

*netlift*

**RÈGLEMENTS DE RÉGIE INTERNE**

Dernière révision: 1er janvier 2019

## 1. DÉFINITIONS

À moins d'une disposition contraire ou si le contexte ne le veuille autrement, dans les Règlements de Régie interne de **TRANSPORT SOCIAL NETLIFT INC.** :

a) « La Compagnie » désigne **TRANSPORT SOCIAL NETLIFT INC.**, constituée le 7 mars 2012 en vertu de la partie 1A de la Loi sur les compagnies et enregistrée sous le numéro d'entreprise du Québec 1168413343.

b) « La Direction » désigne le ou les dirigeants désignés par le directeur exécutif de **TRANSPORT SOCIAL NETLIFT INC.**

c) « Netlift » désigne la raison sociale sous laquelle **TRANSPORT SOCIAL NETLIFT INC.** effectue et offre des services à ses membres et à la population.

d) « Le Bureau » désigne la place d'affaires de Netlift.

e) « Le Membre » désigne l'entrepreneur comme étant une personne physique ou morale, détenteur d'un permis de transport par taxi régulier émis par la Commission des transports du Québec pour une région ou agglomération desservie par Netlift. Celui-ci a signé de façon écrite ou électronique, un contrat d'adhésion lui permettant de bénéficier des divers services offerts par Netlift.

f) « Le Chauffeur » désigne l'entrepreneur détenteur d'un permis de chauffeur de taxi dûment enregistré auprès de Netlift. Celui-ci a signé de façon écrite ou électronique, un contrat d'adhésion lui permettant de bénéficier des divers services offerts par Netlift.

Le chauffeur a les mêmes droits et les mêmes obligations que le membre.

g) « L'Intimé » désigne un membre ou un chauffeur faisant l'objet d'une plainte.

h) « Le Règlement » désigne le Règlement RCG 10-009 de la Ville de Montréal, relatif au transport par taxi.

The logo for Netlift, featuring the word "netlift" in a green, lowercase, sans-serif font. The letter "i" has a small dot above it, and the letter "t" has a small horizontal bar above it.

- i) « Règlements de Régie interne » désignent l'ensemble des règlements internes et ses annexes édictés par Netlift, auxquels un membre ou un chauffeur a souscrit de respecter par engagement écrit ou de façon électronique.
- j) « Contrat d'adhésion » désigne le contrat signé, de façon écrite ou électronique, entre un membre ou un chauffeur et Netlift tel que défini à l'article 167 du Règlement RCG 10-009 de la Ville de Montréal.
- k) « La Charte » désigne la charte canadienne des droits et libertés présentement en vigueur.
- l) « La Loi » désigne la loi concernant les services de transport par taxi (L.R.Q., chapitre S - 6.01).
- m) « Le BTM » désigne le Bureau du taxi de Montréal, responsable de l'application du Règlement RCG 10-009 relatif au transport par taxi.
- n) « Les Règlements » désigne tout autre Règlements dont le non-respect par un membre pourrait causer un préjudice à l'image et ou la réputation de Netlift.
- o) « La C.T.Q. » désigne la Commission des transports du Québec, émettrice des permis de transport taxi.
- p) « Le Comité » désigne le comité de discipline de Netlift qui est chargé de conserver l'image et la bonne réputation de Netlift en assurant l'application des Règlements de Régie interne ainsi que toute autre règle de conduite découlant des us et coutumes de Netlift et de l'industrie du taxi en général.
- q) « L'inspecteur » désigne soit un membre du comité de discipline ou une personne nommée par la direction pour enquêter sur toute situation ayant fait l'objet d'une plainte ou pouvant faire l'objet d'une plainte. L'inspecteur désigne aussi la personne nommée par la direction pour faire respecter les Règlements de Régie interne et toutes autres règles de Netlift.
- r) « L'inspecteur substitut » désigne la personne nommée par la direction dans l'éventualité où l'inspecteur :
1. Serait en conflit d'intérêt avec un intimé et pourrait ne pas agir de façon impartiale et objective ;

2. Ne pourrait agir pour tout autre motif jugé suffisant pour la direction

Un inspecteur substitut a les mêmes pouvoirs et obligations que l'inspecteur et tout article du présent Règlement qui s'applique à l'inspecteur, s'applique de plein droit à l'inspecteur substitut.

s) « La Plainte » désigne une dénonciation par un membre, un chauffeur, un membre de la direction, un client, un inspecteur ou toute autre personne, à l'encontre d'un membre ou d'un chauffeur de Netlift.

t) « L'Avertissement » désigne l'avis écrit ou verbale mentionnant à l'intimé que sa conduite, son attitude ou l'acte posé est réprimandable et lui indiquant les conséquences de toute récidive.

u) « La Sanction » désigne la pénalité imposée par le comité de discipline après l'audition des versions de chaque partie concernée à la suite d'une plainte. Cette décision devient finale, irrévocable et sans appel.

v) « Code de sanction » désigne les types de pénalités qui peuvent être imposé par le Comité de discipline à un membre ou chauffeur tels qu'énumérés à l'Annexe « A » des Règlements de Régie Interne de Netlift.

## **PRÉAMBULE**

ATTENDU que **TRANSPORT SOCIAL NETLIFT INC.** opérant sous la raison sociale de Netlift ainsi que Netlift.me, offre divers services dans le domaine du transport des personnes tant pour le public que pour diverses institutions et gouvernements.

ATTENDU que Netlift désire offrir un service de qualité exceptionnel à sa clientèle et qu'il mettra tout en œuvre afin d'atteindre cet objectif.

ATTENDU qu'il est dans l'intérêt de chaque membre et chauffeur que Netlift dégage toujours la meilleure image possible comme entreprise œuvrant dans le transport de personnes et conserve son excellente réputation.

ATTENDU que tout geste posé par un membre ou un chauffeur dans l'exercice de ses fonctions est de nature à influencer sur la réputation et l'image de Netlift et de tous ceux associés à son organisation.

ATTENDU que Netlift a mis en place diverses règles de conduite et de fonctionnement pour ses membres et chauffeurs dans le but de conserver et améliorer cette image et réputation.

ATTENDU que Netlift a mis en place un système d'indice de satisfaction de la clientèle basé sur cinq (5) étoiles auquel tous les membres et chauffeurs sont soumis.

ATTENDU que Netlift désire que ses membres et chauffeurs reçoivent des services de qualité et soient tous traités de façon équitable.

IL EST RÉSOLU qu'un Comité de discipline ait la responsabilité de voir au respect intégral de ses Règlements de Régie interne.

The logo for Netlift, featuring the word "netlift" in a green, lowercase, sans-serif font. The letter "i" has a small dot above it, and the letter "t" has a small horizontal bar at the top.

## 2. PROCÉDURE

Le présent code de discipline établit un système d'avertissement et de sanction applicable à chacun des membres ou chauffeurs de Netlift.

2.01 Ces sanctions sont imposées aux membres et aux chauffeurs que le comité de discipline a reconnu coupable.

2.02 Une infraction au présent code est portée à la connaissance de l'inspecteur par le biais d'un rapport écrit d'un membre, chauffeur, membre de la direction, inspecteur, système d'indice de satisfaction ou toute autre personne.

L'avis de plainte doit indiquer :

- a) L'objet de la plainte et le ou les articles du règlement concernant celle-ci ;
- b) La date et l'heure approximative de l'événement reproché ;
- c) Le lieu où l'infraction a été commise.
- d) Les parties concernées

2.03 L'inspecteur communiquera avec le membre ou le chauffeur pour entendre son plaidoyer. Après avoir entendu les explications de l'intimé, il jugera s'il y a infraction au code de discipline.

L'intimé devra décider s'il plaide coupable ou non.

- a) S'il admet sa culpabilité, la décision et, si applicable, l'avertissement ou la sanction sera automatiquement inscrite à son dossier ;
- b) S'il plaide non coupable, l'intimé a un délai de cinq (5) jours ouvrables à compter de ce moment pour faire connaître son plaidoyer ;
- c) Passé un délai de cinq (5) jours ouvrables, si l'intimé n'a pas fait connaître sa décision, la décision de l'inspecteur deviendra exécutoire et entraînera automatiquement l'application des pénalités prévues de la même façon que si l'intimé avait plaidé coupable ;
- d) Toute forme d'agressivité envers le comité de discipline pourrait mettre fin à la séance de plaidoirie. Dans ce cas l'intimé se verra déclaré coupable.

2.04 L'inspecteur est autorisé à témoigner devant le comité pour leur faire part de façon impartiale et objective du résultat de son enquête et il pourra être interrogé par toutes les parties intéressées.

2.05 Lors de l'audition devant le comité de discipline, l'intimé pourra ajouter un fait nouveau à sa déclaration initiale, lequel sera ajouté à celle-ci.

2.06 S'il est reconnu coupable par le comité de discipline, l'intimé devra se soumettre à la sanction prévue au présent règlement.

2.07 D'aucune façon, les membres du comité de discipline et la direction, ne peuvent être tenus responsables des décisions qu'ils auront prises de bonne foi envers un membre ou un chauffeur.

### **3 INFRACTIONS**

3.01 La direction de Netlift détermine les infractions ainsi que les sanctions applicables aux membres et chauffeurs (voir Annexe « A »). Les membres et chauffeurs sont avisés de toute modification par voie électronique.

3.02 Indice de satisfaction de la clientèle :

a) Lors de chaque trajet effectué par le membre ou chauffeur, le client a la possibilité d'évaluer la qualité du service offert. Le membre ou chauffeur est avisé de la note obtenue basé sur un système de cinq (5) étoiles).

b) Chaque évaluation est comptabilisé et reste au dossier du membre ou chauffeur pour une période d'un (1) an à compter de sa consignation au dossier, après quoi il s'efface automatiquement.

c) Afin de maintenir ses privilèges, le chauffeur ou membre doit maintenir en tout temps, une moyenne supérieure à 3,8 étoiles. Dans l'éventualité où cette moyenne n'est pas maintenue, le comité de discipline sera saisi du dossier et verra à prendre les mesures appropriées afin que la situation soit corrigé.

d) Dès que la moyenne d'étoiles obtenue passe sous le seuil de 3, la direction doit imposer à ce membre ou chauffeur une suspension d'envoi de requêtes de travail pour une durée déterminé à l'annexe A, et ce, en fonction de l'état du dossier du membre ou chauffeur.

The logo for Netlift, featuring the word "netlift" in a stylized, lowercase, green font. The "n" and "l" are connected, and there is a small registered trademark symbol (®) at the end.

e) La suspension tel qu'établie à l'annexe A devra être appliquée à compter du 1er jour suivant l'avis.

f) Dès qu'un membre ou un chauffeur maintient une moyenne inférieure à trois (3) étoiles pendant deux mois consécutifs, la direction doit imposer son expulsion de Netlift.

3.03 À moins de spécification écrite dans un article précis, l'ensemble des articles des règlements de régie interne sont soumis aux infractions prévues à l'annexe A.

## 4 RÈGLEMENTS de RÉGIE INTERNE

4.01 Chaque membre ou chauffeur doit respecter la loi concernant les services de transport par taxi L.R.Q. S-6.01, et le Règlement sur le transport par taxi de la Ville de Montréal, Règlement RCG 10 - 009.

4.02 Chaque membre ou chauffeur doit signer un contrat d'adhésion avec Netlift. Ce contrat est d'une durée indéterminée. Cependant, le membre peut mettre fin à son contrat d'adhésion en transmettant à Netlift un avis écrit au moins 21 jours de calendrier avant la date choisie comme échéance de ce contrat. Si un chauffeur décide de quitter Netlift, celui-ci devra en aviser la Direction 7 jours de calendrier avant la date de son départ.

4.03 Lorsqu'un membre quitte la compagnie, il a l'obligation de faire retirer, à ses frais, le bandeau de lanternon portant la marque de commerce Netlift.

Le bandeau de lanternon demeure la propriété de **TRANSPORT SOCIAL NETLIFT INC.**

Il est STRICTEMENT INTERDIT d'utiliser ou d'arborer l'image de la compagnie lorsque le membre perd son statut. À défaut de quoi, **TRANSPORT SOCIAL NETLIFT INC** se réserve le droit d'intenter une poursuite en dommages et intérêts envers le membre qui ne respecte pas ce règlement.

4.04 Netlift est en opération vingt-quatre (24) heures par jour et sept (7) jours par semaine. Le membre ou le chauffeur est libre de déterminer ses plages de disponibilités. Sauf dans le cas d'un contrat corporatif pour lequel le membre ou le chauffeur s'est engagé à respecter des règles spécifiques, le

The logo for Netlift, featuring the word "netlift" in a green, lowercase, sans-serif font. The letter "i" has a small dot above it, and the letter "t" has a small horizontal bar above it.

membre ou le chauffeur est libre d'accepter toute offre de transport ou de réservation de blocs d'heures.

Cependant, au moment où le membre, ou le chauffeur, accepte une offre de transport, ou une réservation de bloc d'heures, ce dernier conclut un contrat de services avec Netlift et en accepte les modalités. Le membre ou le chauffeur s'engage à remplir ses obligations et à offrir exclusivement ses services pendant la période visée par le contrat de services.

Netlift se réserve le droit de retirer ou modifier tout type d'offre suite à l'annulation ou révision d'une demande de transport de la part d'un client, ou pour tout autre raison jugé nécessaire au bon fonctionnement de l'entreprise.

4.05 Chaque membre ou chauffeur doit respecter l'heure exacte de prise en charge d'un client. Netlift attend du membre ou chauffeur qu'il soit à l'endroit de prise en charge du client entre 5 minutes d'avance et l'heure indiquée de prise en charge. Si vous prévoyez un délai de retard de plus de cinq (5) minutes pour une prise en charge d'un client, vous devez avertir le service à la clientèle avant l'heure de prise en charge prévue lequel avisera le client.

4.06 Dans le cas d'oubli d'un trajet confirmé par un membre ou un chauffeur, celui-ci sera assujéti aux sanctions prévues à l'annexe A.

4.07 Afin de recevoir des offres de Netlift, le membre ou le chauffeur, doit avoir un téléphone intelligent avec forfait data, capable de supporter l'application mobile vous servant à recevoir les demandes de transport ou tout autre équipement jugé nécessaire par Netlift.

4.07 a) Il est de la responsabilité du membre ou chauffeur travaillant dans l'une des agglomérations de Montréal de respecter la norme fixée par le BTM en lien avec l'accès au Registre des taxis de Montréal. Netlift offre un outil conforme à la réglementation RCG 10-009 et ne peut être tenu responsable due à une mauvaise utilisation par le membre ou chauffeur.

4.08 Lorsqu'un transport vous a été assigné, suite à une réservation par bloc d'heures, vous avez l'obligation de le faire. Aucun refus ne sera accepté sans l'approbation d'un membre du service à la clientèle. Le défaut entraîne les sanctions suivantes :

4.09 Dans l'éventualité où, pour un motif sérieux, un membre ou chauffeur ne peut remplir son entente de service avec Netlift. Ce dernier devra aviser



dans les plus brefs délai le service à la clientèle de Netlift. Un motif sérieux peut notamment être ; bris du véhicule taxi ou maladie.

4.10 Il est interdit à un membre ou chauffeur de céder ou transférer une demande de transport ou une réservation de bloc d'heures à toutes personnes.

4.11 Dans l'éventualité où le membre ou chauffeur n'arrive pas à localiser le client assigné. Ce dernier doit aviser le service à la clientèle qui fera les démarches afin de lui venir en aide. Il doit rester en attente et ne peut prendre un autre client. Il doit attendre l'autorisation avant de quitter les lieux.

4.12 En aucun cas vous ne devez argumenter avec un client. Tout désaccord avec un client doit être rapporté au service à la clientèle.

4.13 Il est strictement défendu de solliciter un client de Netlift afin d'offrir les mêmes types de service qu'elle offre.

## **5. OBLIGATIONS DES MEMBRES ET DES CHAUFFEURS**

5.01 Il est strictement défendu à tout membre ou chauffeur de consommer des boissons alcoolisées ou drogues lorsqu'il est en service.

5.02 Il est défendu de proférer menaces, insultes ou de se porter à des voies de fait contre un client, un employé ou administrateur de Netlift. Un membre ou chauffeur pourrait se voir directement expulsé de Netlift

5.03 Tout membre, ou chauffeur doit avoir un comportement conforme aux règles d'hygiène, de civisme et de bienséance.

5.04 Il est défendu à tout membre ou chauffeur de charger tout montant à un client alors qu'il répond à une demande de transport ou travaille sur un bloc d'heures offert par Netlift.

## **6. COMPORTEMENT ENVERS LE CLIENT**

6.01 Tout membre ou chauffeur doit conduire prudemment son véhicule, circuler à une vitesse ne dépassant pas les limites prévues par la loi et s'en tenir rigoureusement aux prescriptions de la loi.



6.02 Toute forme de communication par un membre ou un chauffeur avec un client ayant porté plainte à son sujet est strictement défendue.

6.03 Il est strictement interdit de solliciter directement ou indirectement des pourboires de quelque façon que ce soit.

## **7. OBLIGATIONS ENVERS NETLIFT**

7.01 Tout membre ou chauffeur est tenu de mettre à jour lui-même, ou en avisant le service à la clientèle, son dossier complet démontrant, entre-autre, qu'il détient tous les permis et attestations requis en vigueur lui permettant d'exercer son métier. Le défaut de maintenir à jour son dossier entraîne automatiquement une exclusion de recevoir des demandes de transport ou de bloc d'heures.

Le membre ou chauffeur voit son droit de recevoir des demandes de transport ou de bloc d'heures rétablie au moment où son dossier est à nouveau conforme.

7.02 En cas d'insatisfaction, le membre ou chauffeur doit communiquer avec un employé de Netlift.

7.03 Tout membre ou chauffeur dont le certificat d'antécédents criminel est non conforme doit aviser Netlift immédiatement. De plus, il est également de la responsabilité du membre ou chauffeur d'aviser Netlift s'il fait l'objet d'une condamnation en vertu du code criminel, ou en vertu du code de la sécurité routière se rapportant à un usage imprudent ou négligent d'un véhicule. Le membre ou chauffeur est automatiquement exclus et ne pourra réintégrer Netlift que lorsque sa situation aura été régularisé légalement et que son dossier aura été analysé par le conseil de discipline.

7.04 Toutes les voitures portant le lanternon de Netlift doivent être propres tant à l'intérieur qu'à l'extérieur et se présenter au bureau à la demande de l'inspecteur pour une inspection visuelle.

7.05 Tout membre ou chauffeur doit opérer un véhicule en bon état de marche. Il ne doit pas être accidenté, perforé par la rouille ou avoir des nuis mécaniques majeures. Il ne peut exploiter un véhicule dont les équipements standard sont manquants ou détériorés. Délai de réparation, quarante-huit (48) heures.



7.06 Le membre ou chauffeur doit aviser immédiatement Netlift de tout incident ou accident impliquant un client de Netlift.

7.07 Il est interdit à un membre ou chauffeur de faire monter une autre personne que celle ou ceux désignés par Netlift.

7.08 Le membre ou chauffeur doit rapporter à Netlift tout objet trouvé dans son véhicule le jour même.

7.09 Le véhicule doit être stationné le plus près possible de l'endroit de l'embarquement ou du débarquement. Il doit être stationné de façon à éviter aux clients de traverser la rue. S'il s'agit d'un lieu public, le chauffeur doit se stationner à l'accès identifié à cette fin.

7.10 Le chauffeur doit valider l'identité du client avant de procéder à son embarquement :

7.11 Le chauffeur doit laisser le client à l'endroit exact identifié sur sa demande de transport.

7.12 Avant de quitter un lieu d'embarquement ou de débarquement, le chauffeur doit contacter et signaler à Netlift tout écart de planification de dix (10) minutes et plus par rapport à l'heure de départ planifiée ainsi que le motif.

7.13 Dans le cas où le chauffeur a oublié d'actionner son bouton d'embarquement, celui-ci devra l'activer aussitôt que possible. Il devra ensuite appuyer sur le bouton débarquement et noter son client.

7.14 Le chauffeur doit s'assurer en tout temps de la sécurité de ses passagers.

## **8. ENTRÉE EN VIGUEUR DES RÈGLEMENTS DE RÉGIE INTERNE**

Les règlements de régie interne entrent en vigueur au moment de la première délivrance du permis d'intermédiaire en service par le Bureau du taxi de Montréal.

## ANNEXE « A »

### AVERTISSEMENTS ET SANCTIONS

#### CODE DESCRIPTION

1	AVERTISSEMENT
2	SUSPENSION 1 JOUR
3	SUSPENSION 3 JOURS
4	SUSPENSION 7 JOURS
5	SUSPENSION 14 JOURS
6	SUSPENSION 1 MOIS
7	SUSPENSION 3 MOIS
8	SUSPENSION INDÉFINIE JUSQU'À CE QUE LE MEMBRE S'EXÉCUTE
9	EXPULSION

## ANNEXE « B »

### EXEMPLE DE CONTRAT D'ADHÉSION POUR MEMBRE

#### CONTRAT D'ADHÉSION À NETLIFT POUR PROPRIÉTAIRE DE TAXI

*Pour propriétaires affichant le lanternon Netlift.  
Aucun frais de service.*

CODE DE RÉFÉRENCE

#### IDENTIFICATION DU PROPRIÉTAIRE

Courriel			
Mobile			
Nom, Prénom <i>ou</i> Raison sociale			
Adresse			
Numéro de permis (pocket)	Expiration (date) :		
Numéro TPS		Numéro TVQ	

#### IMMATRICULATION ET PERMIS

# Vignette (BTM)	Agglomération (Axx) : A		
# Immatriculation			

#### ENTENTE

- + Le propriétaire de taxi adhère à **TRANSPORT SOCIAL NETLIFT INC.**, située au 215 St-Jacques Ouest, suite 500, Montréal, Québec, H2Y 1M6 (ci-après « Netlift »)
- + Netlift désire retenir les services du propriétaire comme prestataire de transport.
- + Le propriétaire s'engage à poser le lanternon Netlift et à respecter les règles de régie interne de Netlift
- + Le propriétaire a l'obligation de détenir et de maintenir valide tout permis requis par la loi du transport par taxi, et respecter ses règlements
- + L'entente de service débute au moment de la signature du contrat d'adhésion et porte sur une durée indéterminée.

Signé à \_\_\_\_\_ le \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
Signature du membre, *ou*  
Représentant de la Raison Sociale

\_\_\_\_\_  
Benoit Jugand  
VP Affaires Publiques et Opérations Taxi, Netlift

## ANNEXE « C »

### EXEMPLE DE CONTRAT D'ADHÉSION POUR CHAUFFEUR

<b>FORMULAIRE D'INSCRIPTION POUR CHAUFFEUR</b> <i>Pour propriétaires/chauffeurs utilisant l'application Netlift sans l'antenne. Aucun frais de service.</i>	CODE DE RÉFÉRENCE
--	-------------------

#### IDENTIFICATION DU CHAUFFEUR

Courriel			
Mobile			
Nom, Prénom <i>ou</i> Raison sociale			
Adresse			
Numéro de permis (pocket)	Expiration (date) :		
Numéro TPS		Numéro TVQ	

#### IMMATRICULATION ET PERMIS

<input type="checkbox"/> Locataire	<input type="checkbox"/> Propriétaire		
# Vignette (BTM)	Agglomération (XXX) : A		
# Immatriculation			

#### ENTENTE

- + **TRANSPORT SOCIAL NETLIFT INC.**, située au 215 St-Jacques Ouest, suite 500, Montréal, Québec, H2Y 1M6 cherche à retenir les services du chauffeur comme prestataire de transport
- + Le chauffeur s'engage à respecter les règles de régie interne de Netlift
- + Le chauffeur a l'obligation de détenir et de maintenir valide tout permis requis par la loi du transport par taxi, et respecter ses règlements
- + L'entente de service débute au moment de la signature du contrat d'adhésion et porte sur une durée indéterminée.

Signé à \_\_\_\_\_, le \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
Signature du membre, *ou*  
Représentant de la Raison Sociale

\_\_\_\_\_  
Benoit Jugand  
VP Affaires Publiques et Opérations Taxi, Netlift