention en matière de santé publique à la COVID-19, y compris l'établissement de nouvelles mesures de contrôle sanitaire dans les aéroports du Canada, comme la vérification de la température des passagers à l'arrivée.



Administration canadienne de la sûreté du transport aérien (ACSTA)

L'ACSTA est responsable du contrôle des passagers au départ et de leurs bagages. Communiquez avec l'ACSTA par courriel à l'adresse media@catsa.gc.ca, ou par téléphone au 613-998-4527.



Compagnies aériennes

Les compagnies aériennes qui ont des activités à l'aéroport Pearson élaborent parfois des politiques et des protocoles qui leur sont propres, que ce soit de façon proactive ou conformément au mandat du gouvernement, comme le contrôle de la température des passagers au départ. Les compagnies aériennes sont également la meilleure source d'information possible en ce qui concerne les événements médicaux à bord des avions ou les problèmes mécaniques liés aux aéronefs. Air Canada et WestJet sont les deux principales compagnies aériennes ayant des activités à Pearson. Pour communiquer avec WestJet, envoyez un courriel à l'adresse media@westjet.com, ou composez le 1-888-954-6397. Pour joindre Air Canada, envoyez un courriel à media@aircanada.ca.

LIENS UTILES

- torontopearson.com/aeroportsante
- canada.ca/coronavirus
- tc.gc.ca