

**AÉROPORTS DE
MONTREAL**

**CONDITIONS GÉNÉRALES APPLICABLES
AUX PERMIS D'AÉROPORT
EN VIGUEUR DU
1^{ER} OCTOBRE 2014 AU 30 SEPTEMBRE 2015**

TABLE DES MATIÈRES :

- 1- DÉFINITIONS**
- 2- CONDITIONS D'EXPLOITATION**
- 3- MODALITÉS D'EXPLOITATION**
- 4- OBLIGATIONS DU DÉTENTEUR ET DU CHAUFFEUR**
- 5- INFRACTIONS ET SANCTIONS**
- 6- PLAINTE ET PROCÉDURE EN CAS D'INFRACTION**
- 7- AVIS**
- 8 - DISPOSITIONS DIVERSES**

Annexe A : Plan illustrant les aires d'attente principale, d'attente secondaire, d'attente taxis, limousines et d'embarquement ;

Annexe B : Attestations en vertu de l'article 2.1.8 ;

Annexe C : Permis spécial pour Surplus de bagages.

Annexe D : Enregistrement des chauffeurs

Annexe E : Aide-mémoire pour chauffeurs

Annexe F : Taxis en attente à l'Hôtel Marriott

Annexe G : Dossier de Conducteur

1. DÉFINITIONS

- 1.1 Dans le présent document, à moins que le contexte n'indique un sens différent, les termes suivants signifient :

ADM :

La société Aéroports de Montréal, responsable de la gestion et de l'administration des aéroports internationaux de Montréal - Trudeau et Mirabel.

Aéroport :

Aéroport international Pierre-Elliott-Trudeau de Montréal.

Agent sénior Transport Commercial :

Toute personne nommée par le Superviseur, Transport Commercial de l'Aéroport pour assurer la mise en application des présentes.

Agglomération :

L'une ou l'autre des Agglomérations de l'Est-de-Montréal (A-5), de Montréal Centre (A-11) et de l'Ouest-de-Montréal (A-12) prévue(s) au *Règlement sur le transport par taxi RCG 10-009 de la Ville de Montréal*.

Aire d'attente principale:

La zone d'attente des Taxis et Taxis adaptés située après le Poste de contrôle et désignée comme telle sur le plan se trouvant en Annexe A.

Aire d'attente secondaire:

La zone d'attente des Taxis et Taxis adaptés située avant le Poste de contrôle et désignée comme telle sur le plan se trouvant en Annexe A.

Aire d'attente Limousines:

La zone d'attente des Limousines située après le Poste de contrôle et désignée comme telle sur le plan se trouvant en Annexe A .

Aire d'embarquement :

La zone centralisée d'arrêt servant à l'embarquement de clients et au chargement de leurs bagages et désignée comme telle sur le plan se trouvant en Annexe A. Une zone d'arrêt supplémentaire est située à l'Hôtel Marriott de l'aéroport.

BTM :

Le Bureau du Taxi de la Ville de Montréal situé au 4949 rue Molson, Montréal, H2Y 3H6.

Chauffeur :

Toute personne qui détient un permis de chauffeur émis par le BTM et conduisant un Véhicule pour lequel un Permis d'Aéroport a été émis. Un Détenteur, personne physique, peut également être un Chauffeur au sens des présentes Conditions générales.

Chef Systèmes passagers et Transport commercial:

Toute personne nommée par le Directeur adjoint, Opérations aérogare.

Comité des plaintes :

Le Comité des plaintes formé en vertu de l'article 6.2. et activé par le manquement aux obligations contractuelles d'une des parties.

Comité consultatif :

Le comité consultatif est formé de Propriétaires et de Chauffeurs de taxis et limousines de l'aéroport agissant comme représentants des Détenteurs de Permis d'Aéroport et des Chauffeurs pour lesquels un Permis de Chauffeur d'Aéroport a été émis.

Conditions générales :

Toutes les dispositions contenues au présent document incluant les annexes qui y sont jointes, et toute modification ou mise à jour apportées, le cas échéant, à ces conditions, lesquelles sont réputées faire partie, selon le cas, du document ou de l'annexe. Il est entendu et convenu que les Conditions Générales constituent un contrat commercial liant ADM, les Chauffeurs et les Détenteurs conformément aux dispositions des présentes.

Conditions particulières :

Selon le type de Véhicule utilisé :

- Conditions particulières applicables à l'exploitation d'un taxi adapté pour le transport des personnes à mobilité réduite à l'Aéroport et à l'obtention d'un Permis de «Taxi adapté» d'Aéroport permettant une telle exploitation ;
- Conditions particulières applicables à l'exploitation d'une limousine berline à l'Aéroport et à l'obtention d'un Permis de «Limousine berline» d'Aéroport permettant une telle exploitation ;
- Conditions particulières applicables à l'exploitation d'un taxi à l'Aéroport et à l'obtention d'un Permis de «Taxi» d'Aéroport permettant une telle exploitation ;

et toute modification ou mise à jour apportées, le cas échéant, à ces conditions ou à leurs annexes, lesquelles sont réputées faire partie, selon le cas, du document ou de l'annexe. Il est entendu et convenu que les Conditions Particulières constituent un contrat commercial liant ADM, les Chauffeurs et les Détenteurs conformément aux dispositions des présentes.

Contrôleur :

Toute personne désignée par ADM et assignée au Poste de contrôle.

Coordonnateur (répartiteur):

Toute personne désignée par ADM en poste à l'Aire d'embarquement qui assigne les Véhicules aux clients.

Coupon de contrôle:

Le coupon pris par le Chauffeur à l'entrée du Poste de contrôle.

C.T.Q.:

La Commission des Transports du Québec.

Détenteur :

Toute personne physique ou morale détenant un Permis d'Aéroport pour l'exploitation d'un service de Limousine, de Taxi ou de Taxi adapté.

Directeur adjoint, Opérations aérogare :

Le gestionnaire responsable de l'Aéroport ou son représentant dûment autorisé pour agir en cette qualité ou en son nom.

Limousine :

Une limousine berline conforme aux dispositions du Règlement RCG 10-009 rattachée à une vignette d'identification valide émise par le BTM et à un permis de propriétaire de taxi en services de limousine émis par la C.T.Q., ayant comme territoire autorisé l'île de Montréal.

Permis d'Aéroport :

Le permis pour Limousine berline, Taxi ou Taxi adapté émis par ADM selon les modalités déterminées à l'article 2 des présentes.

Poste de contrôle :

Le poste de contrôle des Véhicules désigné comme tel sur le plan se trouvant en Annexe A.

Redevances :

Les redevances payables par un Détenteur au BTM pour le compte d'ADM et dont le montant est déterminé par ADM lors de l'émission du Permis d'Aéroport.

Règlement RCG 10-009 :

Le règlement intitulé «Règlement sur le transport par taxi», adopté par la Ville de Montréal et régissant le transport par taxi sur le territoire de l'île de Montréal, tel qu'amendé, modifié ou remplacé, le cas échéant.

Sûreté aéroportuaire

Toute personne nommée par ADM afin d'assurer la mise en application des présentes, des règlements aéroportuaires sur la sécurité et des règlements relatifs à la circulation.

Superviseur, Transport commercial :

Toute personne nommée par le Chef, Systèmes passagers et Transport commercial afin de gérer la section du Transport commercial.

Taxi:

Véhicule automobile conforme aux dispositions du Règlement RCG 10-009, rattaché à une vignette d'identification valide émise par le BTM et à un permis de propriétaire de taxi en services réguliers émis par la C.T.Q., ayant une Agglomération comme territoire autorisé

Taxi adapté:

Véhicule automobile adapté pour le transport de personnes à mobilité réduite conforme aux dispositions du Règlement RCG 10-009, rattaché à une vignette d'identification valide émise par le BTM et à un permis de propriétaire de taxi en services réguliers émis par la C.T.Q., ayant une Agglomération comme territoire autorisé et pour lequel un Permis de «Taxi adapté» d'Aéroport a été émis par ADM.

Véhicule:

Véhicule automobile rattaché à un permis de propriétaire de taxi en services réguliers et pour le transport adapté ou en services de limousine émis par la C.T.Q.

Ville de Montréal:

La Ville de Montréal, dans sa compétence d'agglomération.

2. CONDITIONS D'EXPLOITATION

2.1 Généralités

- 2.1.1 Pour exploiter un service de transport par Véhicule à partir de l'Aéroport une personne doit détenir un Permis d'Aéroport.
- 2.1.2 Toutes les conditions et modalités relatives à la demande et à la délivrance d'un Permis d'Aéroport sont prévues aux Conditions particulières régissant le type de Véhicule concerné.
- 2.1.3 Pour obtenir et conserver un Permis d'Aéroport, une personne doit satisfaire en tout temps aux exigences prescrites par ADM dans les présentes Conditions générales ou dans les Conditions particulières, telles qu'amendées, modifiées ou remplacées de temps à autre.
- 2.1.4 Le Permis d'Aéroport confère un droit non exclusif d'exploiter un service de transport par Véhicule à partir de l'Aéroport.
- 2.1.5 Un Détenteur (personne physique ou morale) ne peut être titulaire que d'un seul Permis d'Aéroport par type de Permis d'Aéroport.
- 2.1.6 Au moment de l'émission du Permis d'Aéroport, le BTM appose à l'intérieur du Véhicule du Détenteur une vignette attestant de l'émission du Permis ; la vignette est fixée :
- a) dans le coin inférieur droit du pare-brise dans tous les cas, soit Limousine, taxi ou taxi adapté.
- 2.1.7 Le Permis d'Aéroport et la vignette prévue à l'article 2.1.6 ne se rapportent qu'à un seul et même Véhicule, soit celui pour lequel ils ont été respectivement et spécifiquement émis.
- 2.1.8 Le Détenteur doit, **obligatoirement**, transmettre à ADM, au local 303 (3^{ième} étage) de l'aérogare, au moins une semaine avant qu'un Chauffeur puisse commencer à opérer le Véhicule pour lequel un Permis d'Aéroport a été émis, le formulaire prévu à l'Annexe B dûment complété et signé par le Détenteur et chacun de ses Chauffeurs (si cela n'a pas été fait sur l'Annexe II des Conditions Particulières), accompagnés d'une photocopie **couleur** du permis de chauffeur de chaque Chauffeur avant que celui-ci ne puisse commencer à opérer le Véhicule pour lequel un Permis d'Aéroport a été émis.

Voir Annexe « D » intitulé « Enregistrement des Chauffeurs »

Le Détenteur d'un Permis de «Taxi» ou de «Taxi adapté» d'Aéroport doit également remettre une preuve écrite ou un engagement écrit à l'effet que

tous ses Chauffeurs, y compris lui-même le cas échéant, ont complété les deux volets de la formation Ambassadeur (tel que mentionné dans les Conditions particulières) ou le feront d'ici le 1^{er} février 2015.

- 2.1.9 **Le Détenteur doit aviser par écrit l'Agent sénior Transport Commercial de tout changement aux renseignements** contenus à l'Annexe B ou l'Annexe II des Conditions Particulières (adresse, téléphone, etc.), incluant notamment tout changement concernant l'un ou l'autre de ses Chauffeurs (renvoi, changement d'adresse, etc.) et ce, au plus tard dans les deux jours du changement.

Cet avis peut-être envoyé par courriel à l'adresse suivante :

- TransportCommercial@admtl.com

- 2.1.10 Le Détenteur **qui change de Véhicule doit aller au BTM** pour l'inspection et obtenir une nouvelle vignette se rapportant à son nouveau Véhicule, le tout sur paiement des frais exigibles tel que déterminés par ADM et sur remise de la vignette se rapportant au Véhicule remplacé.

- 2.1.11 a) Le Détenteur et le Chauffeur doivent accepter, sans frais supplémentaire pour le client, les principales cartes de crédit, notamment «**Visa, MasterCard et American Express**» ainsi que le paiement fait par carte de débit bancaire, en paiement des services de transport pour le Véhicule.

b) Les Chauffeurs doivent avoir dans le Véhicule pour lequel un Permis d'Aéroport a été émis, un terminal électronique de paiement et un localisateur de géopositionnement (GPS).

- 2.1.12 Les coupons de taxi « **Coop de l'Ouest et Champlain** », ainsi que le **Coupon de transport (Voucher) de West Jet (ce coupon est payable par Coop de l'Ouest)** doivent également être acceptés, sans frais supplémentaire pour le client, par le Détenteur et le Chauffeur en paiement des services de transport pour le Véhicule.

- 2.1.13 a) Le Permis d'Aéroport et les droits et privilèges prévus aux présentes ou toute partie de ceux-ci ne peuvent être transférés ou cédés, sauf en cas de décès d'un Détenteur personne physique ; dans ce cas le Permis ne peut être transféré qu'à un membre de sa famille.

Sauf du consentement d'ADM à l'effet contraire, l'échange du Permis d'Aéroport ou l'échange de véhicules entre propriétaire de taxis, de taxis adaptés ou de limousines est également interdit, incluant, sans limitation, la pratique du « switch ».

b) L'expression « famille » signifie, aux fins du présent article, l'époux/épouse (ou le conjoint de fait qui demeure avec le Détenteur), les enfants (y compris

les enfants de l'époux/épouse ou du conjoint de fait), le père ou la mère du Détenteur.

2.1.14 Tout changement de contrôle réel ou envisagé du Détenteur personne morale ou de toute personne morale qui contrôle un tel Détenteur est réputé constituer un transfert ou une cession du Permis d'Aéroport et est assujéti au consentement préalable écrit d'ADM.

2.1.15 Le Permis d'Aéroport est révoqué automatiquement par :

- a) la faillite ou la cession de biens du Détenteur, personne physique;
- b) la faillite, la cession de biens ou la liquidation du Détenteur, personne morale.

2.2 Durée du Permis d'Aéroport

2.2.1 La durée du Permis d'Aéroport est prévue aux Conditions particulières, sous réserve des droits d'ADM de suspendre ou de révoquer tout Permis d'Aéroport en application des Conditions générales ou particulières.

2.3 Nombre de Permis d'Aéroport

2.3.1 ADM détermine à son entière discrétion le nombre de Permis d'Aéroport qu'elle juge nécessaire d'émettre pour atteindre un niveau supérieur de service à la clientèle.

2.4 Redevances et autres droits exigibles

2.4.1 Le montant et les modalités de paiement des Redevances exigibles pour l'émission du Permis d'Aéroport sont prescrits par ADM dans les Conditions particulières.

2.4.2 Le défaut par un Détenteur de payer les Redevances à échéance entraîne la suspension immédiate du Permis d'Aéroport. Cette suspension demeure jusqu'à l'acquittement de la (des) portion(s) exigible(s) des Redevances.

2.4.3 Aucune Redevance ou portion de Redevances ne sera remboursée en cas de suspension, de révocation, de transfert ou de cession du Permis d'Aéroport ou d'un départ volontaire du Détenteur.

2.4.4 Nonobstant l'article 2.4.3, en cas de décès du Détenteur personne physique, ADM, à la demande des ayants cause du Détenteur, remboursera les Redevances déjà acquittées, au prorata du nombre de jours restant à écouler entre la date du décès du Détenteur et la date d'expiration du Permis d'Aéroport.

2.4.5 Les frais de remplacement d'une vignette ou du Permis d'Aéroport sont de 25,00 \$, taxes incluses ; la vignette ne peut être obtenue qu'auprès du BTM.

3. MODALITÉS D'EXPLOITATION

3.1 Taxis et Taxis adaptés

L'exploitation d'un service de transport par Taxi ou par Taxi adapté à partir de l'Aéroport doit se faire de la manière prévue au présent article 3.1.

3.1.1 Aire d'attente secondaire

Le bassin d'attente secondaire ne sert qu'en cas de fermeture du bassin principal

3.1.1.1 a) Lorsque le feu de signalisation situé à droite, près de la sortie de l'Aire d'attente secondaire, est au « rouge », le Chauffeur doit attendre qu'il tourne au vert avant de se diriger vers le Poste de contrôle.

b) Le Chauffeur arrivant le premier à l'Aire d'attente secondaire est celui qui est considéré comme étant le premier à être servi au poste de contrôle.

3.1.1.2 Le Chauffeur doit prendre la première place disponible et stationner son Véhicule à la suite et dans la même direction que les Véhicules qui y sont déjà en attente, de façon à former une ligne, en laissant une distance de 1 mètre entre son Véhicule et celui qui le précède.

3.1.2 Poste de contrôle

3.1.2.1 Le Chauffeur doit se rendre avec son Véhicule à l'entrée du Poste de contrôle en prenant la voie de droite et **présenter sur demande** son Permis d'Aéroport au Contrôleur.

3.1.2.2 Le Chauffeur prend, à un distributeur, un Coupon de contrôle avec un numéro séquentiel. Le Chauffeur doit ensuite se diriger avec son Véhicule vers l'Aire d'attente principale.

3.1.2.3 Le coupon doit :

- être placé sur le tableau de bord lorsque le taxi est dans une ligne d'attente
- être jeté à la fin de la journée
- ne pas être donné à un client par le Chauffeur

3.1.3 Aire d'attente principale

3.1.3.1 A l'entrée de l'Aire d'attente principale, le Chauffeur doit se diriger vers la voie indiquée au Poste de contrôle, et se stationner en file indienne.

3.1.3.2 a) Le Chauffeur doit stationner son Véhicule, en laissant une distance de 1 mètre entre son Véhicule et celui qui le précède.

b) Le Véhicule doit toujours rester dans les lignes de stationnement, et ne peut être stationné en dehors de ces espaces attitrés.

c) **Les Chauffeurs doivent impérativement remplir la ligne avant de passer à la suivante.**

3.1.3.3 Afin d'être en mesure de suivre sans délai le mouvement de la file, le Chauffeur doit demeurer près de son véhicule ou s'il s'en éloigne, s'assurer qu'un autre Chauffeur déplacera son Véhicule en cas de besoin.

Dans le cas d'un Taxi adapté, tous les Chauffeurs en file dans la ligne en mouvement doivent demeurer dans leur Véhicule, afin de combler toute demande éventuelle de transport adapté.

3.1.3.4 Nonobstant l'article 3.1.3.3, il est strictement interdit à un Chauffeur de quitter son Véhicule lorsque celui-ci est dans la file en mouvement.

3.1.3.5 **Si, pour quelque raison que ce soit**, le Chauffeur quitte l'Aire d'attente principale ou sa position dans la ligne en mouvement avec son Véhicule, il perd automatiquement sa place et doit repasser au Poste de contrôle via l'Aire d'attente secondaire.

3.1.3.6 Les Taxis et Taxis adaptés se déplacent vers l'Aire d'embarquement centrale en suivant la file.

Si un Chauffeur, ayant quitté son Véhicule dans la ligne en mouvement, veut reprendre sa place et que celle-ci se trouve au delà de la rampe élevée, il ne pourra reprendre sa place qu'à compter de cette rampe; (avant la rampe). Sauf en cas de réponse à une demande spéciale, un Chauffeur ne peut utiliser la voie réservée aux limousines pour se rendre à l'Aire d'embarquement.

3.1.3.7 Seuls les Taxis adaptés, **les taxis en attente pour l'hôtel Marriott (voir Annexe F) et les Taxis avec «Permis Spécial pour bagages» (voir Annexe C)** peuvent, à la demande du Contrôleur, sortir de la file d'attente afin de répondre aux demandes de transport adapté, d'attente à l'hôtel ou de surplus de bagages.

Le Chauffeur de Taxi adapté qui, selon la séquence numérique indiquée sur le Coupon de contrôle, est arrivé le premier au Poste de contrôle, doit alors se diriger vers l'Aire d'embarquement spécifiée par le Contrôleur. Les taxis pour le poste d'attente de l'hôtel doivent respecter la procédure de l'Annexe F.

Si le Chauffeur de taxi, alors qu'il est dans la file d'attente, s'enregistre pour un pré-arrangement, il se doit de quitter la file d'attente immédiatement et se positionner à l'aire d'attente des pré-arrangements. L'enregistrement pour un pré-arrangement se fait en personne et non par téléphone.

Dans tous les cas, et cela sans exception, il est interdit à tout Chauffeur enregistré pour un pré-arrangement de se stationner dans la file d'attente des taxis.

- 3.1.3.8 Les Chauffeurs ne doivent pas utiliser un téléphone cellulaire sans dispositif mains-libres à partir de la rampe élevée qui est située à la sortie de l'Aire d'attente principale.

3.1.4 Aire d'embarquement

- 3.1.4.1 Lorsque le Chauffeur arrive à l'Aire d'embarquement, il doit demeurer dans ou près de son véhicule (1 mètre), les portes de son Véhicule doivent être déverrouillées et les sièges ainsi que le compartiment à bagages (minimum de 410 litres d'espace) doivent être libres et propres.
- 3.1.4.2 La prise en charge d'un client se fait sans égard à sa destination. **Il est interdit d'offrir d'autres alternatives au client.**
- 3.1.4.3 Le Coordonnateur assigne le client au Véhicule.
- 3.1.4.4 Le Chauffeur procède **immédiatement** au chargement des bagages du client à moins qu'il n'ait préalablement démontré à l'Agent senior Transport commercial, avec certificat médical à l'appui, qu'il n'est pas apte physiquement à le faire, auquel cas, le Coordonnateur l'aidera à effectuer cette tâche.
- 3.1.4.5 a) Le Chauffeur ne peut s'enquérir de la destination de son passager que lorsque le passager est à bord du véhicule ; et
- b) il doit suivre l'itinéraire le plus économique, à moins que le passager n'indique un itinéraire autre.
- 3.1.4.6 Le Chauffeur doit quitter l'Aire d'embarquement dès que le client a pris place dans son Véhicule.
- 3.1.4.7 Lorsque le Chauffeur quitte l'Aire d'embarquement suite à la prise en charge d'un client ou pour toute autre raison, il perd

automatiquement sa place et doit repasser au Poste de contrôle via l'Aire d'attente secondaire.

- 3.1.4.8 Tout Chauffeur à qui le Coordonnateur en fait la demande **doit se diriger vers l'Aire d'embarquement de l'Hôtel**, situé à l'Aéroport, afin de prendre en charge les clients qui s'y trouvent. **Si le Chauffeur revient sans avoir reçu de client à l'hôtel**, il se dirigera au débarcadère où il recevra un voyage et ensuite lors de son retour au bassin il recevra un deuxième voyage, selon les conditions de l'Annexe F.

3.2 Limousines

L'exploitation d'un service de transport par Limousine à partir de l'Aéroport doit se faire de la manière prévue au présent article 3.2.

3.2.1 Poste de contrôle

- 3.2.1.1 a) Lorsqu'il arrive sur le site de l'Aéroport, le Chauffeur de Limousine doit, via l'entrée indiquée comme telle sur le plan figurant à l'Annexe A, se rendre avec son Véhicule à l'entrée du Poste de contrôle et présenter sur demande son Permis d'Aéroport au Contrôleur.
- b) Le Chauffeur arrivant le premier à l'Aire d'attente secondaire est celui qui est considéré comme étant le premier à être servi au poste de Contrôle.
- 3.2.1.2 Le Contrôleur remet au Chauffeur de Limousine un Coupon de contrôle avec un numéro séquentiel et indiquant le numéro de son Permis d'Aéroport. Le Chauffeur de Limousine doit ensuite se diriger avec son Véhicule vers l'Aire d'attente Limousines.

3.2.2 Aire d'attente Limousines

- 3.2.2.1 a) Dès qu'il arrive dans l'Aire d'attente Limousines, le Chauffeur de Limousine doit stationner son Véhicule, à la suite et dans la même direction que les Véhicules qui y sont déjà stationnés, de façon à former une ligne, en laissant une distance d'un (1) mètre entre son Véhicule et celui qui le précède.
- b) Il est formellement interdit pour un Chauffeur de limousine de s'adonner à la pratique de noter les plaques des autres véhicules en avançant dans la file à bord de son propre véhicule et en reculant ensuite pour reprendre sa place ; cette opération doit se faire à pied.
- 3.2.2.2 a) Afin d'être en mesure de suivre sans délai le mouvement de la file, le Chauffeur de Limousine doit demeurer près de son Véhicule.

b) Si un Chauffeur, ayant quitté son Véhicule dans la ligne en mouvement, veut reprendre sa place et que celle-ci se trouve au delà de la rampe élevée, il ne pourra reprendre sa place qu'à compter de cette rampe ; il est interdit en tout temps de se stationner en double.

c) Si un Chauffeur, ayant quitté son Véhicule dans la ligne en mouvement, veut reprendre sa place et que celle-ci se trouve parmi les cinq (5) premiers véhicules, il ne pourra reprendre sa place qu'à compter du sixième (6) véhicule; il est interdit en tout temps de se stationner en double.

d) En aucun cas un Chauffeur de limousine ne peut stationner son véhicule en double ou bloquer le passage, à partir de la machine à demandes spéciales et ce jusqu' au passage sous la rampe.

3.2.2.3 **Si, pour quelque raison que ce soit**, le Chauffeur de Limousine quitte l'Aire d'attente Limousines ou sa position dans la ligne en mouvement avec son Véhicule, il perd automatiquement sa place et doit repasser au Poste de contrôle via l'entrée indiquée comme telle sur le plan figurant à l'Annexe A.

3.2.2.4 a) Si le Chauffeur de Limousine, alors qu'il est dans la file d'attente, s'enregistre pour un pré-arrangement, il se doit de quitter la file d'attente immédiatement et se positionner à l'aire d'attente des pré-arrangements.

b) Dans tous les cas, et cela sans exception, il est interdit à tout Chauffeur enregistré pour un pré-arrangement de se stationner dans la file d'attente des limousines berlines.

3.2.2.5 Les Chauffeurs de Limousine doivent se diriger vers l'Aire d'embarquement centrale à la demande du Coordonnateur.

3.2.3 Aire d'embarquement

3.2.3.1 Lorsque le Chauffeur de Limousine arrive à l'Aire d'embarquement, il doit demeurer dans ou près de son véhicule (1 mètre), les portes de son Véhicule doivent être déverrouillées et les sièges ainsi que le compartiment à bagages doivent être libres et propres.

3.2.3.2 Le Chauffeur doit en tout temps demeurer à un (1) mètre de son véhicule, sauf sur autorisation du Coordonnateur.

3.2.3.3 Le Coordonnateur assigne le client au Véhicule. La prise en charge d'un client se fait sans égard à sa destination. Il est interdit de s'adonner à la pratique de "l'échange" de clients sur le débarcadère.

- 3.2.3.4 Le Chauffeur de Limousine procède immédiatement au chargement des bagages du client. à moins qu'il n'ait préalablement démontré à l'Agent senior Transport Commercial, avec certificat médical à l'appui, qu'il n'est pas apte physiquement à le faire, auquel cas, le Coordonnateur l'aidera à effectuer cette tâche.
- 3.2.3.5 Tout Chauffeur à qui le Coordonnateur en fait la demande doit se diriger vers l'Aire d'embarquement de l'Hôtel, situé à l'Aéroport, afin de prendre en charge les clients qui s'y trouvent.
- 3.2.3.6 Le Chauffeur de Limousine doit quitter l'Aire d'embarquement dès que le client a pris place à bord de son Véhicule.
- 3.2.3.7 Lorsque le Chauffeur de Limousine quitte l'Aire d'embarquement suite à la prise en charge d'un client ou pour toute autre raison, il perd automatiquement sa place et doit repasser au Poste de contrôle.

4. OBLIGATIONS DU DÉTENTEUR ET DU CHAUFFEUR

4.1 Obligations du Détenteur

- 4.1.1 Tout Détenteur doit se conformer aux dispositions des Conditions générales ainsi qu'aux Conditions particulières.
- 4.1.2 Tout Détenteur doit s'assurer que tous ses Chauffeurs connaissent et respectent les Conditions générales et les Conditions particulières.
- 4.1.3 Le Détenteur ne peut utiliser les services d'un Chauffeur dont le privilège d'accès à l'Aire d'embarquement à titre de Chauffeur lui a été retiré ou suspendu par ADM et ce, tant pour opérer à partir de l'Aire d'embarquement que dans le cadre de pré-arrangements faits avec un Permis d'Aéroport ou avec un permis de pré-arrangement aéroportuaire. Cette interdiction subsiste pendant toute la durée d'un tel retrait ou d'une telle suspension.
- 4.1.4 a) Tout Détenteur doit se conformer à toutes les lois et tous les règlements provinciaux, municipaux et fédéraux.
 b) Pendant la durée du Permis d'Aéroport, le Détenteur doit maintenir en vigueur, à ses frais, tous les permis requis par les diverses autorités gouvernementales et municipales pour l'exercice des activités prévues aux présentes.
- 4.1.5 Tout Détenteur doit, à la demande d'un représentant du service du Transport Commercial ou d'un agent de la Sûreté aéroportuaire, fournir à celui-ci le dernier rapport d'inspection de la Société de l'assurance automobile du Québec relativement à son Véhicule et à son taximètre, ainsi que tout autre document officiel relatif à l'exercice de ses activités comme Détenteur d'un permis d'Aéroport.

4.1.6 Le Détenteur ne peut exercer une activité commerciale sur les lieux de l'Aéroport autre que celle attribuée à l'article 2.1.4. L'expression « autres activités commerciales » inclue notamment la vente d'aliments, l'échange de factures de cartes de crédit ou de coupons de taxis en échange d'une contrepartie monétaire ou autre, et toute autre activité commerciale faite sans l'accord préalable écrit d'Aéroports de Montréal.

4.2 Obligations du Chauffeur

4.2.1 **Le Chauffeur doit :**

- a) se conformer aux Conditions générales et aux Conditions particulières;
- b)
 - 1) se conformer à toutes les lois et tous règlements provinciaux, municipaux et fédéraux.
 - 2) 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;
- c)
 - 1) présenter, sur demande son permis de chauffeur à tout représentant d'ADM ou de la Sûreté aéroportuaire, au Contrôleur et au Coordonnateur;
 - 2) sur demande d'un représentant d'ADM ou de la Sûreté aéroportuaire, présenter tout document relatif à l'exercice comme Chauffeur d'un permis d'Aéroport, incluant notamment son permis de conduire, l'immatriculation et les documents pertinents au Véhicule rattaché au Permis d'Aéroport ;
- d) se conformer aux instructions des représentants d'ADM, de la Sûreté aéroportuaire, du Contrôleur et du Coordonnateur;
- e) être convenablement vêtu soit :
 - Pour les Chauffeurs de Taxis et de Taxis adaptés, respecter la tenue vestimentaire exigée par le Règlement RCG 10-009 ;
 - **Pour les Chauffeurs de Limousine :**
 - porter un complet ou un tailleur de couleur foncée (noir, marine ou gris foncé-charcoal), une chemise blanche ou bleu ciel et, pour les hommes, une cravate; de même qu'un manteau ou imperméable (noir ou marine $\frac{3}{4}$ et plus) selon la saison.
 - Les manteaux de sports en nylon ou en cuir sont interdits ;

- Le port des casquettes, sport ou de style baseball, est interdit ;
- f) avoir une apparence soignée ;
- g) être courtois et ne jamais argumenter avec les représentants d'ADM, la Sûreté aéroportuaire, les Contrôleurs, les Coordonnateurs, la clientèle et toute autre personne travaillant à l'Aéroport;
- h) servir les clients qui se présentent à son Véhicule sans égard à la destination et accepter de conduire toute personne handicapée capable de se transférer d'une chaise roulante au Véhicule ou accompagné d'un animal «aidant»;
- i) coopérer pleinement à toute enquête menée par les représentants d'ADM ou les employés de la Sûreté aéroportuaire;
- j) 1- s'abstenir de poser tout geste en vue d'obtenir un avantage indu de la part d'un représentant d'ADM, du Contrôleur ou du Coordonnateur;
- 2- s'abstenir de donner des pourboires, cadeaux ou nourriture à tout employé travaillant comme Répartiteur, Contrôleur ou Superviseur ou à tout autre représentant d'ADM ;
- k) s'abstenir de flâner à l'intérieur de l'aérogare ;
- l) s'assurer que l'équipement obligatoire (terminal électronique de paiement et GPS) soit présent dans le Véhicule et en bon état de fonctionnement ;
- m) s'assurer que des systèmes d'appoint à l'équipement obligatoire soient présents, tels un indicateur illustré des rues pour la région de Montréal, un dispositif manuel, avec formulaires appropriés, pour cartes de crédit et des reçus ;
- n) dès son arrivée sous la rampe, il doit fermer son cellulaire ou utiliser un système main-libres, allumer son lanternon (le soir seulement), être seul dans son Véhicule et être attentif aux consignes du Coordonnateur ;
- o) **s'abstenir de nourrir les oiseaux** sur le site de l'Aéroport et de jeter des déchets ailleurs que dans les poubelles placées à cette fin ;
- p) s'abstenir de faire de la sollicitation ou du maraudage sur le site de l'Aéroport; **ou inciter une personne à prendre son véhicule sur la foi de fausses représentations ou en trompant ou en induisant en erreur cette personne sur l'endroit ou la distance de toute destination ;**

- q) favoriser l'application des Conditions générales ou des Conditions particulières ainsi que l'ordre et la bonne marche du système de transport terrestre à l'Aéroport ;
- r) vérifier l'intérieur du Véhicule et du compartiment à bagages dès que le client quitte le Véhicule, afin de s'assurer qu'aucun objet n'y a été oublié ;
- s) remettre immédiatement à l'Agent sénior Transport Commercial ou au local des objets perdus situé à l'Aéroport, tout objet oublié par un client pris en charge à l'Aéroport ou, si cela est impossible, remettre l'objet au poste de police le plus près de la destination du client et en informer l'Agent sénior Transport Commercial ;
- t) répondre au client dans la langue dans laquelle ce dernier lui a adressé la parole (si en français ou en anglais) ;
- u) s'abstenir de prendre en charge un client à l'Aéroport à un endroit autre qu'à l'Aire d'embarquement ;
- v) s'abstenir de poser tout geste ayant pour but d'endommager ou de détruire les équipements et structures sur le site de l'aéroport ;
- w) s'assurer que la voiture soit propre **avant** d'accéder au bassin d'attente (sauf en cas de tempête de neige ou de pluie) et que le compartiment à bagages est libre et propre ;
- x) accepter un ou des clients qui, en surplus des bagages dans le coffre, désirent garder un ou des bagages à main à l'intérieur de la voiture (ex: mallette, petite boîte, sac à dos, ordinateur portatif), sauf si le Chauffeur a des motifs sérieux de refuser de prendre en charge de tels clients et qu'il obtient au préalable l'autorisation du Coordonnateur pour ce faire ;
- y) s'abstenir d'exercer une activité commerciale sur les lieux de l'Aéroport autre que celle attribuée à l'article 2.1.4. L'expression « autres activités commerciale » inclue notamment la vente d'aliments, l'échange de factures, de cartes de crédit ou de coupons de taxis en échange d'une contrepartie monétaire ou autre et toute autre activité commerciale faite sans l'accord préalable écrit d'Aéroports de Montréal.

5. INFRACTIONS ET SANCTIONS

- 5.1 Un manquement à l'une ou l'autre des dispositions du contrat commercial que sont les Conditions générales ou des Conditions particulières constitue, selon les cas, une infraction mineure, une infraction opérationnelle ou une infraction majeure.
- 5.2 Une infraction aux Conditions générales ou aux Conditions particulières peut donner lieu:
- a) à un avertissement au Détenteur, s'il s'agit d'une infraction mineure commise par le Détenteur;
 - b) à un avertissement au Détenteur et au Chauffeur, s'il s'agit d'une infraction mineure commise par le Chauffeur;
 - c) à un avertissement au Détenteur, à la suspension ou la révocation du Permis d'Aéroport, s'il s'agit d'une infraction majeure ou opérationnelle commise par le Détenteur;
 - d) à un avertissement au Détenteur et au Chauffeur, à la suspension ou à la révocation du Permis d'Aéroport, s'il s'agit d'une infraction majeure ou opérationnelle commise par le Chauffeur;
 - e) pour le Chauffeur, à la suspension ou à la perte du privilège d'accès à l'Aire d'embarquement à titre de Chauffeur, s'il s'agit d'une infraction majeure ou opérationnelle commise par le Chauffeur.
- 5.3.1. Constitue une infraction majeure au sens des présentes :
- a) la contravention à l'un ou l'autre des articles 2.1.11a), 2.1.12, 3.1.4.2, 3.1.4.8, 3.2.3.3, 3.2.3.4, 3.2.3.5, 4.1.3, 4.1.4, 4.1.6, 4.1.8, 4.2.1 b), d), g), h), j), o), p), q), t), v), w), x) et y) ;
 - b) demander ou exiger un montant plus élevé pour un trajet donné que ce qui est prévu dans les loi et règlements en vigueur ;
 - c) le non-respect des Conditions particulières portant sur l'âge, la qualité et les caractéristiques du Véhicule ;
 - d) pour un Détenteur, le fait d'utiliser les services d'un Chauffeur ayant perdu son privilège d'accès à l'Aire d'embarquement;
 - e) toute action ou omission du Détenteur ou du Chauffeur ayant pour effet de mettre en péril la sécurité, la santé ou l'intégrité d'une personne sur le site de l'Aéroport; (voir annexe G, article # 6)

- f) toute action ou omission du Détenteur ou du Chauffeur pouvant constituer une fraude ou ayant pour effet de porter atteinte à l'image ou à la réputation d'ADM.

Nonobstant l'article 5.2, la sanction applicable aux infractions prévues aux paragraphes e) ou f) ci-dessus est la révocation du Permis d'Aéroport. La suspension d'un Chauffeur dans le cadre des infractions 5.3.1 e) ou f) sera d'une durée maximale d'une (1) année.

5.3.2 Constitue une infraction opérationnelle au sens des présentes:

- a) la commission d'une deuxième infraction mineure de même nature ou non, par le même Chauffeur ou non;
- b) la contravention à l'un ou l'autre de ces articles : 2.1.11b), 3.1.1.1 b), 3.1.2.1, 3.1.3.6, 3.1.3.7, 3.1.4.4, 3.1.4.5 b), 3.1.4.7, 3.2.1.1 b), 3.2.2.2 b), 3.2.3.7, 4.2.1 i), s), u)
- c) Annexe D : la sanction des manquements est applicable au Propriétaire/véhicule
- d) pour les Chauffeurs de Taxi Adapté : ne pas respecter la période de garde auquel il est assigné (Conditions Particulières :art. 4.4)

- 5.4 La commission d'une **infraction majeure** peut donner lieu à une suspension minimale du Permis d'Aéroport de trois (3) semaines pour le Chauffeur fautif et d'une (1) semaine pour le Détenteur de Permis (autre que le Chauffeur) et à une suspension maximale du Permis d'Aéroport de six (6) semaines pour le Chauffeur fautif et de deux (2) semaines pour le Détenteur de Permis (autre que le Chauffeur).

Si le Détenteur du Permis d'Aéroport est aussi le fautif de l'infraction commise, les sanctions s'appliquent à son privilège d'accès comme Chauffeur et à la suspension de son Permis d'Aéroport. Par exemple une suspension minimale de trois (3) semaines s'appliquerait à lui comme Chauffeur et aussi à son Permis d'Aéroport pour les trois (3) semaines.

Le Comité des plaintes, suite aux représentations du Chauffeur ou Détenteur fautif, peut modifier l'accusation portée originellement et donner une sanction selon la nouvelle infraction retenue.

Les modifications apportées au motif d'accusation et/ou sentence doivent être unanimes parmi les membres du Comité des plaintes, sinon la sentence minimum sera appliquée telle que décrite aux Conditions Générales.

5.5 Infractions causant la révocation du Permis d'Aéroport :

- a. Une contravention aux articles 2.1.13 ou 2.1.15 entraîne la révocation immédiate du Permis d'Aéroport.
- b. La commission d'une deuxième infraction majeure de même nature ou non, par le même Chauffeur ou non à l'intérieur d'une période d'un (1) an pour une

Limousine, un Taxi adapté ou un Taxi entraîne la révocation immédiate du Permis d'Aéroport.

- 5.6 La commission d'une **infraction opérationnelle** peut donner lieu, lors d'un avis de suspension du Permis:
- a. à une sentence minimale d'une (1) semaine et jusqu'à concurrence de trois (3) semaines du privilège d'accès comme Chauffeur, selon la gravité du cas jugé par le Comité ;
 - b. lors d'une **première infraction** opérationnelle, seul le Chauffeur est pénalisé dans le cadre d'un avis de suspension de son privilège d'accès comme Chauffeur;
 - c. une **deuxième infraction** opérationnelle sur le même Permis d'Aéroport, que cette infraction soit ou non de la même nature ou commise ou non par le même Chauffeur, donne lieu à une suspension du privilège d'accès du Chauffeur et à la suspension du Permis d'Aéroport pour la même période de sentence ; par exemple, une suspension de deux (2) semaines donnée au Chauffeur s'applique aussi au Permis d'Aéroport pour les deux (2) semaines.
 - d. une **troisième infraction** opérationnelle commise sur le même Permis d'Aéroport constitue une infraction majeure et reçoit les sanctions attribuées à l'article 5.4 et peut être traitée selon les standards de l'article 5.5 b) si il y a déjà une infraction majeure au dossier du Permis d'Aéroport. Toutes autres infractions opérationnelles subséquentes sont considérées aussi comme des infractions majeures.
- 5.7 Toute contravention aux Conditions générales ou aux Conditions particulières non mentionnée aux articles 5.3.1, 5.3.2 et 5.5 constitue une infraction mineure.
- 5.8 Infractions avec sanction immédiate : Chauffeur expulsé pour la journée.
- a) art. 2.1.8 : chauffeur non enregistré ou documents incomplets.
 - b) art.4.2.1. f) : tenue vestimentaire non-conforme.
 - c) art. 2.1.11 b) : GPS ou terminal de paiement électronique manquant ou défectueux.
 - d) Art. 3.1.3.3. : chauffeur de taxi Adapté non présent dans son Véhicule lorsque son Véhicule se trouve dans la ligne en mouvement.
- 5.9 Dossier de Conducteur d'Aéroport : voir **Annexe G**

Dans le cas d'un récidiviste d'infractions majeures, les sanctions prévues aux présentes sont ajustées en fonction de l'Annexe G.

- a) Le Détenteur de Permis d'Aéroport embauchant un Chauffeur récidiviste s'expose à une sanction plus sévère en cas d'infraction commise par le Chauffeur.
- b) Le Détenteur peut faire une demande auprès des services du Transport Commercial afin de vérifier les antécédents du Chauffeur qu'il se prépare à embaucher, le tout en fonction de son « dossier de Chauffeur » à l'Aéroport.

6. PLAINE ET PROCÉDURE EN CAS D'INFRACTION

6.1 Introduction d'une plainte

- 6.1.1 Une plainte peut être portée contre un Détenteur ou un Chauffeur par un représentant d'ADM ou par toute autre personne.
- 6.1.2 Toute plainte doit être faite par écrit (le courriel est accepté) et doit indiquer la date, le lieu et la nature de l'infraction reprochée.
- 6.1.3 La plainte doit être déposée auprès du Département du Transport Commercial dans les quinze (15) jours suivant la date de l'infraction reprochée.
- 6.1.4 Toute plainte portée contre un Chauffeur constitue une plainte également portée contre le Détenteur du Permis d'Aéroport pour le compte duquel le Chauffeur opère le Véhicule concerné.

6.2 Comité des plaintes

- 6.2.1 Un Comité des plaintes est formé en vue d'enquêter sur toute plainte relative à une infraction majeure ou opérationnelle reprochée à un Détenteur ou à un Chauffeur et faire rapport au Directeur adjoint, Opérations aéro-gare.

Ce Comité des plaintes est formé à la suite de mises en candidature au sein des Détenteurs de Permis d'Aéroport, suivies d'un tirage au sort si plus d'un Détenteur de Permis de «Taxi» ou de «Taxi adapté» par Agglomération ou plus de deux (2) Détenteurs de Permis de «Limousines berlines» ont posé leur candidature.

Les membres du Comité des plaintes sont tenus d'avoir une conduite irréprochable dans leurs activités journalières à l'Aéroport. ADM se réserve le droit de mettre fin aux activités d'un représentant des taxis ou limousines, dans le Comité des plaintes, si la conduite de ce membre est jugée inappropriée.

Nonobstant ce qui précède, à compter du 1er octobre 2014, ADM pourra, à sa discrétion, former le comité des plaintes uniquement avec des représentants d'ADM.

6.2.2

- a) Dans le cas où la plainte est déposée contre un Détenteur de Permis de «Taxi» ou de «Taxi adapté», le Comité des plaintes est composé de cinq (5) membres.

Deux (2) de ces membres sont des représentants d'ADM nommés par le Directeur adjoint, Opérations aérogare et les trois (3) autres proviennent des Détenteurs de permis de «Taxi» ou de «Taxi adapté» d'Aéroport qui font partie de l'une des Agglomérations pour le terme en vigueur. Le président du Comité des plaintes est désigné par le Directeur adjoint, Opérations aérogare et est choisi parmi les représentants d'ADM. Le président du Comité des plaintes possède un droit de vote prépondérant en cas d'égalité des votes.

- b) Dans le cas où la plainte est déposée contre un Détenteur de Permis de «Limousine berline» d'Aéroport, le Comité des plaintes est composé de quatre (4) membres.

Deux (2) de ces membres sont des représentants d'ADM nommés par le Directeur adjoint, Opérations aérogare et les deux (2) autres proviennent des Détenteurs de Permis de «Limousine berline» d'Aéroport. Le Président du Comité des plaintes est désigné par le Directeur adjoint, Opérations aérogare et est choisi parmi les représentants d'ADM. Le président du Comité des plaintes possède un droit de vote prépondérant en cas d'égalité des votes.

- c) Dans le cas où les Détenteurs de Permis d'Aéroport ne déposent pas de candidatures en nombre suffisant pour combler les postes dédiés aux Détenteurs de Permis d'Aéroport, ADM se réserve le droit de nommer un ou des membres à ce Comité ou de former le Comité des plaintes à partir des membres disponibles seulement.

- 6.2.3 Lors de toute réunion du Comité des plaintes tenue pour les fins prévues à l'article 6.2.1 et 6.2.2 a), le membre représentant l'Agglomération à laquelle appartient le Détenteur ou le Chauffeur visé par la plainte ne participe à la réunion qu'à titre d'observateur ; il ne participe pas à la délibération et il n'est pas appelé à livrer de conclusion ou à déterminer la sanction.

- 6.2.4 Le quorum à toute réunion du Comité des plaintes est de trois (3) membres. Advenant le cas cependant où une réunion du Comité des plaintes a été dûment convoquée et qu'il n'y a pas quorum à cette réunion, alors celle-ci sera ajournée et reportée au lendemain - même endroit, même heure - et le quorum à cette deuxième réunion sera constitué des membres du Comité des plaintes qui y seront présents.

Les invitations aux réunions du Comité des plaintes se font par téléphone. Tout autre moyen, après accord entre les membres, peut aussi être utilisé.

6.3 Infraction mineure

6.3.1 Dans les dix (10) jours suivant le dépôt d'une plainte relative à une infraction mineure, le département du Transport Commercial transmet au Détenteur ou Chauffeur visé par la plainte un avis écrit indiquant :

- a) la nature de l'infraction reprochée ;
- b) la date et le lieu de l'infraction reprochée ainsi que les faits s'y rapportant ;
- c) une mention à l'effet que le Détenteur ou le Chauffeur a dix (10) jours suivant la réception de l'avis pour déposer, s'il le désire, des représentations écrites auprès de l'Agent sénior Transport Commercial.

6.3.2 Tout Détenteur ou Chauffeur ayant fait l'objet d'une plainte relative à une infraction mineure peut, dans les dix (10) jours suivant la réception de l'avis prévu à l'article 6.3.1, déposer auprès de l'Agent sénior Transport Commercial des représentations écrites.

6.3.3 Le Détenteur ou un Chauffeur qui fait défaut de soumettre des représentations écrites à l'Agent sénior Transport Commercial dans le délai prescrit, renonce à faire quelque représentation que ce soit.

6.3.4 Lorsque l'Agent sénior Transport Commercial considère que la plainte est fondée, il transmet au Détenteur ou au Chauffeur concerné un avertissement, par avis écrit. Cet avis indique:

- a) le lieu, la date et la nature de l'infraction;
- b) une mention à l'effet que la commission d'une deuxième infraction mineure constituera une infraction majeure.

6.3.5 Le cas échéant, l'avis prévu à l'article 6.3.4 sera transmis au plus tard dans les quinze (15) jours suivant la transmission de l'avis prévu à l'article 6.3.1.

6.4 Infraction opérationnelle et infraction majeure

6.4.1 Dans les dix (10) jours suivant le dépôt d'une plainte relative à une infraction opérationnelle ou majeure, le département du Transport Commercial transmet au Détenteur ou Chauffeur visé par la plainte, un avis écrit indiquant :

- a) la nature de l'infraction reprochée;
- b) la date et le lieu de l'infraction reprochée, ainsi que les faits s'y rapportant;

- c) s'il s'agit d'une seconde infraction mineure, la date et la nature de la première infraction mineure;
 - d) une mention à l'effet que la plainte est référée au Comité pour enquête;
 - e) une mention à l'effet que le Détenteur ou le Chauffeur a dix (10) jours suivant la réception de l'avis pour déposer s'il le désire des représentations écrites auprès du Comité.
- 6.4.2 Une copie de l'avis prévu à l'article 6.4.1 ainsi que tout document relatif à la plainte sont transmis au président du Comité.
- 6.4.3 Tout Détenteur ou Chauffeur ayant fait l'objet d'une plainte relative à une infraction majeure ou opérationnelle peut, dans les dix (10) jours suivant la réception de l'avis prévu à l'article 6.4.1, déposer auprès du Comité des représentations écrites.
- 6.4.4 Le Détenteur ou un Chauffeur qui fait défaut de soumettre des représentations au Comité dans le délai prescrit renonce à faire quelque représentation que ce soit.
- 6.4.5 Sur réception des représentations écrites prévues à l'article 6.4.3 ou à défaut, dans les quinze (15) jours suivant la réception de l'avis et des documents prévus à l'article 6.4.1, le Comité débute l'étude du dossier. Aux fins de cette enquête, le Comité peut prendre connaissance de tout renseignement et tout document relatif à la plainte. **Il peut notamment** rencontrer le Détenteur ou le Chauffeur concerné ainsi que toute autre personne, aux fins de recueillir leur version des faits.
- 6.4.6 Lorsque le Comité statue sur la plainte, les décisions des membres du Comité des plaintes doivent être rendues par écrit.
- 6.4.7 Suite à la décision rendue par le Comité et au plus tard dans les trente (30) jours suivant la transmission de l'avis prévu à l'article 6.4.1, le Président du Comité fait rapport au Directeur adjoint, Opérations aérogare tel qu'indiqué aux articles 6.4.7.1 ou 6.4.7.2, selon le cas.
- 6.4.7.1 Dans le cas où le Comité conclurait à l'unanimité ou à la majorité que la plainte est mal fondée, le Président du Comité en informe le Directeur adjoint, Opérations aérogare par avis écrit, avec copie conforme au Détenteur ou au Chauffeur concerné. La plainte est alors rejetée sans autre formalité.
 - 6.4.7.2 Dans tous les cas où le Comité a statué que la plainte est fondée, le Président du Comité transmet au Directeur adjoint, Opérations aérogare, avec copie conforme au Détenteur ou au Chauffeur concerné, un avis écrit contenant :
 - a) le lieu, la date et la nature de l'infraction reprochée ;

- b) la conclusion du Comité, les motifs soutenant cette conclusion et, le cas échéant, la sanction que le Comité considère appropriée en l'occurrence ;
 - c) dans le cas où la conclusion du Comité prévue au paragraphe b) ci-dessus n'est pas unanime, le rapport fait état de la conclusion de chacun des membres du Comité, des motifs soutenant cette conclusion et, le cas échéant, de la sanction qu'il considérerait appropriée.
- 6.4.8 Le Détenteur ou le Chauffeur concerné peut, dans les dix (10) jours suivant la réception de l'avis prévu à l'article 6.4.7.2, faire des représentations écrites au Directeur adjoint, Opérations aérogare.
- 6.4.9 Sur réception des représentations écrites prévues à l'article 6.4.8 ou à défaut, dans les quinze (15) jours suivant la réception de l'avis et des documents prévus à l'article 6.4.7.3, le Directeur adjoint, Opérations aérogare transmet sa décision au Détenteur et/ou au Chauffeur visé par la plainte, par avis écrit indiquant :
- a) le lieu, la date et la nature de l'infraction ;
 - b) le cas échéant, la sanction imposée et la date de l'entrée en vigueur de celle-ci.
- 6.4.10 Sauf dans le cas où le Comité conclurait à l'unanimité ou à la majorité que la plainte est mal fondée, le Directeur adjoint, Opérations aérogare n'est jamais lié par la conclusion du Comité ou de l'un de ses membres, et il peut rendre la décision et, le cas échéant, imposer la sanction qu'il considère la plus appropriée eu égard à l'infraction.
- 6.4.11 Nonobstant l'article 6.4.10, une infraction résultant d'un manquement aux articles 5.3.1 d), 5.3 e) ou 5.3 f) entraîne la révocation immédiate du Permis d'Aéroport.
- 6.4.12 Nonobstant les dispositions de l'article 6.4, deux (2) mois avant la fin officielle du contrat, les délais impartis aux différentes étapes, seront diminués de moitié dans une **procédure de traitement accélérée des infractions majeures.**

**Les articles suivants sont touchés par cette procédure de fin de contrat :
6.4.1, 6.4.3, 6.4.5, 6.4.7, 6.4.8, 6.4.9.**

7. AVIS

- 7.1 Tout avis, correspondance, représentation écrite ou autre document transmis en vertu des Conditions générales ou des Conditions particulières doit l'être par courrier recommandé, par télécopieur, de main à main ou par messagerie à l'adresse du destinataire.

7.2 L'avis sera réputé avoir été reçu le jour même s'il a été remis de main à main ou s'il a été transmis par télécopieur ou par messagerie entre 9h et 17h et présumé reçu le troisième (3^e) jour suivant sa mise à la poste, s'il a été transmis par courrier recommandé.

7.3 Tout avis transmis à ADM doit l'être à l'adresse suivante :

Superviseur, Transport Commercial
Aéroport international de Montréal – Trudeau
975, boul. Roméo-Vachon Nord, Bureau 317
Dorval, (Québec) H4Y 1H1
Télécopieur : (514) 633-3472

7.4 Tout avis transmis au Détenteur ou au Chauffeur le sera en fonction des informations et selon les coordonnées fournies à l'Annexe B, prévue aux articles 2.1.8 et 2.1.9.

8. DISPOSITIONS DIVERSES

8.1 ADM se réserve le droit de céder à un tiers la gestion ou le système de Répartition des Véhicules à l'Aéroport.

8.2 En cas de divergence entre les Conditions générales et les Conditions particulières, ces dernières prévalent.

8.3 Les présentes Conditions générales abrogent et remplacent les «Conditions générales applicables aux Permis d'Aéroport, du 1^{er} octobre 2010 au 30 septembre 2014 (version janvier 2013).

8.4 ADM peut unilatéralement modifier, remplacer ou annuler en tout ou en partie, les Conditions générales ou les Conditions particulières. ADM doit aviser par écrit le Détenteur de ces modifications, au moins trente (30) jours avant leur entrée en vigueur.

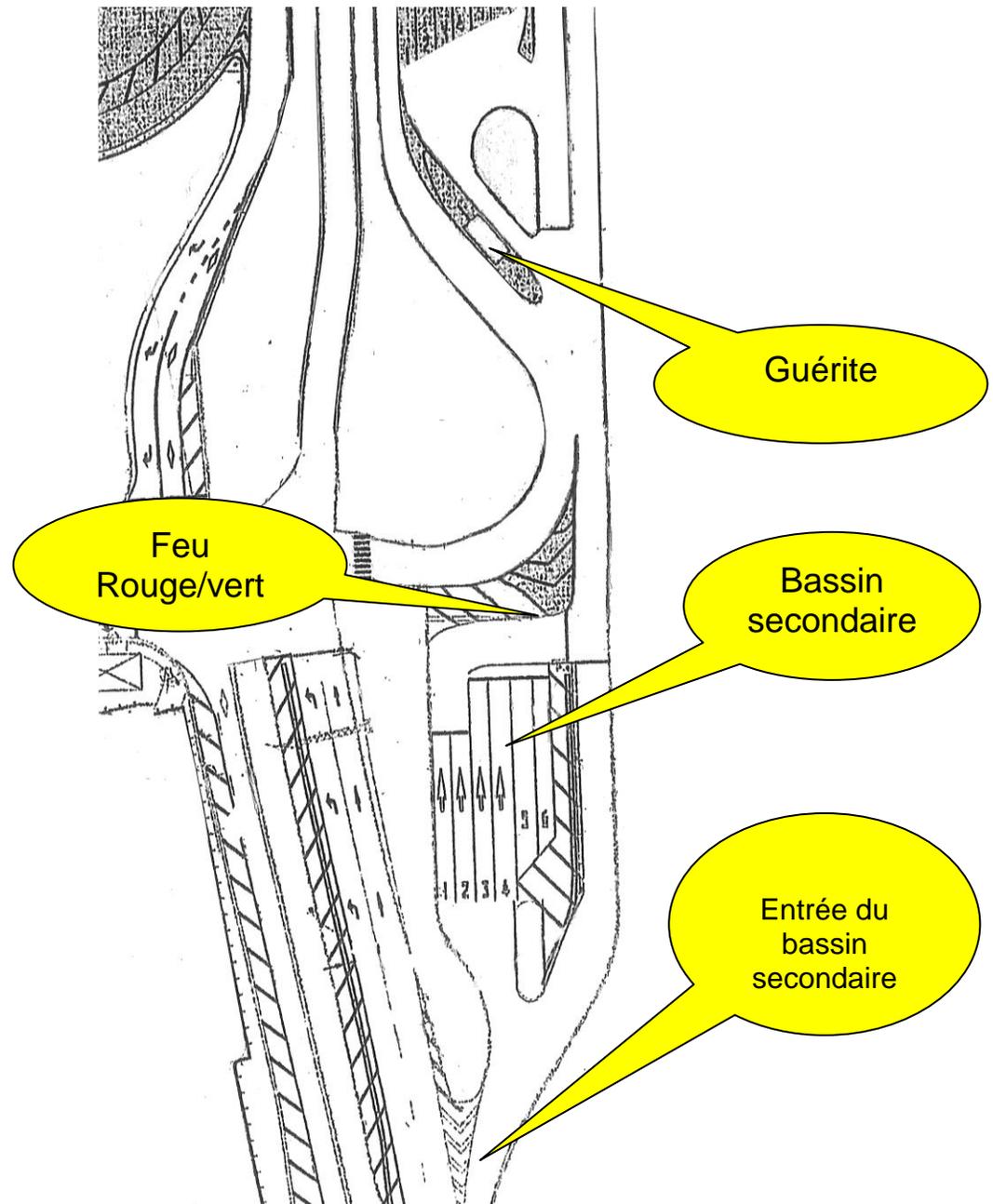
Ce délai de trente (30) jours ne s'applique pas dans le cas des Annexes C et E des Conditions Générales, ainsi que dans le cas de tout autre annexe et/ou articles à modifier dictée par des urgences opérationnelles ou cas de force majeure. Par exemple et sans s'y restreindre un détournement dû à des travaux de construction.

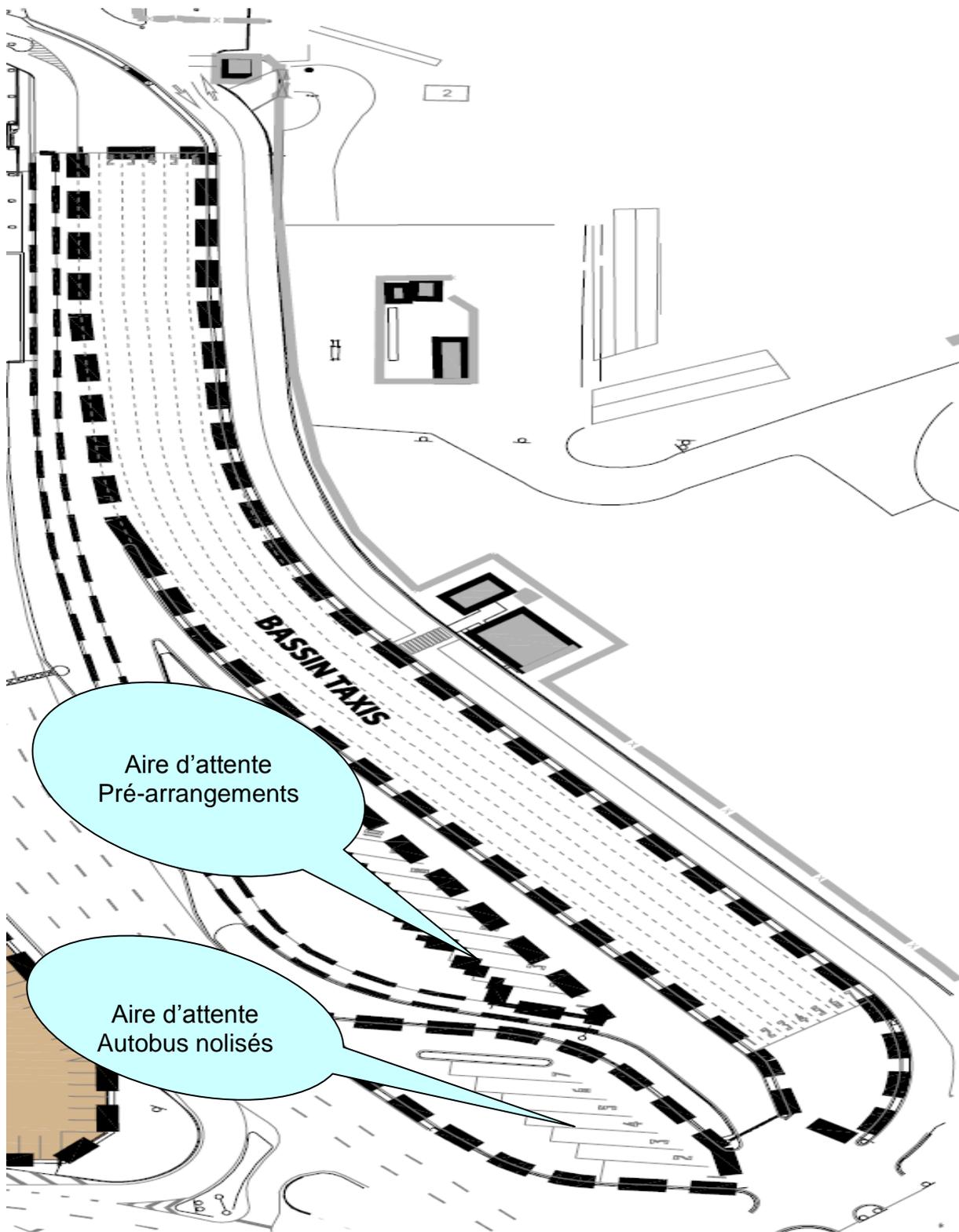
8.5 ADM se réserve le droit, par la décision d'un représentant du bureau du Transport Commercial ou de la Sûreté aéroportuaire, de révoquer séance tenante le Permis d'Aéroport d'un Détenteur ou le permis du Chauffeur de ce Détenteur lorsqu'il a des motifs sérieux de croire que la bonne organisation et le bon ordre du système de Transport Terrestre peuvent être compromis par les actions du Détenteur ou du Chauffeur. Le Détenteur sera convoqué pour une réunion avec le Directeur-adjoint Aérogare afin de décider de la continuité du Permis d'Aéroport du Détenteur.

8.6 En cas d'incompatibilité ou de contradiction entre le texte français et le texte anglais des présentes Conditions générales, les dispositions du texte français prévalent et ont préséance en tout temps.

ANNEXE A

Plan illustrant les aires d'attente principale, d'attente secondaire, d'attente taxis, d'attente limousines et d'embarquement ;





ANNEXE B**ATTESTATIONS ET ENGAGEMENTS RELATIVEMENT AU PERMIS D'AÉROPORT****A. Par le Détenteur d'un Permis d'Aéroport****À compléter lorsque le Détenteur est une personne physique**

Je, soussigné(e), _____ demeurant et domicilié(e) au
(nom)

_____,
(adresse) (code postal)

déclare:

OU

À compléter lorsque le Détenteur est une personne morale

_____ ayant son siège au
(dénomination sociale)

_____,
(adresse) (code postal)

par son représentant dûment autorisé Monsieur/Madame _____
(nom)

_____, déclare :

1- Je suis propriétaire d'un taxi de marque _____, modèle
_____, année _____, vignette BTM _____ (le Véhicule) ;

2- À compter du _____, la personne identifiée ci-dessous opérera à titre de Chauffeur,
le Véhicule :

Nom (en lettres moulées) : _____

Adresse (en lettres moulées) : _____

Code postal _____

Numéro de téléphone : _____

Maison et cellulaire _____

Numéro de permis de chauffeur du
BTM _____

(ci- après le Chauffeur) ;

Ce chauffeur travaillera de :	Jour :			Soir :			Fin de semaine :		
-------------------------------	--------	--	--	--------	--	--	------------------	--	--

**ANNEXER UNE PHOTOCOPIE COULEUR DU
PERMIS DE TRAVAIL (POCKET)**

J'ai remis au Chauffeur les «Conditions particulières» et les Conditions générales applicables aux Permis d'Aéroport, dont j'ai initialisé chacune des pages, et je m'engage à respecter et à faire respecter toutes et chacune de ces Conditions Particulières et Générales par le Chauffeur;

EN FOI DE QUOI, j'ai signé à Montréal, ce _____(date)

Nom ou dénomination sociale du détenteur (en lettres moulées) :

Signature du Détenteur ou de son représentant autorisé s'il s'agit d'une personne morale

B. Par le Chauffeur identifié au paragraphe 3 de la Section A de la présente :

Je, soussigné(e), _____(nom) demeurant et domicilié(e) au

_____ (adresse) (code postal),

déclare:

1- J'ai pris connaissance de la déclaration de

_____ (nom ou dénomination sociale du Détenteur)

apparaissant à la Section A de la présente et j'atteste personnellement de la véracité et de l'exactitude de toute partie de cette déclaration me concernant;

2- Plus particulièrement, j'ai pris connaissance des documents annexés à la présente et intitulés Conditions particulières et Conditions générales, dont j'ai initialé chacune des pages, et je me déclare satisfait du caractère lisible et compréhensible de ces documents, ainsi que des explications que j'ai reçues sur la nature et l'étendue de ceux-ci et je m'engage à les respecter ;

3- Il est à ma connaissance qu'ADM peut détenir certains renseignements personnels à mon sujet et ce, relativement à mon statut de Chauffeur d'un véhicule pour lequel un Permis d'Aéroport est émis. Je consens expressément à ce que tout renseignement personnel me concernant puisse être communiqué à qui de droit dans le cadre de la mise en œuvre et de l'application des Conditions générales et des Conditions particulières.

EN FOI DE QUOI, j'ai signé à Montréal, à la date inscrite en regard de mon nom :

Nom (en lettres moulées)

Signature

Date :

AÉROPORTS DE MONTRÉAL

ANNEXE C

Document d'entente entre Aéroports de Montréal et le Détenteur d'un « *Permis spécial pour Surplus de bagages* »

En tant que détenteur d'un « *Permis spécial pour Surplus de bagages* » je m'engage à respecter la procédure et les règlements énumérés ci-dessous.

En tant que détenteur d'un « *Permis spécial pour Surplus de bagages* », je m'engage à faire respecter par chacun de mes Chauffeurs la procédure et les règlements énumérés ci-dessous

Type de véhicule* : _____ # BTM: _____

Permis Spécial: _____

* Pour être éligible à l'obtention d'un « *Permis spécial pour Surplus de bagages* », la capacité de chargement du véhicule doit être d'un minimum de **580 litres**.

Ce Permis spécial peut-être résiliable en tout temps sans préavis, ni motifs et sans pénalités ou indemnités par ADM dont la décision est définitive.

Nom du Détenteur de Permis d'Aéroport : _____

Signature du Détenteur de Permis d'Aéroport : _____

Date : _____

1.0 Situation

1.1 Lorsque des clients se présentent au poste central de répartition taxi et limousine et que le nombre de personnes ou de bagages dépasse la capacité d'une seule voiture de taxi standard, le préposé à la répartition ou au poste de contrôle fait appel à un véhicule détenteur d'un « *Permis spécial pour Surplus de bagages* ».

2.0 Procédure et règlements

2.1 Le préposé à la répartition ou au poste de contrôle appelle, selon un ordre pré-établi (Article 3.0), un véhicule détenteur d'un « *Permis spécial pour Surplus de bagages* ».

2.2 L'ordre d'appel correspond à l'ordre séquentiel d'arrivée au poste de contrôle, c'est-à-dire au numéro du coupon pré-numéroté qui est remis à chaque chauffeur.

2.3 Lorsque appelé, le chauffeur doit passer devant tous les autres véhicules taxi standards en attente et avancer son véhicule sur l'embarcadère professionnel au poste central de répartition taxi à la position #1.

2.4 Dans la mesure où ceci ne met aucunement à risque la sécurité des passagers, le chauffeur doit prendre tous les clients et bagages. Le chauffeur ne peut en aucun cas demander une surcharge monétaire pour le surplus de bagages. Tout refus d'un client ou tentative de surcharge est considéré comme une infraction majeure, tel que défini aux *articles 4.2.1b), 5.1. et 5.2 des Conditions générales* ainsi qu'à l'*article 145 du règlement RCG 10-009*, et peut entraîner des sanctions pouvant aller jusqu'à la suspension du Permis d'Aéroport.

2.5 Le Chauffeur doit toujours remettre son coupon au préposé à la répartition.

2.6 Le Chauffeur ayant une inaptitude physique l'empêchant de s'occuper de charger les bagages dans son Véhicule verra le privilège du Permis annulé pour la durée de l'inaptitude.

3.0 Ordre d'appel des véhicules (dans le respect de l'ordre séquentiel des coupons)

En tenant compte de l'ordre séquentiel des coupons attribués, le premier véhicule appelé est le premier Véhicule en ligne dans les positions # 2 à 7 de l'embarcadère professionnel, dans la mesure où aucun client n'a déjà été assigné à ce véhicule.

Ce premier véhicule a le choix d'accepter ou refuser le voyage. S'il refuse le Répartiteur fera un appel dans le bassin des Taxis.

Le premier appel sera fait pour un véhicule dans la ligne en mouvement, et si personne ne répond, les autres lignes seront appellées.

Le Chauffeur du véhicule, désireux de remplir la tâche, doit s'identifier au Contrôle, **en y allant à pied**, par le biais d'un des 3 intercoms situés dans le bassin Principal et ensuite se diriger au quai d'embarquement.

Tous doivent s'identifier au Contrôleur avant d'avancer. Aucune exception. Aucun voyage gratuit ne sera accordé en compensation pour quoi que ce soit, dans le cadre de ces Permis spéciaux.

4.0 Droits d'ADM

4.1 ADM se réserve le droit, en tout temps, de suspendre ou d'annuler un permis s'il juge que la qualité du service offert n'est pas acceptable.

4.2 ADM se réserve le droit de suspendre ou d'annuler un permis s'il juge que la conduite d'un Détenteur de vignettes pour Surplus de bagages est estimée inadéquate. Cette annulation ou suspension lui sera signifiée par lettre.

4.3 ADM se réserve le droit, en tout temps, d'émettre de nouveaux permis ou d'en limiter le nombre.

AÉROPORTS DE MONTREAL

ANNEXE D- PROPRIÉTAIRE

Enregistrement des chauffeurs

En tant que Détenteur d'un Permis d'Aéroport je déclare avoir pris connaissance des règlements énumérés ci-dessous et je m'engage à les respecter.

En tant que Détenteur d'un Permis d'Aéroport je m'engage à ce que chacun de mes Chauffeurs prennent connaissance des règlements énumérés ci-dessous et qu'ils les respectent.

En tant que **Détenteur d'un Permis d'Aéroport** j'affirme comprendre que cette liste ne m'enlève pas l'obligation de lire, comprendre et respecter les Règlements des Conditions Particulières et Générales et que cette obligation lie mes Chauffeurs.

Nom du propriétaire détenteur : _____

Signature du propriétaire détenteur : _____

Date : _____

Vignette BTM : _____

LISTE DES NORMES D'ENREGISTREMENT

1. Le Chauffeur doit :

- a. **Remplir** le formulaire : « Attestation et Engagements »
(Annexe B des Conditions Générales ou Annexe II des Conditions Particulières)
- b. **Fournir** l'adresse complète (avec le code postal)
- c. **Fournir** une photocopie couleur du Permis de Travail
- d. **Identifier** la période sur laquelle il travaillera sur le Véhicule
- e. **Etre Détenteur** de certificats valides de numéros de taxes (TPS et TVQ) –
présentable sur demande d'un représentant d'ADM-Transport commercial
- f. **Se présenter** lui-même au bureau 303 (ouvert de 07 :30 à 16 :00/Lundi au vendredi)
pour donner son formulaire rempli **et montrer son livret de Chauffeur du BTM**

2. Le Chauffeur:

- a. **Ne peut commencer à travailler** si la feuille d'enregistrement de Chauffeur n'a pas été donné au bureau 303 de l'Aéroport (Transport commercial)
- b. **Ne peut commencer à travailler** sur le véhicule avec Permis d'aéroport s'il n'est pas Détenteur du « Livret de Chauffeur » émis par le BTM et attitré au véhicule qu'il conduit à l'Aéroport.
- c. La convention de garde signée n'est pas suffisante, le Chauffeur doit avoir son Livret de Chauffeur du BTM avant de travailler sur le véhicule

3. Le Chauffeur doit :

- a. Comprendre l'utilisation du terminal électronique et du GPS
- b. S'assurer que cet équipement soit fonctionnel en tout temps
- c. En cas de bris de l'équipement, s'assurer d'avoir une machine manuelle et les reçus adéquats pour les Cartes de crédit, **et d'aviser immédiatement le Bureau du Transport commercial du bris de l'équipement**
- d. Être en possession d'un guide de rue récent (moins de trois ans d'âge) si le GPS cesse de fonctionner

4. Le Propriétaire doit :

- a. Aviser par écrit de tout changement concernant l'un ou l'autre de ses Chauffeurs (renvoi, changement d'adresse, etc.)

Cet avis peut-être envoyé par courriel à l'adresse suivante :

- TransportCommercial@admtl.com

Les Propriétaires- Détenteurs d'un Permis d'Aéroport sont responsables de s'assurer que les Chauffeurs conduisant leurs Véhicules respectent toutes les « Normes d'enregistrement ». Les manquements à ces normes peuvent entraîner des Avis et aller jusqu'à la suspension du droit de travailler pour un certaine période de temps. (Voir articles 5.3.2 des infractions aux Conditions Générales).

AÉROPORTS DE **MONTREAL**

Annexe E

AIDE-MÉMOIRE POUR CHAUFFEURS

En tant que **Chauffeur d'un Permis d'Aéroport** cette liste ne m'enlève pas l'obligation de lire, comprendre et respecter les Règlements des Conditions Particulières et Générales.

Tout Chauffeur doit :

- Accepter sans frais les cartes de Crédit Mastercard, Visa et Amex
- Accepter les cartes de Débit sans frais
- Accepter les Coupons de Taxis, Champlain et Coop de l'Ouest sans frais
- Accepter le Coupon de transport (Voucher) de West Jet sans frais (ce coupon est payable par Coop de l'Ouest).
- Fournir des reçus tel que stipulés dans les règlements du Bureau du Taxi

- Avoir son terminal de paiement électronique et GPS dans son véhicule et fonctionnels
- Garder sa voiture propre en tout temps

- Accepter un client handicapé capable de se déplacer dans son véhicule (les vans adaptés ne sont pas obligatoires pour les clients)
- Accepter un client avec un animal aidant (chien pour non-voyant et autre)

- Suivre les indications données par la Sûreté aéroportuaire et/ou celles données par un représentant d'ADM
- Suivre les indications données par les Répartiteurs et Contrôleurs de taxis

Tout Chauffeur peut :

- Refuser un coupon de transport des compagnies aériennes, sauf West Jet (Voucher)
- Refuser une carte de crédit autre que celles qui sont obligatoires
- Refuser les Coupons de Taxi autres que ceux qui sont obligatoires

- Refuser, lors d'un transport d'équipage à son Hôtel, d'aller se faire payer à l'intérieur de l'hôtel à la réception. Le chauffeur peut indiquer aux membres d'équipage, avant de partir que c'est eux qui doivent payer et se faire rembourser (avec un reçu complet)
Exception : L'Hôtel du Fort du centre-ville, lorsque le chauffeur va se faire payer à l'intérieur a accepté de servir les chauffeurs de taxis en priorité. Nous vous demandons votre collaboration.

Refuser doit se faire poliment et sans crier

Il est interdit :

- **De nourrir les oiseaux dans le bassin des taxis**, et cela, peu importe la grosseur des oiseaux. Les oiseaux peuvent causer des accidents mortels aux avions.
- Pour les taxis : de passer par la voie des limousines (sous la rampe) afin de reprendre sa place
- D'utiliser son téléphone cellulaire sans « système mains libres » après la rampe et particulièrement au débarcadère.

AÉROPORTS DE MONTREAL

Annexe F

TAXIS EN ATTENTE À L'HÔTEL MARRIOTT

Entre 7h00 et 20h00, tous les jours de la semaine, le répartiteur de Vinci Park fera un appel afin d'avoir entre un et trois véhicules qui accepteront de se positionner en attente devant l'Hôtel-Mariott.

Voici l'horaire présentement en vigueur :

- 07 :00 à 10 :00 heures : 3 taxis
- 11 :00 à 14 :00 heures : 1 taxi
- 14 :00 à 17 :00 heures : 1 taxi
- 17 :00 à 20 :00 heures : 3 taxis

Le Chauffeur désireux d'accepter l'offre devra se **rendre à pied à un des 3 intercoms** afin de s'identifier en donnant son numéro de vignette BTR. Il recevra alors la confirmation du Contrôleur. **Lorsque cette confirmation est donnée, aucun autre Chauffeur ne pourra revendiquer une place à l'aire d'attente.**

Une fois cette confirmation reçue, le Chauffeur devra:

1. se rendre immédiatement à l'Hôtel, sans quoi il devra retourner à la fin du bassin ;
2. se garer au poste d'embarquement de l'Hôtel devant le panneau prévu à cette fin ; **le numéro des coupons des Chauffeurs fera foi de l'ordre des places(1^{er}, 2^{ième}, 3^{ième})**
3. demeurer dans son véhicule ;
4. demeurer en attente jusqu'à la fin de la période assignée, selon le cas, sauf s'il quitte pour une course avec client ;
5. après avoir effectué une course le Chauffeur retournera au bassin et s'identifiera au Contrôleur afin de recevoir un autre voyage immédiatement après avoir passé la guérite du Contrôle.

Le Chauffeur qui aura accepté de se rendre à l'Hôtel Marriott pour la durée prévue ci-dessus mais qui n'aura effectué aucune course devra en aviser le Contrôleur ; il aura alors droit de recevoir deux (2) voyages immédiatement après avoir passé la guérite du Contrôle.

Note : Le voyage gratuit peut-être reporté si, lorsque le Chauffeur revient au bassin, il y a moins d'une ligne de taxis dans le bassin. Alors le chauffeur se met dans la ligne régulière, prend un client et lors de son retour au bassin, son voyage reporté devra être utilisé si le bassin contient plus d'une (1) ligne de véhicules.

ADM se réserve le droit de suspendre ou d'annuler la possibilité pour un Détenteur de Permis de bénéficier de cette procédure s'il juge que la conduite dudit Détenteur est estimée inadéquate. Cette décision peut-être prise en tout temps, sans préavis, ni motifs et sans pénalités ou indemnités par ADM, dont la décision est définitive.

AÉROPORTS DE MONTREAL

Annexe G

Dossier de Conducteur Aéroports de Montréal

Article 1

Le dossier de Conducteur concerne aussi bien un propriétaire conduisant son Permis d'Aéroport que le chauffeur permanent ou habituel ou encore un chauffeur temporaire ou à temps partiel d'un tel Permis, inscrit ou non.

Article 2

Tout document ou toute déclaration écrite concernant une plainte ou une mesure disciplinaire fait partie intégrante du dossier du conducteur du Chauffeur, qu'il en ait pris connaissance ou non.

Article 3

Si sur une période de trois (3) ans à compter de la date de prise d'effet de la mesure disciplinaire ou à la date de réception de la déclaration écrite aucune nouvelle mesure disciplinaire ou nouvelle plainte ne s'est rajoutée au dossier déjà existant, le dossier sera considéré comme étant vierge de toute infraction lors de l'établissement d'une sentence pour une nouvelle infraction.

Article 4

Si sur une période de trois (3) ans à compter de la date de prise d'effet de la mesure disciplinaire ou à la date de réception de la déclaration écrite une nouvelle mesure disciplinaire ou infraction est déposée dans le dossier de Conducteur du Chauffeur, les antécédents font partie de la réflexion du Comité disciplinaire dans l'établissement de la sanction disciplinaire.

Cette nouvelle infraction majeure est traitée selon les critères établis aux articles suivants.

Article 5

1. À l'intérieur d'une période d'une (1) année, la commission d'une deuxième infraction majeure entraîne une sentence minimale de 3 mois d'expulsion;
2. À l'intérieur d'une période de deux (2) années, la commission d'une deuxième infraction majeure entraîne un doublement de la sentence prévue selon les Conditions Générales ou annexes s'y rattachant;

3. À l'intérieur d'une période de trois (3) années, la commission d'une deuxième infraction majeure entraîne un accroissement de cinquante (50) pourcent de la sentence prévue selon les Conditions Générales ou annexes s'y rattachant;

Article 6

- Les infractions majeures pour lesquelles s'appliquent ces sentences sont celles dont la nature est directement reliée à la clientèle aéroportuaire ou qui, de l'avis de l'Aéroport, constituent des actions réputées graves.
- Sont notamment réputées graves les actions qui concernent des menaces envers l'intégrité d'une personne, des violences verbales ou physiques. Ces actions peuvent concerner un client, tout employé travaillant à l'aéroport, un Chauffeur de taxi ou de limousine ou toute autre personne.
- Les actions directement reliées à la clientèle peuvent inclure, sans s'y restreindre, le refus de la prise en charge d'un client pour des raisons non autorisées par les lois et les règlements, la demande d'une surcharge monétaire non autorisée pour services rendus.

Les infractions majeures peuvent aussi inclure, sans s'y restreindre, le fait de nuire aux opérations aéroportuaires de manière délibérée, tel que de bloquer les voies de passage au poste de contrôle ou de refuser de dégager les quais d'embarquement lorsque ordonné de le faire.

Une liste plus complète des comportements tombant dans la catégorie des infractions majeures est contenue à l'article 5.3.1 des Conditions Générales.