



# CONDITIONS GÉNÉRALES APPLICABLES AUX DÉTENTEURS D'UN PERMIS TAXIS YQB

Aéroport de Québec Inc.

## Table des matières

|                                                          |           |
|----------------------------------------------------------|-----------|
| <b>DÉFINITIONS.....</b>                                  | <b>3</b>  |
| <b>1. CONDITIONS D'EXPLOITATION .....</b>                | <b>4</b>  |
| <b>2. MODALITÉS D'EXPLOITATION.....</b>                  | <b>5</b>  |
| <b>3. OBLIGATIONS DU CHAUFFEUR .....</b>                 | <b>6</b>  |
| <b>4. INFRACTIONS ET SANCTIONS.....</b>                  | <b>8</b>  |
| <b>5. PLAINTES ET PROCÉDURE EN CAS D'INFRACTION.....</b> | <b>10</b> |
| <b>6. DISPOSITIONS DIVERSES.....</b>                     | <b>10</b> |
| <b>ANNEXES .....</b>                                     | <b>11</b> |
| <b>ANNEXE I Plan du site aéroportuaire.....</b>          | <b>11</b> |

Le présent document décrit les conditions et modalités d'exploitation applicables aux Chauffeurs détenteur d'un Permis TAXIS YQB sur le site de l'Aéroport international Jean-Lesage de Québec (« YQB ») pour la prise en charge de Clients à partir de l'aérogare. Il vise à assurer une prestation de services efficace, sécuritaire et conforme aux règlements en vigueur. Toute infraction à ces conditions peut entraîner des sanctions, allant de l'avertissement à la révocation du Permis TAXIS YQB.

Le masculin est utilisé pour alléger le texte et ce sans préjudice pour la forme féminine.

## DÉFINITIONS

1.1 Dans le présent document les termes suivants signifient :

**Aéroport** : Aéroport de Québec inc.

**Agent de service des taxis** : Employé chargé de superviser les opérations des taxis et d'assurer le respect des présentes conditions.

**Bassin des taxis** : Zone d'attente des Chauffeurs de taxis avant d'être appelés à la zone de prise en charge de Clients. Cette zone est identifiée comme la Zone A sur le GABT.

**Chauffeur** : Personne qualifiée au sens de la *Loi concernant le transport rémunéré de personnes par automobile* à qui un Permis TAXIS YQB a été émis.

**Client** : Toute personne sollicitant un service de transport d'un Chauffeur.

**Bon d'échange de taxi (Vouchers)** : Document créé par une organisation en vertu d'une entente avec un intermédiaire de taxi donnant droit au détenteur de bénéficier d'un service de transport par taxi.

**File d'attente virtuelle** : File de Chauffeurs en attente d'une prise en charge de Client à l'Aéroport international Jean-Lesage de Québec (YQB) sur le GABT.

**GABT** : Logiciel de gestion automatisée du bassin de taxis à l'Aéroport international Jean-Lesage de Québec (« YQB »).

**Livret** : Ensemble d'accès prépayés à la zone de prise en charge de Clients.

**PEC** : Prise en charge d'un Client par un Chauffeur pour un service de transport.

**Permis TAXIS YQB** : Permis émis par Aéroport de Québec inc. pour l'exploitation d'un service de transport par taxi sur le site aéroportuaire de l'Aéroport international Jean-Lesage de Québec (« YQB »).

**Plateforme Process** : Système de gestion du compte des détenteurs de Permis TAXIS YQB sur le web.

**Responsable des Transports Terrestres** : Personne responsable de faire appliquer les règlements en lien avec les différents modes de transports sur le site aéroportuaire.

**Véhicule** : Automobile ou fourgonnette utilisée par le Chauffeur à qui un Permis TAXIS YQB a été émis.

**Van** : Fourgonnette ou minibus pour le transport de personnes.

## 1. CONDITIONS D'EXPLOITATION

### 1.1 Généralités

- 1.1.1 Le Chauffeur ne peut détenir qu'un seul Permis TAXIS YQB.
- 1.1.2 Le Chauffeur doit maintenir à jour ses informations personnelles ainsi que les données de son compte dans la Plateforme Process.
- 1.1.3 Le Chauffeur se voit remettre une carte d'accès par l'Aéroport, lui permettant l'accès à la zone de prise en charge de Clients à condition qu'il ait un Livret.
- 1.1.4 Le Chauffeur ne peut en aucun cas prêter ou donner sa carte d'accès.
- 1.1.5 Les principales cartes de crédit européennes, américaines, asiatiques et africaines, notamment Visa, MasterCard et American Express, et les cartes de débit doivent être acceptées par le Chauffeur sans frais supplémentaires pour le Client.
- 1.1.6 Le Chauffeur a l'obligation de remettre un reçu incluant le montant du pourboire et des taxes TPS et TVQ à chaque Client.
- 1.1.7 Le Véhicule utilisé par le détenteur d'un Permis TAXIS YQB doit être équipé d'un terminal électronique de paiement fonctionnel et de l'application GABT.
- 1.1.8 Le Chauffeur est tenu de maintenir l'application GABT ouverte et la fonction de localisation GPS activée sur l'appareil électronique en tout temps lorsqu'il est présent sur le site aéroportuaire ou à proximité de celui-ci.
- 1.1.9 Le Véhicule utilisé par le détenteur d'un Permis TAXIS YQB doit être équipé d'un système d'enregistrement des ventes (SEV) fonctionnel conçu pour le transport rémunéré de personnes, et approuvé par Revenu Québec.
- 1.1.10 Les Bons d'échange de taxi doivent obligatoirement être remis à un Chauffeur appartenant à l'intermédiaire de taxi l'ayant autorisé. Le Chauffeur doit accepter cette méthode de paiement pour le service de transport, sans frais supplémentaires pour le Client.

### 1.2 Durée du Permis TAXIS YQB

- 1.2.1 L'Aéroport détermine à son entière discrétion le nombre de Permis TAXIS YQB qu'elle juge nécessaire d'émettre, ce nombre peut varier selon les besoins identifiés par l'Aéroport.
- 1.2.2 L'Aéroport détermine à son entière discrétion la durée des Permis TAXIS YQB qu'elle émet.

### 1.3 Frais de prise en charge (« PEC »)

- 1.3.1 Les frais de PEC sont fixés à 3,75 \$, taxes en sus par accès à la zone de prise en charge de Clients via la barrière. Ils pourraient être majorés ou indexés par l'Aéroport annuellement. L'entrée en vigueur des frais majorés ou indexés se fera au plus tard le 1<sup>er</sup> janvier de chaque année. Dans un tel cas, les Chauffeurs seront informés au plus tard le trente (30) jours à l'avance.
- 1.3.2 Le paiement des frais de PEC est exigible lors de l'accès à la zone de prise en charge des Clients via la barrière.

## 2. MODALITÉS D'EXPLOITATION

### 2.1 Taxis

L'exploitation d'un service de transport par Taxi pour une prise en charge de Client à partir de l'Aéroport international Jean-Lesage de Québec (YQB) doit se faire de la manière prévue au présent article 2.1.

#### 2.1.1 Bassin des taxis

2.1.1.1 À l'arrivée du Chauffeur dans le Bassin des taxis, une notification lui est envoyée sur le GABT confirmant son ajout à la File d'attente virtuelle, son rang et le temps estimé d'attente.

(a) Le Chauffeur doit prendre la première place disponible et stationner son Véhicule à la suite des autres, dans la même direction, en formant une ligne. Une distance d'un (1) mètre doit être respectée entre son Véhicule et celui qui le précède.

(b) Le Véhicule doit toujours rester dans les lignes de stationnement désignées et ne peut être stationné en dehors des espaces attitrés du bassin.

(c) Le Chauffeur doit attendre la notification de transfert vers la zone de prise en charge des Clients avant de se rendre à la barrière.

(d) Lorsque la notification de transfert vers la zone de prise en charge des Clients est envoyée, le Chauffeur dispose de soixante (60) secondes pour y répondre.

- Acceptation : Si le Chauffeur accepte le transfert, l'Aéroport considère qu'un transport de passager sera effectué sous peu. Le Chauffeur peut alors se diriger vers la barrière d'accès à la zone de prise en charge de Clients.

- Refus ou absence de réponse : Si le Chauffeur refuse ou qu'il ne répond pas à la demande de transfert dans le délai alloué il sera déclassé au dernier rang de la File d'attente virtuelle.

2.1.1.2 Si le Chauffeur quitte le Bassin des taxis, il perd automatiquement sa place dans la File d'attente virtuelle.

2.1.1.3 Si le Chauffeur ferme son application GABT ou perd le signal, il perd automatiquement sa place et sera déclassé au dernier rang de la File d'attente virtuelle lors de sa reconnexion.

#### 2.1.2 Barrière d'accès à la zone de prise en charge de Clients

2.1.2.1 Le Chauffeur doit quitter le Bassin des taxis par le sud, se diriger vers la barrière et immobiliser son Véhicule à la hauteur de la borne d'accès.

2.1.2.2 Le Chauffeur doit se procurer un Livret à la borne située à la barrière d'accès à la zone de prise en charge de Clients.

2.1.2.3 Le rechargement du Livret se fait à la borne située à la barrière d'accès à la zone de prise en charge des Clients avec le module de paiement à la borne par débit ou crédit.

2.1.2.4 Le Chauffeur doit présenter sa carte d'accès sur le lecteur de cartes de la borne.

2.1.2.5 Une fois la carte détectée,

(a) Si la carte d'accès est acceptée, un accès sera débité au

- Livret et la somme des accès restants sera affichée à l'écran.
    - (b) Si le solde d'accès dans le Livret est insuffisant, le Chauffeur sera invité à effectuer un paiement via le module de paiement (débit/crédit) de la borne pour recharger son Livret.
    - (c) Si la carte d'accès est refusée, le Chauffeur doit prendre la voie de contournement à sa droite et quitter le site aéroportuaire.
  - 2.1.2.6 Lorsque la barrière d'accès se lève, le Chauffeur peut avancer vers la zone de prise en charge des Clients et se stationner dans l'une des sept cases d'attentes dédiées aux taxis.

### 2.1.3 Zone de prise en charge des Clients

- 2.1.3.1 Dans la zone de prise en charge des Clients, le Chauffeur doit rester à proximité immédiate de son Véhicule (à moins d'un (1) mètre), et les portes doivent rester déverrouillées.
- 2.1.3.2 L'Agent de service des taxis assigne le Client au Véhicule.
- 2.1.3.3 Pour les Chauffeurs de Van en attente dans la zone de prise en charge : l'Agent de service des taxis peut lui assigner un Client avec un surplus de bagages sans égard à l'ordre de la File d'attente.
- 2.1.3.4 Lorsque le Chauffeur prend en charge un passager :
  - (a) Le Chauffeur ne peut s'enquérir de la destination de son passager que lorsque celui-ci est à bord du Véhicule ;
  - (b) Le Chauffeur doit suivre l'itinéraire le plus économique, sauf si le passager indique un autre itinéraire.
- 2.1.3.5 Le Chauffeur doit quitter la zone de prise en charge dès que le passager a pris place dans son Véhicule.
- 2.1.3.6 Lorsque le Chauffeur quitte la zone de prise avec un Client ou pour toute autre raison, le système considère qu'il a pris en charge un passager et ferme le processus d'attente dans lequel il se trouvait.
- 2.1.3.7 Si le Chauffeur ferme l'application GABT ou perd le signal, l'Agent de service des taxis, la Sûreté aéroportuaire ou un représentant de l'Aéroport peut exiger qu'il quitte la zone de prise en charge des Clients. Aucun remboursement des frais de prise en charge ne sera effectué.

## 3. OBLIGATIONS DU CHAUFFEUR

### 3.1 Chauffeur

- 3.1.1 Le Chauffeur doit s'exprimer dans la langue du Client soit l'une des deux langues officielles (anglais et français) et être en mesure de comprendre les indications des passagers dans les deux langues.
- 3.1.2 L'accueil des passagers doit se faire par un « bonjour », et cela à toute la clientèle, sans exception.
- 3.1.3 L'habillement du Chauffeur doit être conforme au code vestimentaire tel que prévu à l'article 3.1.6 (i).
- 3.1.4 Le Chauffeur doit adopter une attitude serviable et assister les passagers dans l'embarquement et le débarquement de leurs bagages.
- 3.1.5 Le Chauffeur doit fournir un reçu complet au Client, à chaque trajet effectué.

- 3.1.6 Le Chauffeur doit respecter les règlements suivants :
- (a) Se conformer aux Conditions générales ;
  - (b) Se conformer à toutes les lois et règlements provinciaux, municipaux et fédéraux applicables ;
  - (c) Maintenir en vigueur, à ses frais, tous les permis requis par les diverses autorités gouvernementales et municipales pour l'exercice de ses activités prévues aux présentes ;
  - (d) Respecter tous les règlements, procédures, directives et politiques de l'Aéroport ;
  - (e) Suivre toute formation requise par l'Aéroport et réussir toute évaluation liée, notamment, mais sans s'y limiter, en ce qui a trait à l'assistance et au transport de personnes avec un handicap ;
  - (f) Respecter la formation du personnel en matière d'aide aux personnes handicapées.
  - (g) Sur demande d'un représentant de l'Aéroport ou de la Sûreté aéroportuaire, présenter tout document relatif à l'exercice de ses fonctions, notamment son permis de conduire, l'immatriculation et les documents pertinents au Véhicule rattaché au Permis TAXIS YQB. Ces documents doivent être fournis sans délai, sur demande.
  - (h) Se conformer aux instructions des représentants de l'Aéroport, et de la Sûreté aéroportuaire ;
  - (i) Apparence et tenue vestimentaire professionnelle
    - Avoir une apparence propre, sobre et soignée ;
    - Le contenu affiché sur les vêtements ne doit pas comporter de messages pouvant être considérés comme offensant pour la clientèle.
  - (j) *Courtoisie et respect des passagers*
    - Être courtois et ne jamais argumenter avec les représentants de l'Aéroport, la Sûreté aéroportuaire et la clientèle ;
    - Il est interdit de poser tout geste en vue d'obtenir un avantage de la part d'un représentant de l'Aéroport. Il est notamment interdit de donner des pourboires ou cadeaux à tout représentant de l'Aéroport ;
    - Il est interdit de faire de la sollicitation ou du maraudage sur le site aéroportuaire ;
    - Il est interdit de prendre en charge un Client à l'aérogare à un endroit autre qu'à la zone de prise en charge des Clients à moins d'avis contraire de l'Agent de service des taxis.
  - (k) *Respect des installations du site aéroportuaire*
    - Il est interdit de poser tout geste susceptible d'endommager ou de détruire les équipements et structures sur le site aéroportuaire ;
    - Il est interdit d'exercer une autre activité commerciale sur le site aéroportuaire. L'expression « autre activité commerciale » inclut notamment la vente d'aliments, l'échange de factures, de cartes de crédit ou de carte d'accès en échange d'une contrepartie monétaire ou autre et toute autre activité commerciale faite sans l'accord préalable écrit de l'Aéroport

## 4. INFRACTIONS ET SANCTIONS

4.1 Un manquement à l'une ou l'autre des dispositions du contrat commercial que sont les Conditions générales constitue, selon les cas, une infraction mineure, une infraction opérationnelle ou une infraction majeure.

4.2 Charte des suspensions

|                              | 1 <sup>ère</sup> offense | 2 <sup>e</sup> offense | 3 <sup>e</sup> offense | 4 <sup>e</sup> offense | 5 <sup>e</sup> offense | Présence lors d'une suspension |
|------------------------------|--------------------------|------------------------|------------------------|------------------------|------------------------|--------------------------------|
| Catégorie 1 : Mineure        | Suspension 1 jour        | Suspension 2 jours     | Suspension 5 jours     | Suspension 14 jours    | Suspension 21 jours    | Dernière suspension doublée    |
| Catégorie 2 : Opérationnelle | Suspension 1 semaine     | Suspension 2 semaines  | Suspension 4 semaines  | Suspension 8 semaines  | Suspension 20 semaines |                                |
| Catégorie 3 : Majeure        | Suspension 1 mois        | Suspension 2 mois      | Suspension 3 mois      | Suspension définitive  |                        |                                |

4.3 Types de suspension par catégorie

| Catégorie                                            | Type d'offense                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | Application                |
|------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------|
| Catégorie 1 Mineure<br><br>Manquement Service Client | <ul style="list-style-type: none"> <li>Refus de servir le premier passager ou le passager assigné</li> <li>Refus de prendre en charge un Client avec un handicap ou accompagné d'un chien guide</li> <li>Manquer de courtoisie</li> <li>Ne pas maintenir son appareil avec l'application GABT en fonction sur le site aéroportuaire</li> <li>Ne pas remettre un reçu</li> <li>Être vêtu de façon inadéquate</li> <li>Jeter ses déchets dans des endroits autres que des poubelles installées à cette fin</li> <li>Flâner ou s'attarder</li> <li>S'enquérir de la destination de son passager avant que celui-ci soit à bord du Véhicule</li> </ul> | Agent de service des taxis |

|                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                               |
|--------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------|
| <p>Catégorie 2<br/>Opérationnelle</p> <p>Interférence<br/>au service</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Demander au passager un tarif plus élevé que le tarif prescrit par la Commission des transports du Québec ou solliciter un pourboire</li> <li>• Lever le ton, crier ou utiliser un langage intimidant devant des Clients ou des représentants de l'Aéroport</li> <li>• Ne pas se conformer aux instructions de l'Agent de service des taxis ou de la sûreté aéroportuaire</li> <li>• Faire de la sollicitation ou du maraudage</li> <li>• S'avancer dans la zone de prise en charge des Clients sans avoir accepté la notification de transfert vers la zone de prise en charge des Clients.</li> <li>• Ne pas utiliser un Véhicule qui répond au code de la sécurité routière</li> <li>• Ne pas présenter sa carte d'identité lorsque requise</li> <li>• Prendre en charge des passagers à l'aérogare en dehors de la zone de prise en charge des Clients</li> <li>• Ne pas respecter le code de la circulation routière sur le site, arrêts, vitesse, etc.</li> <li>• Prêter ou donner sa carte d'accès</li> </ul> | <p>Responsable Stationnement<br/>et Transports Terrestres</p> |
| <p>Catégorie 3<br/>Majeure</p> <p>Code criminel</p>                      | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Jouer à des jeux de hasard et d'argent sur le site aéroportuaire</li> <li>• Menacer un employé ou un Client</li> <li>• Commettre des voies de fait</li> <li>• Prendre part à des activités illégales</li> <li>• Endommager les biens ou équipements de l'Aéroport</li> <li>• Consommer ou être sous l'effet de l'alcool ou de drogues</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | <p>Responsable Stationnement<br/>et Transports Terrestres</p> |

## 5. PLAINTES ET PROCÉDURE EN CAS D'INFRACTION

### 5.1 Réception d'une plainte

- 5.1.1 Une plainte peut être déposée contre le Chauffeur par un représentant de YQB ou par toute autre personne.
- 5.1.2 La plainte doit être faite par écrit à l'adresse suivante : [taxis@yqb.ca](mailto:taxis@yqb.ca) et doit préciser la date, le lieu et la nature de l'infraction reprochée.
- 5.1.3 La plainte doit être soumise au Responsable des Transports Terrestres dans les trente (30) jours suivant la date de l'infraction reprochée.

## 6. DISPOSITIONS DIVERSES

- 6.1 L'Aéroport se réserve le droit de céder à un tiers la gestion ou le GABT du Bassin des taxis à l'Aéroport.
- 6.2 L'Aéroport se réserve le droit de mettre fin aux présentes conditions.
- 6.3 L'Aéroport n'effectuera aucun remboursement de frais de prise en charge ni de Livret.
- 6.4 L'Aéroport se réserve le droit d'émettre des accès compensatoires pour des situations spécifiques. Ces accès seront ajoutés au Livret du Chauffeur.

# ANNEXES

## ANNEXE I Plan du site aéroportuaire

