



Autoroute 25 en PPP

DU 1^{ER} JUIN 2014 AU 31 MAI 2015

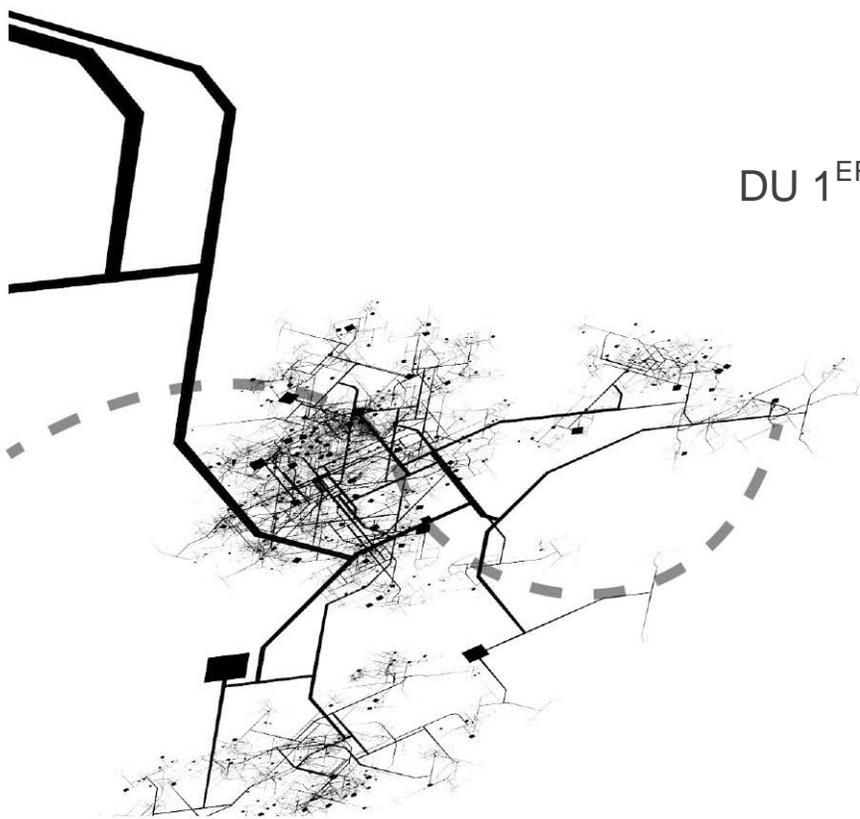
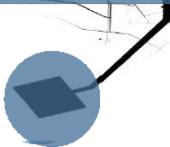




TABLE DES MATIÈRES



| | | |
|------------|------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| 1 | INTRODUCTION | 3 |
| 2 | PORTRAIT DE LA CIRCULATION POUR LA QUATRIÈME ANNÉE D'EXPLOITATION | 4 |
| 2.1 | Achalandage | 4 |
| 3 | PARTAGE DES REVENUS DE PÉAGE (PORTION MINISTÈRE) | 9 |
| 4 | EXPLOITATION ET ENTRETIEN | 10 |
| 4.1 | Interventions et accidents | 10 |
| 4.2 | Inspections réalisées au cours de l'année | 12 |
| 4.3 | Travaux | 13 |
| 5 | SERVICE À LA CLIENTÈLE | 15 |
| 5.1 | Comptes-clients | 15 |
| 5.2 | Plaintes | 19 |
| 6 | ANNEXE | 22 |



1 INTRODUCTION

Le 13 septembre 2007, le ministère des Transports du Québec a signé une entente de partenariat public-privé (PPP)¹ pour 35 ans avec Concession A25 S.E.C. (CA25). Cette entente comprenait la conception, la construction, le financement, l'exploitation, l'entretien et la réhabilitation des infrastructures réalisées en PPP dans le cadre du parachèvement de l'autoroute 25, soit :

- un tronçon autoroutier à quatre voies de 7,2 km entre le boulevard Henri-Bourassa à Montréal et l'autoroute 440 à Laval;
- un pont à six voies enjambant la rivière des Prairies;
- une voie réservée aux autobus, sauf sur le pont où les autobus circulent avec l'ensemble des usagers de la route;
- une piste multifonctionnelle pour cyclistes et piétons aménagée sur le pont;
- un système de péage d'avant-garde entièrement électronique. Ce type de système a été exigé dans l'entente de partenariat en prévision d'une circulation pendulaire, donc une utilisation du pont par des usagers réguliers qui effectuent le même déplacement matin et soir, et du fait que le pont était situé dans un milieu urbain congestionné. Un point de perception avec arrêt n'était pas souhaitable afin d'éviter de créer de la congestion à cause de l'achalandage élevé.

Depuis le 21 mai 2011, l'ensemble de ces infrastructures est ouvert à la circulation, soit quatre mois plus tôt que prévu selon les échéanciers. Comme prévu dans l'entente de partenariat, CA25 est responsable de l'exploitation, de l'entretien et de la réhabilitation de l'autoroute 25 située entre le boulevard Henri-Bourassa à Montréal et l'autoroute 440 à Laval.

Le présent rapport fait état de la quatrième année d'exploitation de l'autoroute 25 en PPP, du 1^{er} juin 2014 au 31 mai 2015. Il regroupe des informations relatives à la circulation, au partage des revenus entre le Ministère et CA25, à l'entretien des infrastructures ainsi qu'au service à la clientèle.

¹ L'entente de PPP est disponible sur le site du [Ministère des Transports, de la Mobilité durable et de l'Électrification des transports – Autoroute 25 - Parachèvement](#)



2 PORTRAIT DE LA CIRCULATION POUR LA QUATRIÈME ANNÉE D'EXPLOITATION (2014-2015)

2.1 Achalandage

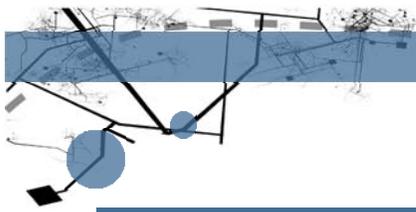
Pour la quatrième année d'exploitation, plus de 16,3 millions de passages ont été comptabilisés sur le pont à péage de l'autoroute 25. Ce volume représente une progression d'environ 8,5 % par rapport au volume de l'année précédente, qui se chiffrait à 15 millions de passages. Tous les indicateurs d'achalandage ont progressé au cours de l'année d'exploitation par rapport à la même période de l'année précédente. On peut aussi observer des variations saisonnières de l'achalandage durant les périodes de vacances et certains mois d'hiver.

Au total pour l'année, près de 84 % des passages ont été réalisés avec un véhicule inscrit à un compte client.

Les tableaux suivants regroupent des données relatives à l'achalandage du pont de l'autoroute 25.

Il est aussi important de noter que les tarifs de péage et les frais d'administration sont indexés en début d'année d'exploitation, comme le montrent les montants inscrits à la grille tarifaire présentée en annexe.

L'atteinte de certains niveaux d'achalandage (moyenne annuelle et en heures de pointe direction principale) est aussi un facteur à l'origine des hausses de tarifs. Ces seuils ont été atteints pour la première fois cette année. La nouvelle grille tarifaire qui est entrée en vigueur le 1^{er} juin 2015 comprend donc des hausses de tarifs en lien avec le régime graduel d'augmentation des prix prévu à l'Entente de partenariat.

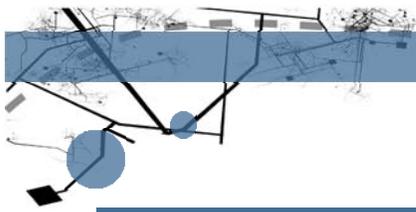


Portrait de l'achalandage – Année 2014-2015 : 16 346 938 passages

| | Circulation mensuelle totale | Jours/ mois | Circulation quotidienne moyenne | Moyenne horaire en période de pointe * | DJMA † |
|----------------|------------------------------|-------------|---------------------------------|----------------------------------------|--------|
| Juin 2014 | 1 409 072 | 30 | 46 969 | 3 117 | 41 865 |
| Juillet 2014 | 1 375 655 | 31 | 44 376 | 2 634 | 42 346 |
| Août 2014 | 1 409 902 | 31 | 45 481 | 2 853 | 42 746 |
| Septembre 2014 | 1 461 985 | 30 | 48 733 | 3 389 | 43 244 |
| Octobre 2014 | 1 500 328 | 31 | 48 398 | 3 326 | 43 561 |
| Novembre 2014 | 1 372 879 | 30 | 45 763 | 3 245 | 43 754 |
| Décembre 2014 | 1 263 341 | 31 | 40 753 | 2 624 | 44 004 |
| Janvier 2015 | 1 225 623 | 31 | 39 536 | 2 883 | 44 174 |
| Février 2015 | 1 191 335 | 28 | 42 548 | 2 937 | 44 396 |
| Mars 2015 | 1 324 728 | 31 | 42 733 | 2 891 | 44 679 |
| Avril 2015 | 1 365 723 | 30 | 45 524 | 3 135 | 44 867 |
| Mai 2015 | 1 446 367 | 31 | 46 657 | 3 160 | 44 789 |

*Moyenne de circulation sur le pont en période de pointe, soit du lundi au vendredi entre 6 h et 9 h en direction sud ainsi que de 15 h 30 à 18 h 30 en direction nord.

† DJMA signifie ici Moyenne mensuelle mobile sur 12 mois des débits journaliers moyens



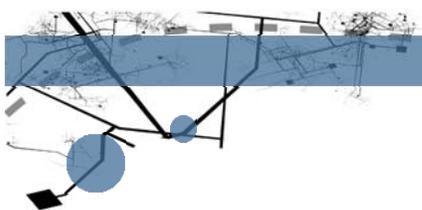
Portrait de l'achalandage – Année 2013-2014 : 15 053 941 passages

| | Circulation mensuelle totale | Jours / mois | Circulation quotidienne moyenne | Moyenne horaire en période de pointe * | DJMA † |
|----------------|------------------------------|--------------|---------------------------------|----------------------------------------|--------|
| Juin 2013 | 1 185 275 | 30 | 39 509 | 2 792 | 36 863 |
| Juillet 2013 | 1 196 936 | 31 | 38 611 | 2 388 | 37 324 |
| Août 2013 | 1 260 957 | 31 | 40 676 | 2 538 | 37 800 |
| Septembre 2013 | 1 282 786 | 30 | 42 760 | 3 132 | 38 337 |
| Octobre 2013 | 1 382 290 | 31 | 44 590 | 3 213 | 38 927 |
| Novembre 2013 | 1 303 480 | 30 | 43 449 | 3 181 | 39 190 |
| Décembre 2013 | 1 170 384 | 31 | 37 754 | 2 623 | 39 554 |
| Janvier 2014 | 1 162 144 | 31 | 37 489 | 2 829 | 39 834 |
| Février 2014 | 1 116 881 | 28 | 39 889 | 2 896 | 40 131 |
| Mars 2014 | 1 219 368 | 31 | 39 334 | 2 845 | 40 418 |
| Avril 2014 | 1 298 029 | 30 | 43 268 | 3 118 | 40 770 |
| Mai 2014 | 1 475 411 | 31 | 47 594 | 3 323 | 41 244 |

* Moyenne de circulation sur le pont en période de pointe, soit du lundi au vendredi entre 6 h et 9 h en direction sud ainsi que de 15 h à 18 h en direction nord.

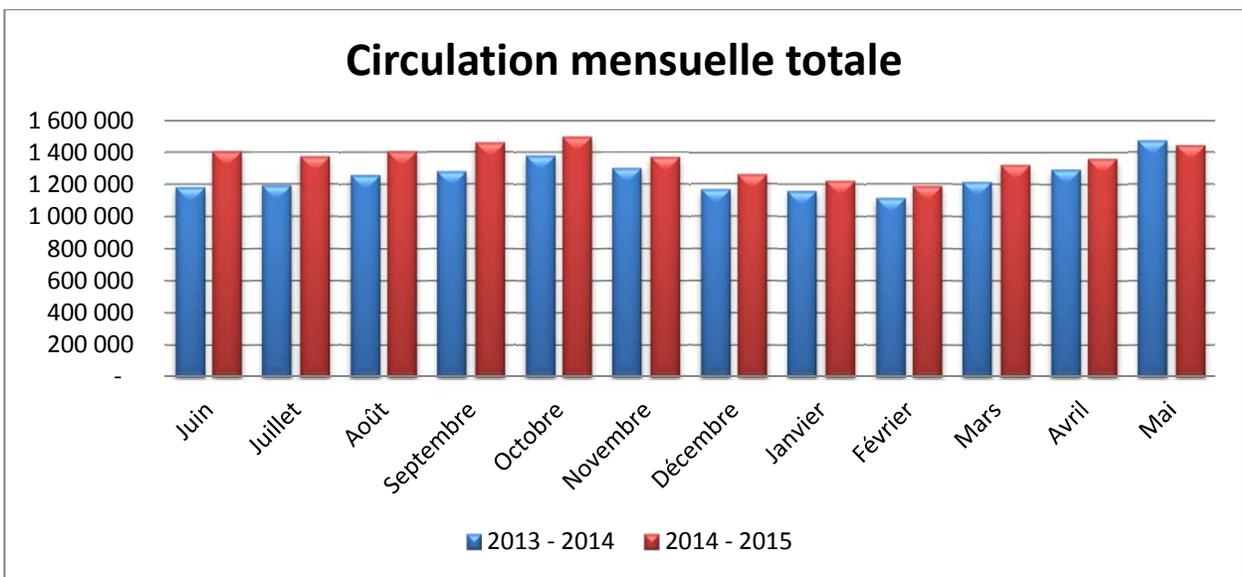
† DJMA signifie ici Moyenne mensuelle mobile sur 12 mois des débits journaliers moyens



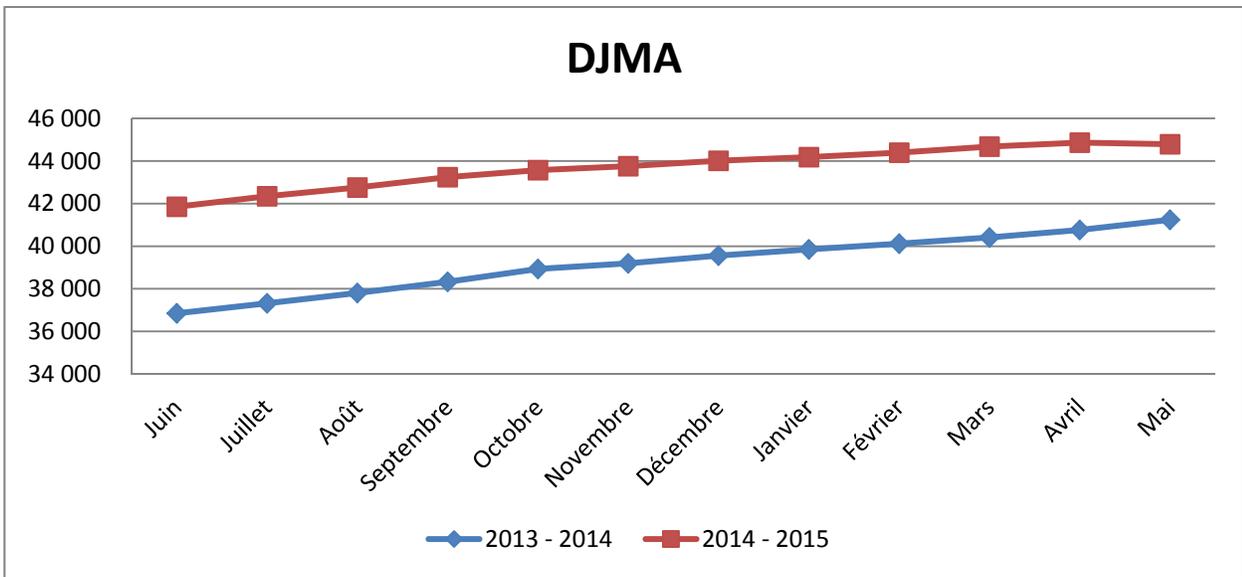


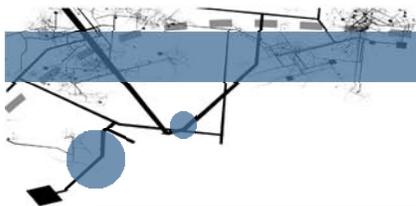
Les quatre graphiques suivants permettent d'observer l'augmentation de l'achalandage pour chaque période comparable de l'année précédente.

Circulation mensuelle – Comparaison 2014-2015 / 2013-2014

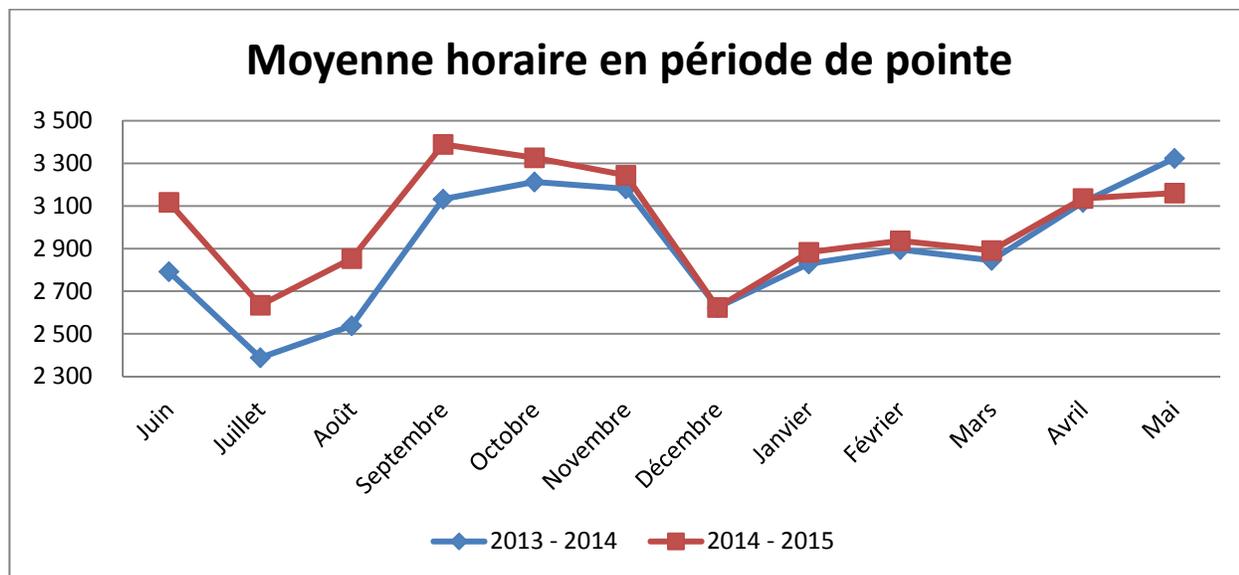


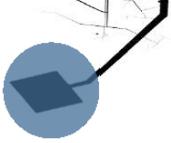
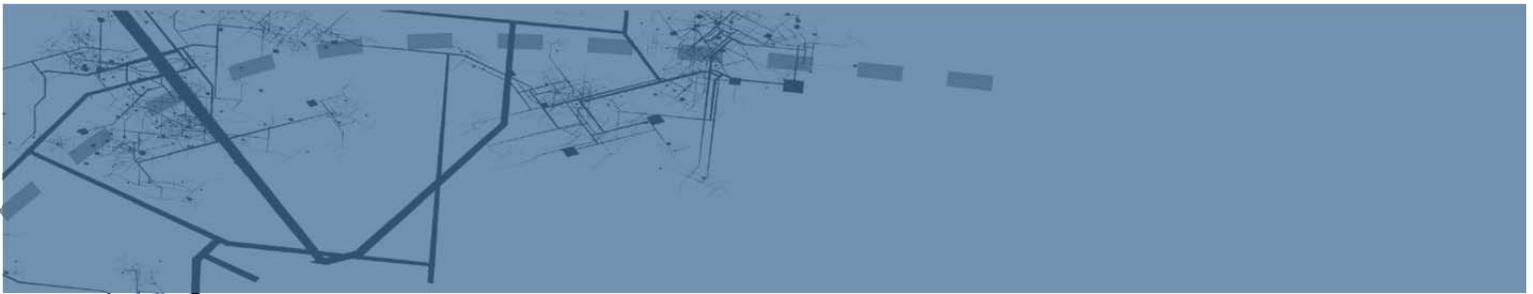
Circulation quotidienne moyenne – Comparaison 2014-2015 / 2013-2014





Circulation en période de pointe – Comparaison 2014-2015 / 2013-2014





3 PARTAGE DES REVENUS DE PÉAGE (PORTION DU MINISTÈRE)

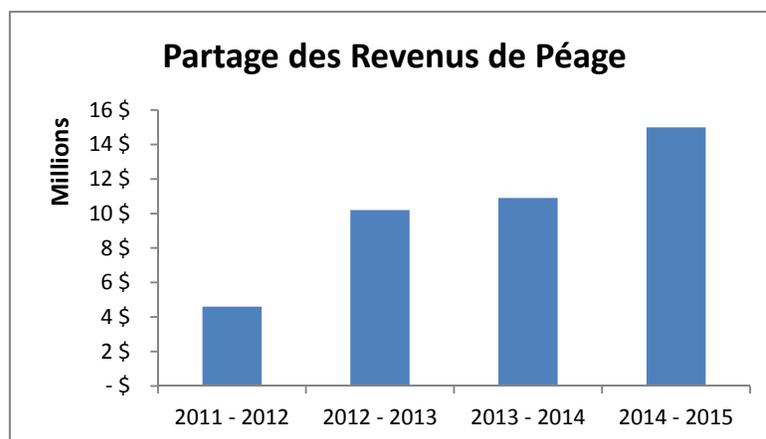
Des revenus de 15 millions de dollars pour le ministère des Transports en 2014-2015

L'entente de partenariat public-privé entre le Ministère et CA25 prévoit une formule de partage des revenus lorsque ceux-ci dépassent certains seuils. La mécanique définissant les modalités et les seuils est encadrée et définie par l'entente de partenariat.

Pour la quatrième année d'exploitation, le Ministère a donc ainsi recueilli un montant de 15 millions de dollars provenant du partage des revenus de péage en hausse, comparativement à 11,3 millions de dollars l'année précédente. Après quatre années d'exploitation, le montant cumulatif atteint 42,4 millions.

Les revenus tirés du partage sont versés au Fonds des réseaux de transport terrestre (FORT) servant à financer, entre autres, le réseau routier, les transports en commun et les infrastructures routières. Les revenus de ce fonds proviennent majoritairement de la taxe sur les carburants, des droits sur les permis et d'immatriculation, des revenus de péage, etc.

Pour connaître la grille tarifaire en vigueur entre le 1^{er} juin 2014 et le 31 mai 2015, veuillez-vous référer à l'annexe du présent rapport. L'entente de partenariat prévoit que les tarifs et les frais d'administration sont indexés au premier juin de chaque année. Les tarifs augmentent aussi en fonction de l'atteinte de seuils d'achalandage tel que prévu dans l'entente de partenariat.





4 EXPLOITATION ET ENTRETIEN

Responsable de l'exploitation des infrastructures routières, CA25 se doit de porter assistance aux usagers, comme le fait le Ministère par l'entremise de ses patrouilleurs routiers et son réseau de caméras de surveillance. Le partenaire privé doit également gérer toutes les fermetures sur son tronçon pour effectuer des travaux d'entretien ou des inspections.

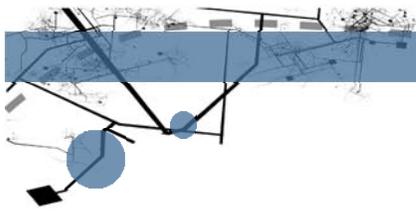
4.1 Interventions et accidents

Le tableau qui suit présente les interventions et accidents survenus sur les infrastructures sous la responsabilité du partenaire privé.

Interventions et accidents – Année 2014-2015

| | Accidents ¹ | Événements avec intervention policière ² | Fermetures de route ³ | Assistance à l'utilisateur ⁴ |
|----------------|------------------------|-----------------------------------------------------|----------------------------------|-----------------------------------------|
| Juin 2014 | 4 | 33 | 0 | 56 |
| Juillet 2014 | 2 | 26 | 0 | 56 |
| Août 2014 | 3 | 46 | 1 | 78 |
| Septembre 2014 | 5 | 48 | 2 | 80 |
| Octobre 2014 | 6 | 37 | 1 | 53 |
| Novembre 2014 | 3 | 41 | 0 | 72 |
| Décembre 2014 | 2 | 36 | 0 | 67 |
| Janvier 2015 | 12 | 54 | 0 | 81 |
| Février 2015 | 21 | 51 | 0 | 99 |
| Mars 2015 | 2 | 38 | 0 | 42 |
| Avril 2015 | 3 | 34 | 0 | 43 |
| Mai 2015 | 4 | 48 | 0 | 92 |
| TOTAL | 67 | 492 | 4 | 819 |

Le nombre plus élevé d'accidents pour l'année s'explique surtout par une variation du nombre durant la période hivernale liée aux conditions climatiques (mois de janvier et février).



Interventions et accidents – Année 2013-2014

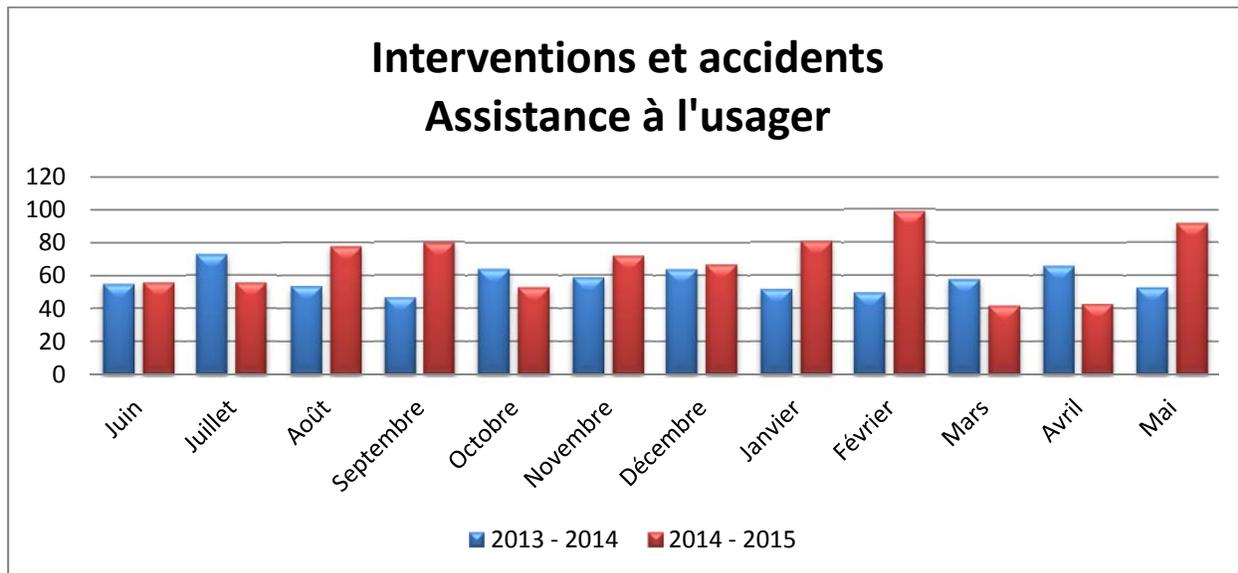
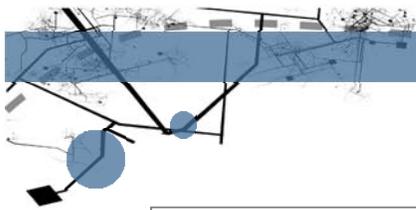
| | Accidents ¹ | Événements avec intervention policière ² | Fermetures de route ³ | Assistance à l'utilisateur ⁴ |
|----------------|------------------------|-----------------------------------------------------|----------------------------------|-----------------------------------------|
| Juin 2013 | 4 | 48 | 0 | 55 |
| Juillet 2013 | 3 | 50 | 0 | 73 |
| Août 2013 | 3 | 32 | 0 | 54 |
| Septembre 2013 | 2 | 23 | 0 | 47 |
| Octobre 2013 | 2 | 23 | 0 | 64 |
| Novembre 2013 | 3 | 24 | 0 | 59 |
| Décembre 2013 | 5 | 31 | 1 | 64 |
| Janvier 2014 | 4 | 19 | 2 | 52 |
| Février 2014 | 6 | 16 | 1 | 50 |
| Mars 2014 | 9 | 24 | 0 | 58 |
| Avril 2014 | 3 | 30 | 0 | 66 |
| Mai 2014 | 2 | 21 | 0 | 53 |
| TOTAL | 46 | 341 | 4 | 695 |

1. Tout accident sur le tronçon de l'autoroute 25 ayant causé des dommages ou des blessures.

2. Toute intervention policière, à l'exception de celles concernant les infractions au Code de la sécurité routière.

3. Situation ayant nécessité une fermeture, partielle ou complète, d'une portion ou de l'ensemble du tronçon de l'autoroute 25.

4. Interventions pour porter assistance aux personnes en difficulté sur le tronçon de l'autoroute 25 (sécurité, pannes, etc.).



4.2 Inspections réalisées au cours de l'année

Au cours de cette année d'exploitation, soit de juin 2014 à mai 2015, et ce, comme prévu dans l'entente de partenariat entre le Ministère et CA25, les inspections suivantes ont été effectuées :

- **Inspection des structures**

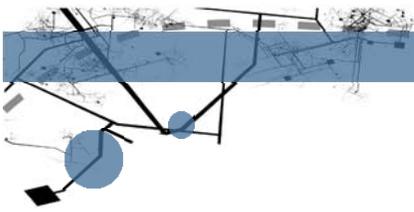
Une inspection de type général a été faite selon les exigences du MTQ. Cette inspection a débuté à la fin mai 2014 pour se terminer en août 2014. Aucune déficience majeure n'a été constatée lors des inspections.

- **Inspection des chaussées**

Les mesures de l'indice de rugosité internationale (IRI) pour la période hivernale ont été faites en mars 2015.

L'évaluation de l'uni, l'orniérage et les fissures des chaussées a été réalisée en mai 2015.

Le rapport des mesures de l'adhérence a été reçu en août 2014. L'analyse montre des résultats conformes aux normes sauf pour un tronçon de 900 mètres situé dans la bretelle M(collectrice A25 Nord pour A440 Ouest). Une intervention a été réalisée pour procéder aux correctifs.



- **Inspection des infrastructures**

Dispositifs de retenue et atténuateur d'impact : du 1^{er} au 15 juillet

Abords des routes : du 15 juin au 15 juillet

Drainage : du 30 juin au 15 juillet

Éclairage : 30 juin au 15 juillet

Signalisation : du 30 juin au 15 juillet

Télésurveillance : du 30 juin au 15 juillet

Aucune déficience majeure n'a été constatée lors des inspections.

4.3 Travaux

Il n'y a pas eu de travaux majeurs par CA25 au cours de la période de juin 2014 à mai 2015. Des travaux de maintenance préventifs sont réalisés de façon continue par le partenaire privé afin de maintenir les infrastructures en bon état et de corriger certains bris pouvant survenir de façon ponctuelle (glissière, signalisation, lumière, etc.).

Voici une liste de certains travaux faits durant l'année :

Infrastructures

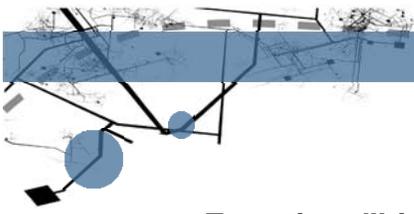
- Balayage et nettoyage des voies de circulation et des accotements
- Balayage et nettoyage afin d'enlever les débris
- Nettoyage de la piste multifonctionnelle
- Nettoyage des structures
- Enlèvement des graffitis
- Ramassage de carcasses d'animaux

Chaussée

- Réparation de nid de poule sur le pont en direction Nord

Dispositifs de retenue

- Entretien des dispositifs de retenue et atténuateur d'impact
- Réparation des dispositifs de retenue et atténuateurs d'impact



Entretien d'hiver

- Effectuer le déneigement
- Réaliser le déneigement des dispositifs de retenue
- Effectuer le déglçage

Abords de route

- Entretien des espaces verts, talus et aménagements paysagers
- Tontes de gazon
- Réparation des clôtures
- Entretien des écrans antibruit
- Entretien des bordures, trottoirs, musoirs, caniveaux

Entretien des structures

- Entretien des structures Montréal
- Entretien des structures Laval
- Entretien du pont principal
- Programme d'entretien des structures

Système de télésurveillance

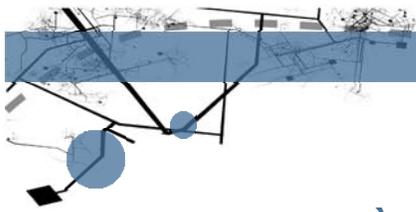
- Entretien et Réparation du système de caméras
- Réactivation du Système de détection des véhicules suite aux appels du MTQ
- Entretien des bâtiments

Suivi environnemental

- Analyse de la qualité de l'eau de surface

Le Ministère est informé sur une base mensuelle des activités d'entretien effectuées. Des audits sont réalisés de façon régulière par ce dernier afin de s'assurer du respect des exigences prévues à l'entente de partenariat. Le système qualité de CA25 qui est en place prévoit aussi un programme d'audits internes et externes.

Pour la prochaine année d'exploitation, le partenaire privé ne prévoit pas devoir procéder à des travaux majeurs sur les infrastructures dont il a la responsabilité. Les travaux d'entretien préventifs continueront d'être réalisés.



5 SERVICE À LA CLIENTÈLE

Le pont à péage de l'autoroute 25 est entièrement électronique. Ainsi, les usagers circulent sur le pont sans effectuer d'arrêt à un poste de péage. La facturation se fait à la suite du passage, en fonction de l'inscription ou non des véhicules dans un compte auprès de CA25. Il n'y a pas d'obligation d'inscrire son véhicule dans un compte. Des frais d'administration s'appliquent toutefois à chaque passage pour les véhicules qui ne sont pas inscrits.

Les véhicules inscrits reçoivent, à moins d'exception, un transpondeur qui servira à les identifier lors des passages sur le pont. Les frais de péage et autre frais sont alors directement portés à leur compte. Pour les autres usagers, des avis de paiement sont envoyés à l'adresse enregistrée à la SAAQ du propriétaire du véhicule ayant passé sur le pont.

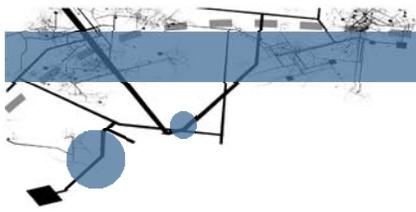
Les tarifs de péage sont déterminés en fonction de certains critères, dont les deux principaux sont les suivants : le nombre d'essieux et la hauteur du véhicule. La grille tarifaire en annexe présente les différents tarifs.

Afin de permettre aux clients d'ouvrir et de gérer leur compte, d'obtenir de l'information et d'acquitter leurs péages, différents outils sont en place, dont le centre de service à la clientèle de CA25 situé près du pont sur le boulevard Lévesque à Laval. La clientèle peut aussi joindre le centre de service à partir du site Internet A25.com et par téléphone.

5.1 Comptes clients

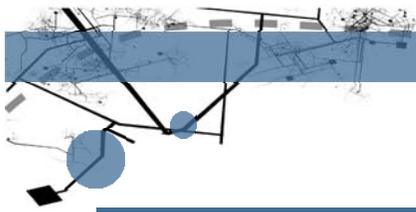
Le nombre d'usagers possédant un transpondeur a été en continuelle progression au cours de la quatrième année d'exploitation du pont de l'autoroute 25. Le nombre total de transpondeurs actifs en circulation se chiffrait à 224 676 en mai 2015, en hausse comparativement à 205 342 en mai 2014.

L'exploitation du péage, y compris la gestion des comptes clients, incombe à CA25. Afin de bien comprendre les données ci-dessous, il importe de savoir qu'un usager a la possibilité d'ouvrir avec CA25 un compte avec transpondeur ou encore un compte vidéo, c'est-à-dire sans transpondeur. Dans ce dernier cas, le client verra déduire de son compte des frais d'administration de 3,12 \$ (montant indexé au 1^{er} juin de chaque année) par passage, en plus du tarif de péage.



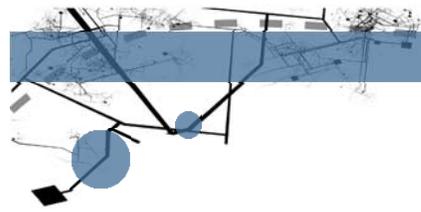
Portrait des comptes clients – Année d'exploitation 2014-2015

| | Nombre de véhicules avec transpondeur liés à un compte | Nombre de véhicules sans transpondeur liés à un compte vidéo | Nombre total de véhicules liés à un compte | Circulation mensuelle totale | Transactions avec compte client | Taux d'utilisation (passage) avec compte |
|----------------|--------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------|--------------------------------------------|------------------------------|---------------------------------|------------------------------------------|
| Juin 2014 | 207 013 | 9 973 | 216 986 | 1 409 072 | 1 150 234 | 81,6 % |
| Juillet 2014 | 209 832 | 10 231 | 220 063 | 1 375 655 | 1 113 738 | 81,0 % |
| Août 2014 | 212 638 | 10 457 | 223 095 | 1 409 902 | 1 145 293 | 81,2 % |
| Septembre 2014 | 214 800 | 10 559 | 225 359 | 1 461 985 | 1 228 258 | 84,0 % |
| Octobre 2014 | 216 982 | 11 906 | 228 888 | 1 500 328 | 1 272 502 | 84,8 % |
| Novembre 2014 | 218 567 | 12 036 | 230 603 | 1 372 879 | 1 173 239 | 85,5 % |
| Déc. 2014 | 219 584 | 10 836 | 230 420 | 1 263 341 | 1 067 659 | 84,5 % |
| Janvier 2015 | 220 677 | 10 973 | 231 650 | 1 225 623 | 1 053 637 | 86,0 % |
| Février 2015 | 221 267 | 10 966 | 232 233 | 1 191 335 | 1 022 907 | 85,9 % |
| Mars 2015 | 222 212 | 11 140 | 233 352 | 1 324 728 | 1 138 743 | 86,0 % |
| Avril 2015 | 223 448 | 11 240 | 234 688 | 1 365 723 | 1 164 836 | 85,3 % |
| Mai 2015 | 224 676 | 11 249 | 235 925 | 1 446 367 | 1 209 470 | 83,6 % |

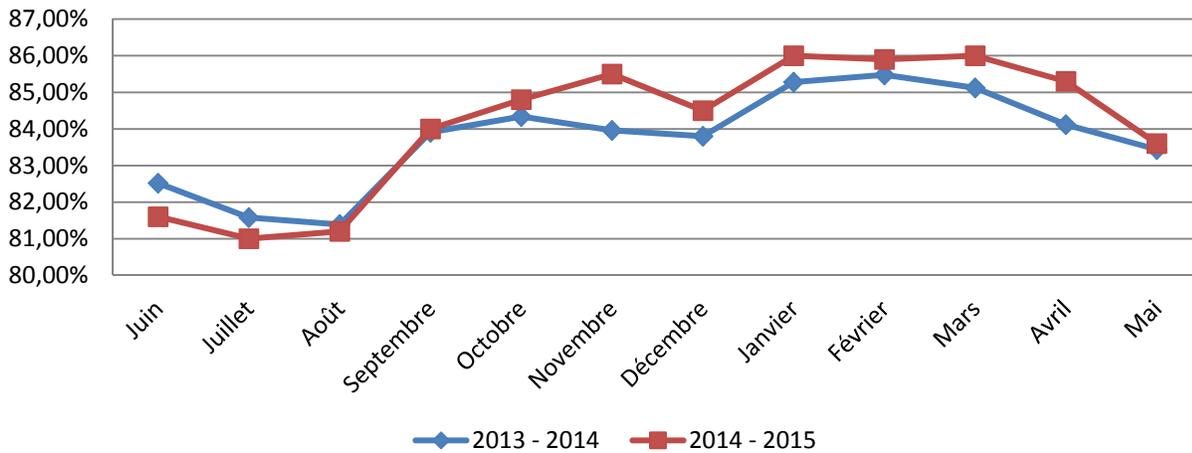


Portrait des comptes clients - Année d'exploitation 2013-2014

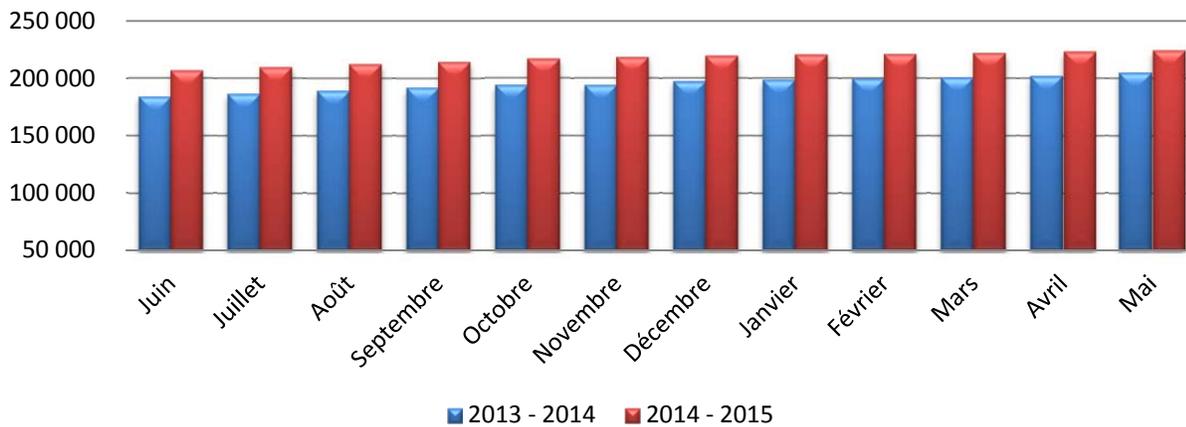
| | Nombre de véhicules avec transpondeur liés à un compte | Nombre de véhicules sans transpondeur liés à un compte vidéo | Nombre total de véhicules liés à un compte | Circulation mensuelle totale | Transactions avec compte client | Taux d'utilisation (passage) avec compte |
|----------------|--------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------|--------------------------------------------|------------------------------|---------------------------------|------------------------------------------|
| Juin 2013 | 184 405 | 8 049 | 192 454 | 1 185 275 | 978 137 | 82,52 % |
| Juillet 2013 | 186 871 | 8 254 | 195 125 | 1 196 936 | 976 525 | 81,58 % |
| Août 2013 | 189 669 | 8 469 | 198 138 | 1 260 957 | 1 026 292 | 81,39 % |
| Septembre 2013 | 192 439 | 8 676 | 201 115 | 1 282 786 | 1 076 391 | 83,91 % |
| Octobre 2013 | 194 293 | 8 747 | 203 040 | 1 382 290 | 1 165 791 | 84,34 % |
| Novembre 2013 | 194 319 | 8 747 | 203 066 | 1 303 480 | 1 094 455 | 83,96 % |
| Déc. 2013 | 197 522 | 8 996 | 206 518 | 1 170 384 | 980 837 | 83,80 % |
| Janvier 2014 | 198 907 | 9 171 | 208 078 | 1 162 144 | 991 114 | 85,28 % |
| Février 2014 | 200 077 | 9 301 | 209 378 | 1 116 881 | 954 705 | 85,48 % |
| Mars 2014 | 201 059 | 9 424 | 210 483 | 1 219 368 | 1 037 884 | 85,12 % |
| Avril 2014 | 202 316 | 9 639 | 211 955 | 1 298 029 | 1 091 892 | 84,12 % |
| Mai 2014 | 205 342 | 9 814 | 215 156 | 1 475 411 | 1 231 026 | 83,44 % |

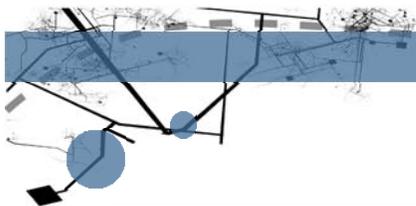


Taux d'utilisation (passage) avec compte

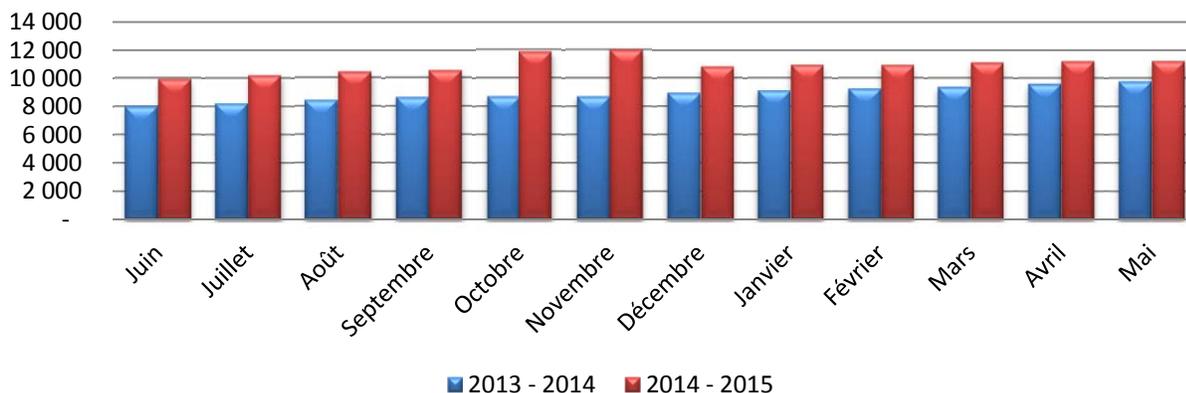


Nombre de véhicules avec transpondeur liés à un compte





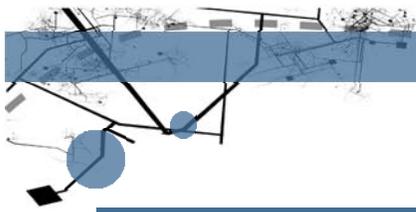
Nombre de véhicules sans transpondeur liés à un compte vidéo



5.2 Plaintes

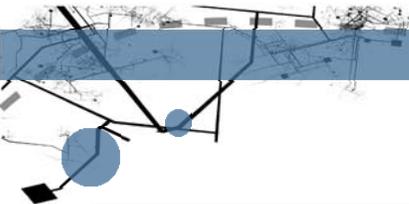
Au cours de la quatrième année d'exploitation, une moyenne d'environ 20 000 appels entrants par mois a été acheminée au centre de service à la clientèle. La majorité des appels concernaient la maintenance de compte, l'ouverture de comptes, les avis de paiement transmis par le partenaire privé ou encore des demandes d'information sur le fonctionnement du système de péage électronique.

Au cours de la dernière année d'exploitation, un volume d'environ 1 000 courriels et demande d'informations écrites ont été transmis chaque mois au partenaire privé.



Plaintes – Année 2014-2015

| | Circulation mensuelle totale | Nombre de plaintes reçues - Service à la clientèle A25 | Nombre de plaintes reçues - MTQ |
|----------------|------------------------------|--------------------------------------------------------|---------------------------------|
| Juin 2014 | 1 409 072 | 11 | 1 |
| Juillet 2014 | 1 375 655 | 12 | 1 |
| Août 2014 | 1 409 902 | 14 | 3 |
| Septembre 2014 | 1 461 985 | 18 | 1 |
| Octobre 2014 | 1 500 328 | 34 | 4 |
| Novembre 2014 | 1 372 879 | 33 | 4 |
| Déc. 2014 | 1 263 341 | 24 | 3 |
| Janvier 2015 | 1 225 623 | 35 | 1 |
| Février 2015 | 1 191 335 | 27 | 1 |
| Mars 2015 | 1 324 728 | 26 | 1 |
| Avril 2015 | 1 365 723 | 22 | 5 |
| Mai 2015 | 1 446 367 | 14 | 1 |



Plaintes – Année 2013-2014

| | Circulation mensuelle totale | Nombre de plaintes reçues - Service à la clientèle A25 | Nombre de plaintes reçues - MTQ |
|-----------------------|-------------------------------------|---------------------------------------------------------------|----------------------------------------|
| Juin 2013 | 1 185 275 | 11 | 3 |
| Juillet 2013 | 1 196 936 | 10 | 5 |
| Août 2013 | 1 260 957 | 5 | 3 |
| Septembre 2013 | 1 282 786 | 4 | 1 |
| Octobre 2013 | 1 382 290 | 6 | 6 |
| Novembre 2013 | 1 303 480 | 7 | 7 |
| Déc. 2013 | 1 170 384 | 19 | 4 |
| Janvier 2014 | 1 162 144 | 16 | 0 |
| Février 2014 | 1 116 881 | 25 | 3 |
| Mars 2014 | 1 219 368 | 25 | 2 |
| Avril 2014 | 1 298 029 | 25 | 1 |
| Mai 2014 | 1 475 411 | 21 | 2 |

6 ANNEXE

| TARIFS DE PÉAGE (juin 2014 à mai 2015) | | | | | | | | | | | | | | | | |
|----------------------------------------|-----------------|------|---------|-------|---------|-------|---------|------|--------------------------------|---|---------|-------|------|---|---------|-------|
| PÉRIODES | JOURS OUVRABLES | | | | | | | | FIN DE SEMAINE et JOURS FÉRIÉS | | | | | | | |
| | PPAM | | HPJ | | PPPM | | HPS | | PPAM | | HPJ | | PPPM | | HPS | |
| HEURES | De | À | De | À | De | À | De | À | De | À | De | À | De | À | De | À |
| DIRECTION SUD | 6h01 | 9h00 | 9h01 | 15h00 | 15h01 | 18h01 | 18h01 | 6h00 | | | 0h00 | 12h00 | | | 12h00 | 24h00 |
| DIRECTION NORD | 6h01 | 9h00 | 9h01 | 15h00 | 15h01 | 18h01 | 18h01 | 6h00 | | | 0h00 | 12h00 | | | 12h00 | 24h00 |
| Catégorie A, tarif par essieu | 80,00\$ | | 80,00\$ | | 80,00\$ | | 80,00\$ | | | | 80,00\$ | | | | 80,00\$ | |
| Catégorie B, tarif par essieu | 1,25\$ | | 0,94\$ | | 1,25\$ | | 0,94\$ | | | | 0,94\$ | | | | 0,94\$ | |
| Catégorie C, tarif par essieu | 2,50\$ | | 1,88\$ | | 2,50\$ | | 1,88\$ | | | | 1,88\$ | | | | 1,88\$ | |

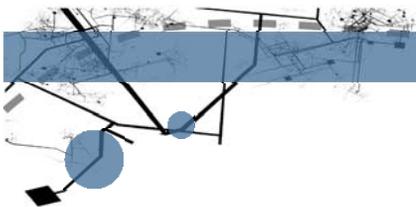
PPAM: Période de pointe du matin

HPJ : Période hors pointe du jour

PPPM : Période de pointe du soir

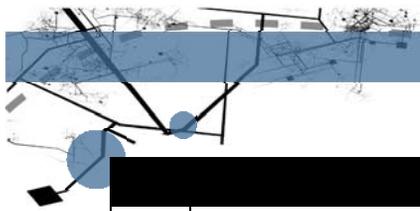
HPS : Période hors pointe de soir

| TYPE DE VÉHICULE | DESCRIPTION |
|--------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Catégorie A | Tout véhicule hors normes au sens de l'article 462 du Code de la sécurité routière |
| Catégorie B | Tout véhicule routier qui n'est pas visé dans la catégorie A et dont la hauteur du véhicule est inférieure à 230 centimètres |
| Catégorie C | Tout véhicule routier qui n'est pas visé dans la catégorie A et dont la hauteur du véhicule est égale ou supérieure à 230 centimètres |



| FRAIS D'ADMINISTRATION | | | | |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|--------------------|--------------------|
| | DESCRIPTION | CATÉGORIE A | CATÉGORIE B | CATÉGORIE C |
| FRAIS MENSUELS APPLICABLES POUR CHAQUE VÉHICULE INSCRIT À UN COMPTE-CLIENT EN RÈGLE ET ÉQUIPÉ D'UN TRANSPONDEUR QUI FONCTIONNE* | | | | |
| ● | Frais de gestion administrative du compte client pour les comptes avec réapprovisionnement automatique | 1,04\$ | 1,04\$ | 1,04\$ |
| ● | Frais de gestion administrative du compte client pour les comptes sans réapprovisionnement automatique | 2,60\$ | 2,60\$ | 2,60\$ |
| FRAIS PAR PASSAGE APPLICABLE POUR TOUT VÉHICULE INSCRIT À UN COMPTE CLIENT EN RÈGLE, MAIS QUI N'EST PAS ÉQUIPÉ D'UN TRANSPONDEUR* | | | | |
| ● | Frais de perception du tarif de péage par passage sur le Pont de l'A25, s'ajoutant au tarif de péage encouru pour le passage du véhicule | 3,12\$ | 3,12\$ | 3,12\$ |
| FRAIS APPLICABLES POUR TOUT PASSAGE D'UN VÉHICULE QUI N'EST PAS INSCRIT À UN COMPTE-CLIENT | | | | |
| ● | Frais d'administration relatifs à la perception du tarif de péage (1 ^{ère} demande de paiement) par passage sur le Pont de l'A25, s'ajoutant au tarif de péage encouru pour le passage du véhicule | 5,20\$ | 5,20\$ | 5,20\$ |
| ● | Frais d'administration relatifs à la perception du tarif de péage (deuxième avis de paiement) par passage sur le Pont de l'A25, s'ajoutant au tarif de péage et aux frais d'administration encourus pour le passage du véhicule, conformément à l'article 17 du Règlement concernant les infrastructures routières à péage exploitées en vertu d'une entente de partenariat public-privé. | 30,00\$ | 30,00\$ | 30,00\$ |

* Les frais applicables pour tout passage d'un véhicule inscrit à un compte-client qui n'est pas en règle sont ceux qui s'appliquent pour tout passage d'un véhicule qui n'est pas inscrit à un compte client



| FRAIS D'ADMINISTRATION | | | | |
|----------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|-------------|-------------|
| | DESCRIPTION | CATÉGORIE A | CATÉGORIE B | CATÉGORIE C |
| FRAIS DE RECOUVREMENT POUR TOUT PASSAGE D'UN VÉHICULE ROUTIER IMMATRICULÉ HORS QUÉBEC | | | | |
| ● | Frais d'administration relatifs à la perception du tarif de péage (deuxième avis de paiement) par passage sur le Pont de l'A25, s'ajoutant au tarif de péage et aux frais d'administration encourus pour le passage du véhicule, conformément à l'article 17 du Règlement concernant les infrastructures routières à péage exploitées en vertu d'une entente de partenariat public-privé. | 36,38\$ | 36,38\$ | 36,38\$ |

| TAUX D'INTÉRÊT | | | | |
|----------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|-------------|-------------|
| | DESCRIPTION | CATÉGORIE A | CATÉGORIE B | CATÉGORIE C |
| | Taux d'intérêt appliqué aux sommes impayées dans les 30 jours suivant la date où elles deviennent exigibles. | Taux d'intérêt de 2% par mois, composé mensuellement **, soit 26,8% annuellement | | |

** Ce taux d'intérêt mensuel ne peut être supérieur au taux quotidien des acceptations bancaires canadiennes d'un mois apparaissant à la page CDOR du système Reuters à 10 heures à la date à laquelle la somme portant intérêts devient exigible pour la première fois, lequel est majoré de 4%, auquel cas, c'est ce dernier taux qui s'appliquera.

