

YUL

Aéroport
International
Montréal-Trudeau



Trousse de bienvenue et de reconnaissance

2023

Bienvenue à bord pour cette nouvelle aventure !



La vision qui nous guide

Finie l'époque où les aéroports internationaux étaient de simples lieux de passage. Aujourd'hui, ils se réinventent afin de combler les nouvelles attentes des passagers et des clients. Nous aussi, nous avons entrepris de nous transformer en « marques destinations » attirantes et rayonnantes, en donnant à l'expérience une saveur toute montréalaise.

Cette expérience à la Montréal se traduit dans notre vision qui elle, définit ce que nous voulons être, ce que nous voulons accomplir :

Une destination nord-américaine incontournable où l'expérience est si riche que le temps s'envole.

Les valeurs qui nous animent

Audace : agilité, entrepreneuriat, opportunités, vision, ingéniosité, proactivité, courage, innovation.

Fiabilité : excellence, profondeur d'analyse, hauts standards de qualité, rigueur, efficacité, éthique, cohérence, intégrité.

Ouverture : diversité, curiosité, écoute, empathie, souplesse, inclusion, transparence, valorisation de la différence, authenticité.

Collaboration : entraide, mobilisation, confiance, transversalité, esprit d'équipe, sentiment d'appartenance, partage, synergie.

Passion : dépassement, fierté, engagement de cœur, enthousiasme, ambition, optimisme, plaisir, énergie.

Nous sommes engagés à prendre soin de notre planète

Aéroports de Montréal vise à devenir un gestionnaire d'aéroports se classant parmi les meilleurs et se distinguant par sa rigueur, son efficacité et son innovation, le tout dans le respect de l'environnement.

De par sa mission, Aéroports de Montréal vise à maintenir une cohabitation harmonieuse avec le milieu, particulièrement quant à la protection de l'environnement. C'est pourquoi elle s'est dotée d'un [engagement en développement durable](#) et d'une [politique environnementale](#) qui identifient les principaux axes d'amélioration en matière de protection de l'environnement.



Nos priorités en matière de développement durable



Quelques-unes de nos réalisations en matière environnementale



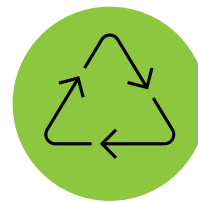
- Projets de verdissement sur les terrains d'ADM et dans la communauté.
- Création d'un parc écologique à YUL.



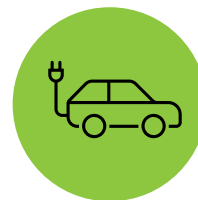
- Installation d'un écran acoustique pour séparer le secteur résidentiel de l'avenue Thorncrest à Dorval de la zone aéroportuaire (incluant la plantation de **500 arbres et arbustes**).



- Certification **BOMA BEST** niveau Or et **LEED** argent pour la jetée internationale.
- Entente avec la **SOFIAC** pour réduire les émissions de GES.



- Implantation d'**îlots de tri** dans l'aérogare pour séparer les matières recyclables, compostables et résiduelles.
- Implantation d'un **centre de tri** dans chacune des jetées pour améliorer le taux de récupération des matières résiduelles.
- Récupération, recyclage et réutilisation du **Glycol**.



- Installation de **bornes de recharge** pour les tracteurs à bagages électriques.
- Participant au **Consortium SAF+**.
- Révision du processus de tirage pour augmenter la flotte de **taxis électriques** (64 % de véhicules sont électriques ou hybrides).
- Desserte en **transport en commun**.
- Début du projet de construction du **REM**.

Notre code de vie à YUL



J'établis un contact rapidement avec le client.
Je dis « Bonjour/Hello ». Je le vouvoie.



Je privilégie le client plutôt que mes autres tâches.
Je suis proactif : j'offre systématiquement mon aide avant qu'on me le demande.



J'écoute attentivement, je rassure et je réponds en utilisant des mots simples.



Je donne un service équitable sans discrimination.
J'offre un service sans préjugé.



Je me mets à la place du client. Je fais preuve de bienveillance et d'empathie.



Je trouve une solution « ici, maintenant » : J'ai toujours des options de rechange à offrir et je peux faire appel aux ressources disponibles.



Je connais mon aéroport. Je m'occupe de connaître les responsabilités des autres partenaires et je continue de parfaire mes connaissances.



J'ai une vision 360° : je reste vigilant à l'égard de ce qui se passe autour de moi.



Je collabore avec toute la communauté aéroportuaire.
Mes partenaires sont mes alliés et je ne dévalorise personne.



Je démontre de la souplesse face aux changements.
J'ai à cœur de m'adapter.

Travailler à YUL, c'est :



Œuvrer pour un aéroport international qui accueille près de **20 millions de passagers** par année.



Collaborer au sein d'une communauté de plus de **28 000 employés** directs sur le site.



Bénéficier de rabais sur la plupart des commerces et restaurants de l'aéroport.

Et bien plus encore !

- GRAND GAGNANT -
**Meilleur personnel
aéroportuaire
en Amérique du Nord**



- 5^e position -
**Meilleur aéroport
en Amérique du Nord**

- 8^e position -
**Aéroport le plus propre
en Amérique du Nord**

Stationnements employés

P-10 et P-11



En tant qu'employé chez YUL, vous bénéficiez de l'opportunité de garer votre véhicule aux stationnements P-10 et P-11 qui se trouvent sur le site aéroportuaire.

N'hésitez pas à communiquer avec votre gestionnaire pour connaître le stationnement auquel vous avez accès et la procédure pour obtenir votre laissez-passer, le cas échéant.

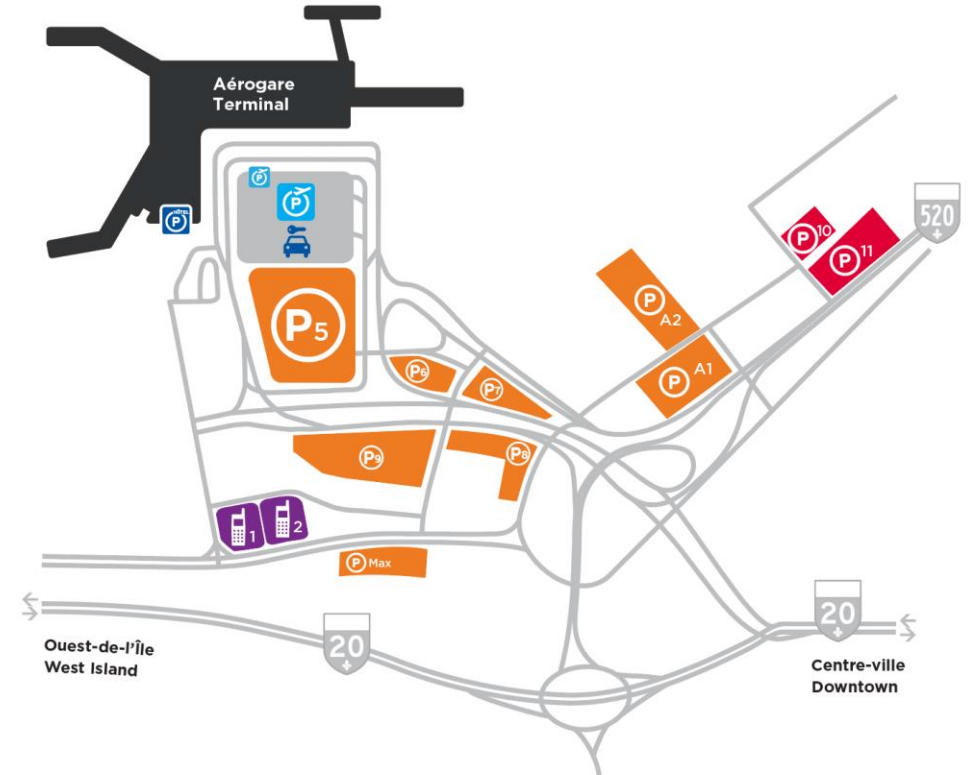
Le bureau des stationnements est situé au **3^e étage de l'aérogare**.

Veillez noter qu'un service de navette relie les stationnements à l'aérogare. La fréquence des navettes varie de 10 à 15 minutes selon les périodes et l'achalandage.

Stationnements employés

Accès aux stationnements P-10 et P-11 depuis l'A20

1. Prenez la sortie 56 de l'A20 en direction de P.E.-TRUDEAU / A520 / Av. Dorval.
2. Suivez les indications vers l'aéroport dans le rond-point Dorval.
3. Tournez à droite vers l'avenue Michel- Jasmin (juste après le passage sous le viaduc).
4. Tournez à gauche sur l'avenue Marshall (sur le viaduc) au feu de circulation.
5. Tournez à droite pour continuer sur l'avenue Marshall.
6. Tournez à gauche sur avenue English.
7. L'entrée du P-10 se situe à votre gauche et celle du P-11 à votre droite.

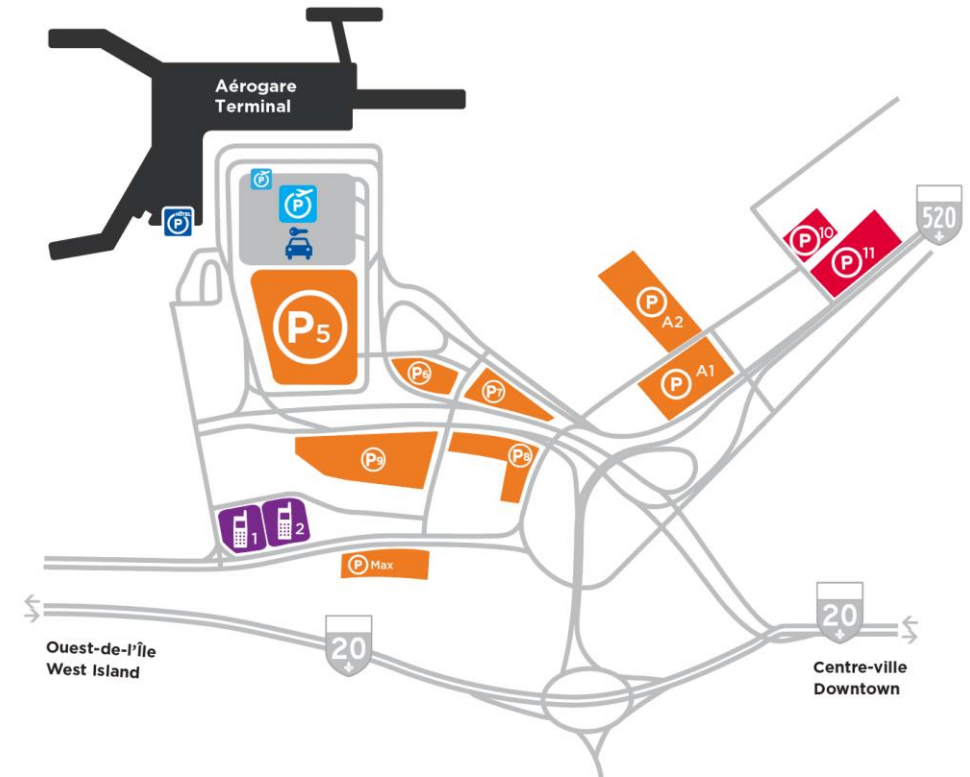


HotelParc	EconoParc P5	Max	P10
ValetParc	EconoParc P6	AeroParc 1	P11
Étagé	EconoParc P7	AeroParc 2	
CellParc 1 et 2	EconoParc P8		
	EconoParc P9		

Stationnements employés

Accès aux stationnements P-10 et P-11 depuis l'A520

1. Prenez la sortie 1E de l'A520 ouest en direction de P.E.-TRUDEAU / Av. Cardinal.
2. Tournez à droite sur avenue Marshall.
3. Tournez à droite sur avenue English.
4. L'entrée du P-10 se situe à votre gauche et celle du P-11 à votre droite.



HotelParc	EconoParc P5	Max	P10
ValetParc	EconoParc P6	AeroParc 1	P11
Étagé	EconoParc P7	AeroParc 2	
CellParc 1 et 2	EconoParc P8		
	EconoParc P9		

Les chiens qui œuvrent à YUL



Saviez-vous que les chiens sont souvent considérés comme les meilleurs amis de l'humain et qu'ils ont des vertus thérapeutiques reconnues et prouvées ?

Composée de bénévoles du Centre d'adoption d'animaux de compagnie du Québec (CaacQ) et d'une trentaine de chiens, **l'escouade câline YUL** a pour objectifs d'offrir des moments de complicité et d'apaisement aux voyageurs, notamment les enfants, et de réduire leurs appréhensions à l'égard de leur départ.

Visitez le site internet de YUL pour en savoir plus sur l'unité :
<https://yulsatisfaction.admtl.com/hc/fr-ca/articles/360001331377-Escouade-C%C3%A2line-YUL>.



Les chiens qui œuvrent à YUL

Vous les avez déjà aperçus à l'aéroport, se promenant avec leur maître-chien. Ces bergers allemands travaillent avec la **Sûreté aéroportuaire**, afin de veiller à la sécurité des passagers.

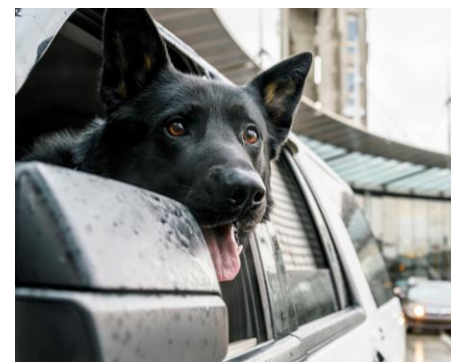
L'unité canine a pour mission de protéger les installations, les avions et les passagers. Il se peut même que vous les ayez déjà vus en action, pendant l'un de leurs exercices !

Visitez le site internet de YUL pour en savoir plus sur l'unité :
<https://yulsatisfaction.admtl.com/hc/fr-ca/articles/360001803958-Que-fait-l-unit%C3%A9-canine-%C3%A0-l-a%C3%A9roport->.

Du côté de l'**Agence des services frontaliers du Canada** (ASFC), ce sont les chiens détecteurs, comme les retrievers du Labrador et les beagles, qui assurent la détection de contrebande. Les beagles, par exemple, s'assurent de détecter les produits alimentaires, végétaux et animaux, alors que les bergers allemands offrent aux agents frontaliers de première ligne une méthode efficace de détection des stupéfiants et des armes à feu.

D'ailleurs, ils sont toujours à la recherche de nouveaux chiens. N'hésitez pas à un référer un, si vous croyez qu'il a le profil recherché par l'ASFC !

Visitez le site internet de l'ASFC pour en savoir plus sur le programme :
<https://www.cbsa-asfc.gc.ca/security-securite/dds-scd/menu-fra.html>.



Les services disponibles à YUL pour les personnes atteintes d'un handicap ou à mobilité réduite

Plusieurs commodités sont offertes pour personnes atteintes d'un handicap ou à mobilité réduite à YUL, et ce, sans conditions ni frais :

- Assistance au débarcadère (départ et arrivée)
- Lignes prioritaires à YUL
- Installations pour les personnes avec une déficience visuelle
- Services pour les personnes avec une déficience auditive
- Installations pour les personnes utilisant un chien d'assistance, dont 4 aires de soulagement dans l'aérogare

Visitez le site internet de YUL pour en savoir plus sur les services offerts :

[https://www.admtl.com/fr/guide/accessibilite/services-installations.](https://www.admtl.com/fr/guide/accessibilite/services-installations)

Soyez branchés sur ce qui se passe dans votre communauté

Nous n'avons jamais le temps de nous ennuyer à YUL ! Il n'y a jamais deux jours pareils et c'est vraiment ce qui fait vibrer nos équipes !

Nous sommes une communauté tissée serrée et c'est notre culture axée sur le service qui nous distingue à YUL. Au quotidien, nous nous soucions d'offrir le meilleur service aux voyageurs, et ce, avec le sourire. Et surtout, nous avons à cœur de nous amuser et de célébrer nos réalisations, à longueur d'année !

Abonnez-vous à l'infolettre YULExpress pour recevoir les nouvelles de votre communauté aéroportuaire par courriel et par SMS !

<https://www.yulexpress.com/inscription/>.

Suivez-nous sur nos réseaux sociaux pour demeurer à l'affût de nos réalisations !

<https://www.instagram.com/yulaeroport/>.

<https://www.facebook.com/yulaeroport/>.

<https://twitter.com/yulaeroport>.

<https://www.tiktok.com/@yulaeroport>.

Vous avez des questions, des commentaires ou des plaintes sur ce qui se passe dans votre communauté ?

N'hésitez pas à utiliser la plateforme YULsatisfaction. Un membre de l'équipe se fera un plaisir de vous répondre, dans les meilleurs délais.

<https://yulsatisfaction.admtl.com/hc/fr-ca/requests/new>.

Le Bureau de l'administration et des permis (BAP)

Le Bureau de l'administration et des permis de la Sûreté aéroportuaire gère les différents éléments de sûreté nécessaires pour l'accès en zone réglementée (CIZR) ainsi que les permis de conduire côté piste (AVOP). Celui-ci est situé au **2^e étage de l'aérogare**.

***Important** : votre CIZR vous permet d'accéder aux zones réglementées de l'aéroport. Assurez-vous de respecter ses conditions d'admission et d'accéder à ces zones dans le cadre de vos fonctions uniquement ! Vous pouvez accéder à ses zones via les points de contrôle des non-passagers situés à différents endroits sur le site de YUL.

Pour en savoir plus sur le BAP, visitez le site internet d'ADM :

<https://www.admtl.com/fr/adm/surete/bureau-administration-permis>.

Vos rabais et offres spéciales à YUL

Saviez-vous qu'en tant qu'employé chez YUL, vous bénéficiez de rabais et d'offres spéciales pour la plupart des boutiques et restaurants ?

Pour en savoir plus, abonnez-vous à l'infolettre YULExpress :

<https://www.yulexpress.com/inscription/>.

Psst ! Besoin d'un endroit où manger votre lunch ou vous reposer pendant votre pause ? N'hésitez pas à utiliser la cafétéria des employés située au 2^e étage de l'aérogare.

Circuits de transport en commun

Plusieurs services de transport s'offrent à vous, dont plusieurs lignes d'autobus.

- Le service de la ligne 747 est offert 24 heures par jour, 7 jours sur 7, entre l'aéroport et le centre-ville de Montréal.
- Le service de la ligne 460 (express) est offert du lundi au vendredi, entre l'aéroport et Anjou (s'arrête notamment à la station Crémazie).
- Pour en savoir plus, visitez le site internet d'ADM Aéroports de Montréal:

<https://www.admtl.com/fr/acces/transports-commun>.

Numéros utiles

En cas d'urgence



Service	Téléphone	Description
Centre d'urgence	514-420-5000	Numéro à utiliser pour signaler toute situation d'urgence ou situation qui requiert soit une attention particulière ou une vérification de la part de la Sûreté aéroportuaire, et ce, avant même de contacter le 911 : <ul style="list-style-type: none">▪ Urgence médicale▪ Valise ou colis suspect▪ Comportement non typique▪ Groupe extrémiste▪ Porte sécurisée laissée ouverte▪ Véhicule abandonné sur la rampe élevée▪ Odeur de substance chimique
Situation d'urgence Ligne anonyme	514-420-2020	Ce numéro peut être utilisé pour faire un signalement à la Sûreté sur une base anonyme. L'appelant n'a pas à se nommer. C'est la ligne info Sûreté.
Situation non urgente	514-420-5004	Ce numéro est utilisé pour signaler toute situation non urgente qui requiert une intervention de la Sûreté aéroportuaire : <ul style="list-style-type: none">▪ Perte de passeport▪ Assistance pour retrouver son véhicule

Numéros utiles

Services à YUL



Service	Téléphone	Description
Centre des coordinations des opérations	514-633-3223	Numéro à utiliser pour tout ce qui concerne l'entretien des équipements et des installations : <ul style="list-style-type: none">▪ Dégât dans l'aérogare▪ Fuite d'eau▪ Toilettes sales▪ Ascenseur ou escalier non fonctionnel▪ Affichage d'informations pour les passagers (mur multimédia, FIDS, etc.)
DTI	514-633-3194	Numéro à utiliser pour tout ce qui concerne l'équipement électronique : <ul style="list-style-type: none">▪ BIDS▪ CIDS▪ FIDS▪ Wi-Fi▪ Murs multimédias▪ Problèmes d'affichage sur les écrans de l'aérogare
Consigne / objet perdu	514-633-2076 514-633-2077	Numéro à utiliser pour tout ce qui concerne : <ul style="list-style-type: none">▪ Le service de consigne pour déposer selon la durée:<ul style="list-style-type: none">▪ Manteau▪ Bottes▪ Valises▪ Banc d'auto pour bébé▪ Le service pour les objets perdus dans l'aérogare (toilette, restaurant stationnement ou zone d'embarquement) ou dans un taxi

Numéros utiles

Agences fédérales



Service	Téléphone / web	Description
ACSTA Administration Canadienne de la Sûreté du Transport Canadien	1-888-294-2202 https://www.catsa-acsta.gc.ca/fr	<ul style="list-style-type: none">▪ L'Administration canadienne de la sûreté du transport aérien est une société d'État chargée d'assurer la sûreté des aspects critiques du système de transport aérien – du contrôle des passagers et des bagages au contrôle des employés des aéroports.
ASFC Agence des Services Frontaliers du Canada	1-800-461-9999 https://www.cbsa-asfc.gc.ca/menu-fra.html	<ul style="list-style-type: none">▪ L'Agence des services frontaliers du Canada (ASFC) contribue à la sécurité et à la prospérité des Canadiens en facilitant et en surveillant les déplacements et les échanges commerciaux internationaux à la frontière du Canada.
IRCC Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada	1-888-242-2100 https://www.canada.ca/fr/immigration-refugies-citoyennete/organisation/contactez-ircc/centre-soutien-clientele.html	<ul style="list-style-type: none">▪ Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada (IRCC) a été créé en 1994 dans le but de :<ul style="list-style-type: none">▪ regrouper les services d'immigration et de citoyenneté;▪ promouvoir les idéaux particuliers que partagent tous les Canadiens;▪ favoriser l'édification d'un Canada plus fort.
ASPC Agence de Santé Publique du Canada	1-833-784-4397 https://www.canada.ca/fr/sante-publique.html	<ul style="list-style-type: none">▪ L'Agence de la santé publique du Canada a été créée pour assurer la réalisation de la promesse du gouvernement du Canada de contribuer à protéger la santé et la sécurité de tous les Canadiennes et Canadiens. Ses activités se concentrent sur la prévention des maladies chroniques telles le cancer et les maladies cardiovasculaires, la prévention des blessures et les interventions d'urgence en santé publique et en cas d'épidémies de maladies infectieuses.

Numéros utiles

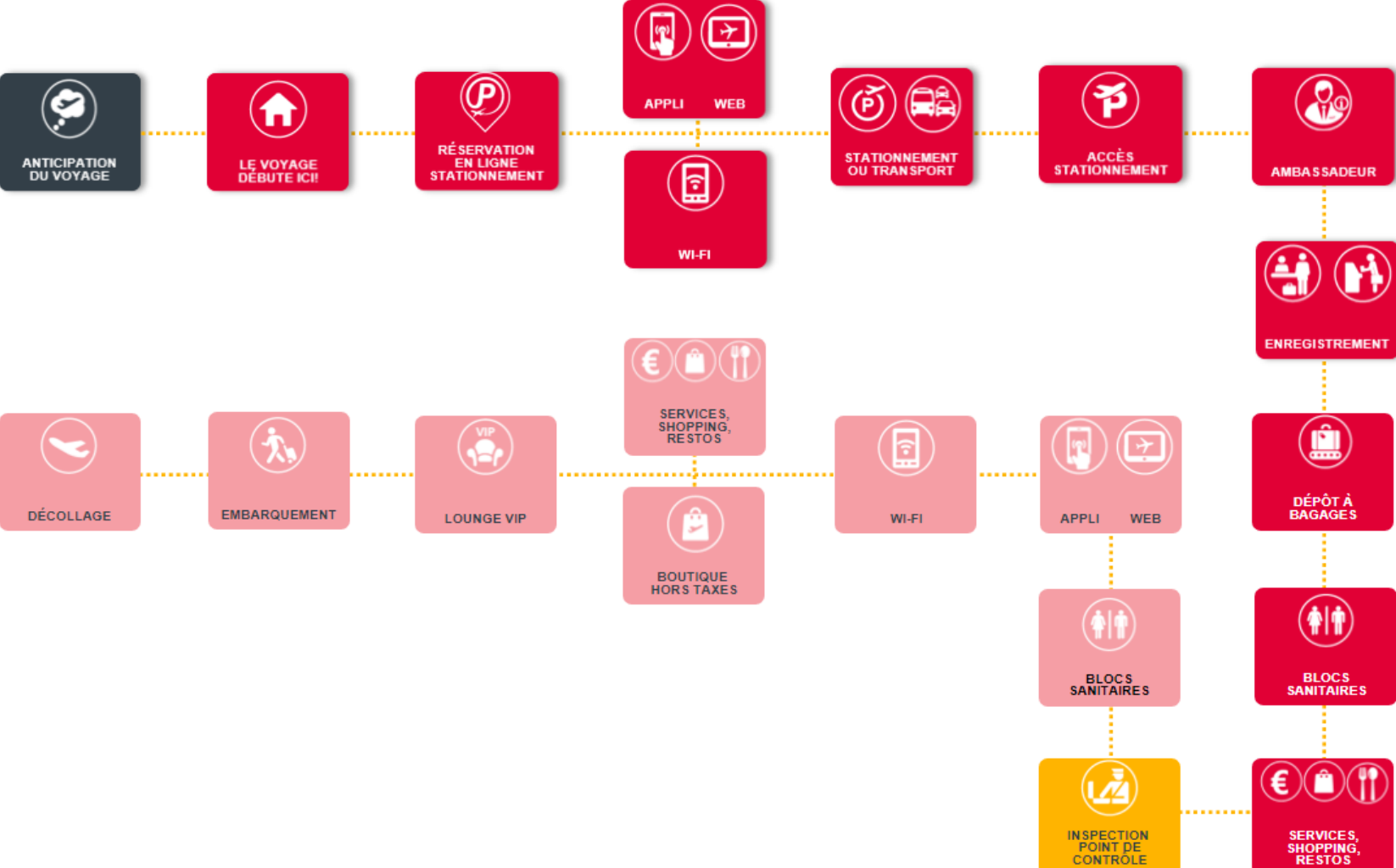
Agences fédérales



Service	Téléphone / web	Description
OTC Offices des transports du Canada	1-888-222-2592 https://otc-cta.gc.ca/fra	<ul style="list-style-type: none">L'Office des transports du Canada (OTC) est un tribunal quasi judiciaire indépendant et un organisme de réglementation qui a, à toute fin liée à l'exercice de sa compétence, toutes les attributions d'une cour supérieure.
USCBP US Customs and Border Protection	1-877-227-5511 https://www.cbp.gov/contact (en anglais seulement)	<ul style="list-style-type: none">Le USCBP contribue à la sécurité des Américains en facilitant et en surveillant les déplacements et les échanges commerciaux internationaux à la frontière des États-Unis.

Nos processus passagers

Secteur des départs



Nos processus passagers

Secteur des arrivées



À YUL, c'est tolérance 0 !

La Sûreté aéroportuaire est **présente 24h/24** sur le site pour assurer la sécurité et la sûreté de tous.

Au cas où vous seriez victime ou témoin d'un acte de violence physique ou verbale, voici quelques conseils :

1. Déterminez un code ou un signe avec vos collègues de travail si une telle situation se produit ;
2. Ne confrontez pas le passager ;
3. Ne quittez pas votre aire de travail, demeurez derrière votre comptoir ;
4. Si vous notez qu'un passager a un comportement agressif (par exemple : poings serrés, visage rouge, il crie ou lance des objets) vous devez immédiatement composer le **514-420-5000** et transmettre les informations pertinentes pour permettre à nos équipes d'intervenir ;
5. Si vous travaillez dans un bureau, assurez-vous de verrouiller la porte.



Aucune intimidation ou menace de violence ne sera tolérée.
Bullying or any threat of violence will not be tolerated.

La sûreté, c'est la responsabilité de tous !

Nous avons une responsabilité collective à l'égard de nos collègues et des passagers de veiller à ce que notre aéroport demeure un endroit sûr et sécuritaire. Demeurez vigilant et n'hésitez pas à partager vos observations ou toute situation hors du commun ou d'urgence avec la Sûreté aéroportuaire. L'équipe est joignable en tout temps au 514-420-5000.



YUL

Aéroport
International
Montréal-Trudeau



Merci et, encore une fois, bienvenue !