



**CONDITIONS GÉNÉRALES APPLICABLES  
AUX PERMIS D'AÉROPORT  
EN VIGUEUR  
À COMPTER DU 1<sup>ER</sup> NOVEMBRE 2019**

# **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- PLAINTES 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 : Procédures pour Taxi-Van (Surplus de bagages).**

**Annexe D : Taxis en attente à l'hôtel Marriott**

**Annexe E : Application YUL-Transport - Détenteurs**

**Annexe F : Application YUL-Transport - Chauffeurs**

**Annexe G : Pénalités**

**AVIS :** Tout Propriétaire ou Chauffeur peut consulter le site internet d'ADM pour tout renseignement sur les Conditions Particulières ou Générales, les formulaires ainsi que la liste des véhicules autorisés et les résultats du tirage.

**<https://www.admtl.com/fr/adm/fournisseurs/taxis-limousines>**

## 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.

**Chef exploitation des produits de transport au sol :**

Toute personne nommée par le Directeur Stationnement et Transport au sol 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 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 Limousines 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.

**Appareil :**

Tablette électronique munie d'un flash installée dans l'habitacle du véhicule sur un support dotée d'un forfait de données et obligatoire pour tout véhicule opérant à l'Aéroport. Le système d'exploitation doit être à jour et seules les versions suivantes sont acceptées :

Android : 6.0 ou supérieur en attente de DTI

Apple : IOS 10.3.1 ou supérieur en attente de DTI

**Application YUL-Transport :**

Application mobile « YUL-Transport » dans sa version la plus à jour et disponible, tel qu'applicable, sur internet ou pour téléchargement sur l'App Store et Google PlayStore et exploitation sur, respectivement, les plateformes d'exploitation IOS et Android.

**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.

**Comité Qualité du service :**

Le Comité Qualité du service est 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 à l'Aéroport et à l'obtention d'un Permis de «Limousine» 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 (Taxis Verts et Taxis-Vans) permettant une telle exploitation ;

et toute modification ou mise à jour apportée, 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 virtuel remis au Chauffeur à l'entrée du Poste de contrôle par l'Application YUL-Transport.

**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, Stationnement et Transports au sol :**

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

**Limousine :**

Une limousine 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 spécialisé de limousine émis par la C.T.Q., ayant comme territoire autorisé l'île de Montréal.

**Permis d'Aéroport :**

Le permis pour Limousine, 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.

**Préarrangement**

Service de taxi, et limousine ayant un permis aéroportuaire dont le client a réservé au préalable la course que ce soit par téléphone, courriel, texto ou autre moyen de communication directement avec le chauffeur ou par un système de réservation.

**Redevances :**

Les redevances payables par un Détenteur à 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.

**Taxi VAN:**

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 de l'île de Montréal comme territoire autorisé et ayant une capacité de coffre d'un minimum de 800 litres et un empattement minimal de 300 centimètres ainsi qu'une capacité minimale de 6 personnes.

**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 de l'île de Montréal comme territoire autorisé et pour lequel un Permis de «Taxi adapté» d'Aéroport a été émis par ADM.

**Taxi Vert:**

Véhicule automobile conforme à des modèles hybride ou à locomotion électrique approuvés par ADM et 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 de l'île de Montréal comme territoire autorisé et pour lequel un Permis de «Taxi Vert» 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 spécialisé 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 sans réservation 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, ADM appose à l'intérieur du Véhicule du Détenteur une vignette attestant de l'émission du Permis ; la vignette est fixée :
- a) dans le coin supérieur gauche du pare-brise dans tous les cas, soit Limousine, Taxi , et 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 est responsable de maintenir à jour ses coordonnées personnelles ainsi que les données de paiement automatique dans l'Application YUL-Transport (<https://yul-transport.admtl.com/#/login>) de la manière décrite à l'Annexe E.
- 2.1.9 Le Détenteur est responsable de maintenir à jour l'information concernant ses chauffeurs contenue dans l'Application YUL-Transport. Les pénalités en cas de non-respect des procédures sont énumérées à l'Annexe G.
- Il 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 (2) volets de la formation Ambassadeur ou le feront d'ici le 1<sup>er</sup> février 2020.
- 2.1.10 Le Détenteur qui change de Véhicule doit faire inspecter le véhicule par ADM ou son mandataire et obtenir une nouvelle vignette se rapportant à son nouveau Véhicule, le tout sur paiement des frais exigibles de \$ 40.00 plus les taxes applicables 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) fonctionnels.
- 2.1.12 Les coupons de taxi autorisés par ADM 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 La redevance est exigible dès l'entrée du Véhicule dans la zone identifiée à l'Annexe A.

2.4.3 Le défaut par un Détenteur de renflouer son compte lorsque requis entraîne la suspension immédiate du Permis d'Aéroport. Cette suspension demeure jusqu'au renflouement du compte.

2.4.4 Le remboursement de la portion non-utilisée du solde du compte sera fait en cas, de transfert ou de cession du Permis d'Aéroport, de décès ou d'un départ volontaire du Détenteur.

2.4.6 Les frais de remplacement d'une vignette ou du Permis d'Aéroport sont de 40,00 \$, plus taxes; la vignette ne peut être obtenue qu'auprès d'ADM.

2.4.7 Les pénalités en cas de non-respect de la procédure décrite aux Annexes E et F sont énumérées à l'Annexe G.

### 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.

Le Chauffeur doit maintenir ouvert l'Appareil avec l'Application YUL-Transport en fonction ainsi que la fonction de localisation GPS en tout temps lorsqu'il est sur le territoire aéroportuaire ou en approche de celui-ci. Il doit également s'authentifier au Véhicule lorsque demandé. Les procédures et obligations des chauffeurs sont spécifiquement détaillées à l'Annexe F des présentes. Les pénalités en cas de non-respect des procédures sont énumérées à l'Annexe G.

##### 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 gauche, 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.

3.1.2.2 Le Chauffeur se voit alors attribué un coupon d'entrée virtuel. Le Chauffeur doit ensuite se diriger avec son Véhicule vers l'Aire d'attente principale.

##### 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 au complet avant de passer à la suivante.

3.1.3.3 a) 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.

b) 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.

c) Nonobstant l'article 3.1.3.3.b) tous les Chauffeurs de taxi adapté doivent être prêts à prendre l'appel afin de combler toute demande éventuelle de transport adapté. Si les Taxis adaptés de la ligne en mouvement ne sont pas disponibles, la ligne suivante doit être disponible à y répondre ; il en va de même avec les autres lignes de taxis jusqu'à ce que la demande soit comblée.

Lorsque des appels ont été faits pour le service de taxi adapté et que personne n'y répond, il est du devoir d'un des Détenteurs de Permis de répondre à la demande de transport adapté.

3.1.3.4 Nonobstant l'article 3.1.3.3.a), 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 et les taxis en attente pour l'hôtel Marriott (voir Annexe D) peuvent, à la demande du Contrôleur, sortir de la file d'attente afin de répondre aux demandes de transport adapté ou d'attente à l'hôtel.

Le Chauffeur de Taxi adapté qui, selon la séquence numérique indiquée sur le Coupon virtuel, 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 D.

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

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

- 3.1.3.8 À partir de la rampe élevée qui est située à la sortie de l'Aire d'attente principale, l'Appareil du Chauffeur ne doit servir que pour l'utilisation de l'Application YUL-Transport.
- 3.1.3.9 Si, pour aller à l'intérieur de l'Aérogare ou pour quelque autre raison, un Chauffeur doit quitter l'Aire d'attente principale, il doit soit laisser son Appareil dans le Véhicule ou activer la fonction pause. S'il a activé la fonction pause, il devra la désactiver à son retour au Véhicule.

#### 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 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 au Coordonnateur 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 D.
- 3.1.4.9 Procédure particulière pour Taxis-vans (Annexe C): lorsqu'ils arrivent à l'Aire d'embarquement, les répartiteurs peuvent leur assigner un client avec un surplus de bagages sans égard à son rang dans la file.

## 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.

Le Chauffeur doit maintenir allumé l'Appareil avec l'Application YUL-Transport en fonction ainsi que la fonction de localisation GPS en tout temps lorsqu'il est sur le territoire aéroportuaire ou en approche de celui-ci. Il doit également s'authentifier au Véhicule lorsque demandé. Les procédures et obligations des chauffeurs sont spécifiquement détaillées à l'Annexe F des présentes. Les pénalités en cas de non-respect des procédures sont énumérées à l'Annexe G.

### 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.
- 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 Chauffeur doit se rendre avec son Véhicule à l'entrée du Poste de contrôle en prenant la voie de droite.
- 3.2.1.3 Le Chauffeur se voit alors attribué un coupon d'entrée virtuel. Le Chauffeur doit ensuite se diriger avec son Véhicule vers l'Aire d'attente Limousine.

### 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, nouvellement entré au bassin et dont la place devrait être vers la fin de la ligne, de se chercher un espace vide au-delà du panneau électrique gris situé au début de l'îlot séparateur.

c) 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. Lorsque la ligne d'attente est pleine, le stationnement en double est alors permis uniquement en face de l'Aire d'attente des pré-arrangements.

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 lorsqu'appelé.

3.2.2.6 Si, pour aller à l'intérieur de l'Aérogare ou pour quelque autre raison, un Chauffeur doit quitter l'Aire d'attente principale, il doit soit laisser

son Appareil dans le Véhicule ou activer la fonction pause. S'il a activé la fonction pause, il devra la désactiver à son retour au Véhicule.

### 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 au Coordonnateur 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.

**Advenant le cas ou le système automatisé n'est pas opérationnel, les Chauffeurs devront obligatoirement arrêter à la guérite sous la rampe et donner leur numéro de vignette au préposé.**

## 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.
- 4.1.7 Le Détenteur devra, pour utiliser l'application de gestion des véhicules commerciaux, avoir une adresse courriel valide. Le Détenteur devra fournir à son ou ses chauffeurs, une tablette munie d'un flash (Appareil Android version 6.0 ou plus récente, Appareil Apple version 10.3.1 ou plus récente) dotée d'un forfait de données et devra télécharger l'Application YUL-Transport pour pouvoir opérer son Véhicule à l'Aéroport.
- 4.1.8 Le Détenteur doit maintenir à jour ses informations personnelles et de paiement pré-autorisé ainsi que celles de ses chauffeurs dans l'Application YUL-Transport du système de gestion des véhicules commerciaux. Les pénalités en cas de non-respect des procédures sont énumérées à l'Annexe G.

## 4.2 Obligations du Chauffeur

- a. Les chauffeurs doivent s'exprimer dans les deux langues officielles et être en mesure de comprendre les indications des clients dans les deux langues.
- b. L'accueil des clients se fera par un « bonjour », et cela à toute la clientèle
- c. L'habillement des chauffeurs devra être conforme au code vestimentaire tel que prévu à l'article 4.2.1 (e)
- d. Le Chauffeur doit avoir une « attitude aidante » et assister les clients dans l'embarquement et débarquement des valises du véhicule.
- e. Fournir un reçu complet à chaque course au client, incluant les numéros de TPS et TVQ



- f. Le Chauffeur devra, pour utiliser l'application de gestion des véhicules commerciaux, avoir une adresse courriel valide. Il devra également utiliser la tablette fournie par le Détenteur sur laquelle l'Application YUL-Transport est téléchargée pour pouvoir conduire un Véhicule à l'Aéroport.

4.2.1 Le Chauffeur doit respecter les règlements suivants:

- a) se conformer aux Conditions générales et aux Conditions particulières;
- b) se conformer à toutes les lois et tous règlements provinciaux, municipaux et fédéraux.

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) 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) Code Vestimentaire

**nonobstant la description suivante, le code vestimentaire prévu au règlement de la ville de Montréal prévalera si celui-ci est plus restrictif**

- Pour les Chauffeurs de Taxis (verts, Van, adaptés et réguliers):
  - Porter chemise ou polo blanc seulement
  - Les vêtements sans cols sont interdits(T-shirt)
  - Porter pantalons et manteaux de couleur noire et propres
  - Pantalons et manteaux de jeans et survêtement de sport sont interdits
  - Porter des souliers propres
  - Les souliers de sport, de course et sandales sont interdits
  - Le port des casquettes, sport ou de style baseball, est interdit
- 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 à la taille 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) 1) servir les clients qui se présentent à son Véhicule sans égard à la destination et
- 2) accepter de conduire toute personne handicapée capable de se transférer d'une chaise roulante au Véhicule ou accompagné d'un animal «aidant»;
- 3) servir tout client qui lui est assigné
- i) coopérer pleinement à toute enquête menée par les représentants d'ADM ou les employés de la Sûreté aéroportuaire;
- j) 1- il est interdit 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- il est interdit de donner des pourboires ou cadeaux à tout employé travaillant comme Répartiteur, Contrôleur ou Superviseur ou à tout autre représentant d'ADM ;
- k) il est interdit de flâner à l'intérieur de l'aérogare ;
- l) s'assurer que l'équipement obligatoire (Appareil, terminal électronique de paiement et GPS) soit présent dans le Véhicule et en bon état de fonctionnement ;
- m) dès son arrivée sous la rampe, il doit s'abstenir de tenir une conversation téléphonique, allumer son lanternon (le soir seulement), être seul dans son Véhicule et être attentif aux consignes du Coordonnateur ;
- n) il est interdit de nourrir les oiseaux sur le site de l'Aéroport et de jeter des déchets ailleurs que dans les poubelles placées à cette fin ;
- o) il est interdit 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 ;

- p) 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 ;
- q) 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;
- r) remettre immédiatement 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 le Coordonnateur Transport Commercial ;
- s) répondre au client dans la langue dans laquelle ce dernier lui a adressé la parole (si en français ou en anglais) ;
- t) il est interdit de prendre en charge un client à l'Aéroport à un endroit autre qu'à l'Aire d'embarquement ;
- u) il est interdit de poser tout geste susceptible d'endommager ou de détruire les équipements et structures sur le site de l'aéroport ;
- v) s'assurer que la voiture soit propre avant d'accéder au bassin d'attente et que le compartiment à bagages est libre et propre ;
- w) 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 portable), 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 ;
- x) il est interdit 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, 3.1.4.5, 3.1.4.8, 3.1.4.9, 3.2.3.3, 3.2.3.5, 4.1.4 à 4.1.8, 4.2 a), b), c), d), 4.2.1 b) à j), l), o), p), q), t), u), v), 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 ou du site de l'Aéroport;
- 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.
- g) Un reçu incomplet, soit sans date, montant, ou numéros de taxe valides, ou qui serait illisible

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 : 3.1.1.1 b), 3.1.2.1, 3.1.3, 3.1.4.7, 3.2.1.1 b), 3.2.2, 3.2.3.7, 4.2.1 n), r), s)

- 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.

Lorsque l'infraction majeure constitue une extrême inconduite de la part du Chauffeur, la suspension maximale du Chauffeur pourra être de six (6) mois. La même suspension s'appliquera également au Permis si le Détenteur était le Chauffeur lors de la commission de l'infraction.

5.4.1 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.

5.4.2 Les modifications apportées au motif d'accusation et/ou sanction doivent être unanimes parmi les membres du Comité des plaintes, sinon la sanction minimale 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, 2.1.15 ou 4.1.3 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 d'un Taxi entraîne la révocation immédiate du Permis d'Aéroport.
- c. L'utilisation frauduleuse ou non conforme de l'Application YUL-Transport par le Détenteur ou le Chauffeur entraîne la révocation immédiate du Permis d'Aéroport sans remboursement de la portion non-utilisée de la redevance.

#### 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. e), 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.

## 6. PLAINTES 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 qualité du service

- 6.2.1 a) Un Comité 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 aéroport.
- b) Ce Comité 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» ont posé leur candidature.

c) Les membres du Comité 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, si la conduite de ce membre est jugée inappropriée.

Nonobstant ce qui précède, ADM pourra, à sa discrétion, former le comité 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 est composé de quatre (4) membres.

Un (1) de ces membres est un représentant d'ADM nommé par le Directeur Stationnement et Transport au sol 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 est désigné par le Directeur, Stationnement et Transport au sol. Le président du Comité 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» d'Aéroport, le Comité est composé de trois (3) membres.

Un (1) de ces membres est un représentant d'ADM nommé par le Directeur Stationnement et Transport au sol et les deux (2) autres proviennent des Détenteurs de Permis de «Limousine» d'Aéroport. Le Président du Comité est désigné par le Directeur, Stationnement et Transport au sol. 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 à partir des membres disponibles seulement.

- 6.2.3 Lors de toute réunion du Comité 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 est de deux (2) membres. Advenant le cas cependant où une réunion du Comité 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 qui y seront présents.

Les invitations aux réunions du Comité se font par téléphone ou par courriel.

### 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 du Coordonnateur 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 du Coordonnateur Transport Commercial des représentations écrites.

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

6.3.4 Lorsque le Coordonnateur 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 opérationnelle.

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 qualité du service statue sur la plainte, les décisions des membres du Comité 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 Stationnement et Transport au sol 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 Stationnement et Transport au sol 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 Stationnement et Transport au sol, 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 Stationnement et Transport au sol.
- 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 Stationnement et Transport au sol 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 Stationnement et Transport au sol 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 ), 5.3.1 e) ou 5.3.1 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 diminuées 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 courriel, 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 par courriel ou s'il a été transmis par messagerie entre 9h et 17h et présumé reçu le troisième (3<sup>e</sup>) 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 :

Transport Commercial  
 Aéroport international de Montréal – Trudeau  
 975, boul. Roméo-Vachon Nord, Bureau 391  
 Dorval, (Québec) H4Y 1H1  
 transportcommercaill@admtl.com

- 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**

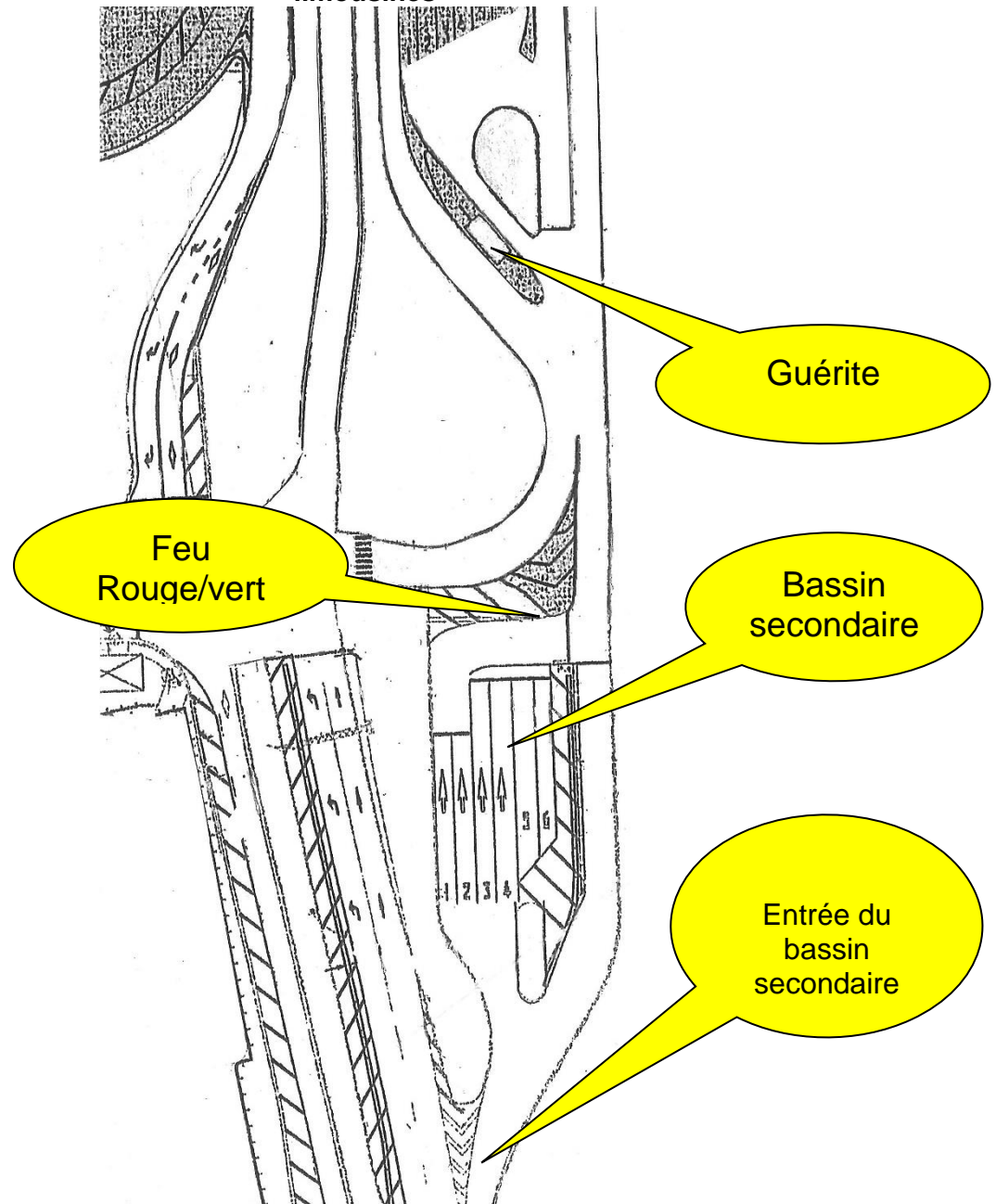
- 8.1 ADM se réserve le droit de céder à un tiers la gestion ou le système de Répartition des Véhicules à l'Aéroport.
- 8.2 En cas de divergence entre les Conditions générales et les Conditions particulières, ces dernières prévalent.
- 8.3 Les présentes Conditions générales abrogent et remplacent les «Conditions générales applicables aux Permis d'Aéroport, du 1<sup>er</sup> novembre 2017 au 14 novembre 2019.
- 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.

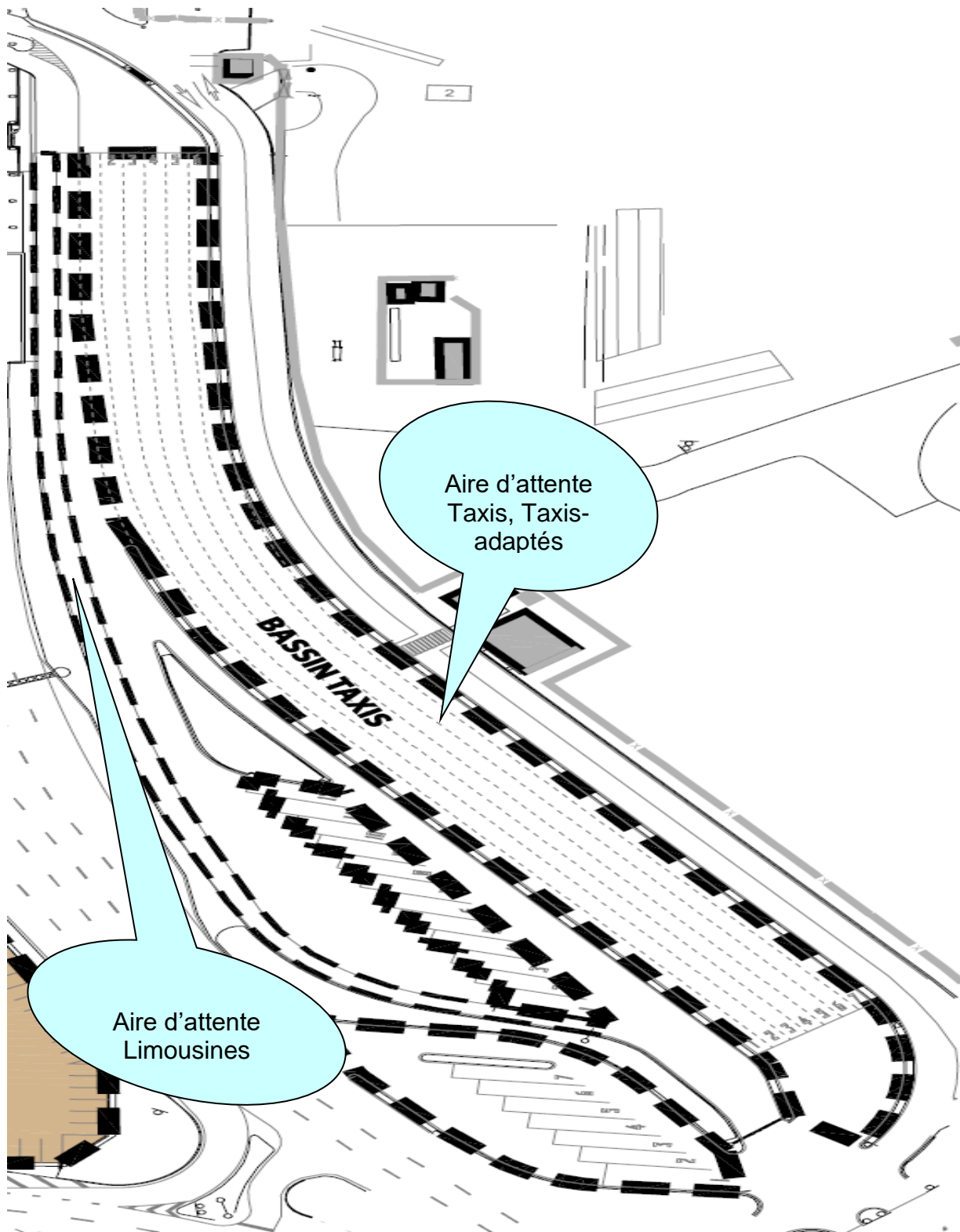
Ce délai de trente (30) jours ne s'applique pas dans le cas des Annexes C et E des Conditions Générales, ainsi que dans le cas de tout autre annexe et/ou articles à modifier dictée par des urgences opérationnelles ou cas de force majeure. Par exemple et sans s'y restreindre un détournement dû à des travaux 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, Stationnement et Transport au sol afin de décider de la continuité du Permis d'Aéroport du Détenteur.
- 8.6 ADM se réserve le droit de mettre fin aux présentes conditions suite à un changement législatif de la part des instances gouvernementales

**ANNEXE A**

**Plan illustrant les aires d'attente principale, d'attente secondaire, d'attente taxis, d'attente limousines**





**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 :
Ce chauffeur travaillera de : 1 Jour sur deux:

**ANNEXER UNE PHOTOCOPIE COULEUR DU PERMIS DE TRAVAIL ( POCKET) ET UNE PREUVE D'INSCRIPTION À LA TPS ET TVQ.**

Adresse courriel du chauffeur : \_\_\_\_\_

19 juillet 2019

*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), \_\_\_\_\_ demeurant et domicilié(e) au  
(nom)

\_\_\_\_\_  
(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 :

19 juillet 2019

# AÉROPORTS DE MONTRÉAL

## ANNEXE C

### Document d'entente entre Aéroports de Montréal et le Détenteur d'un « *Permis de TAXI-VAN* »

#### 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 de taxi-van pour Surplus de bagages* ».
- 1.2 En tenant compte de l'ordre séquentiel des coupons attribués, le premier véhicule appelé est le premier Véhicule en ligne dans les positions # 1 à 7 de l'embarcadère professionnel, dans la mesure où aucun client n'a déjà été assigné à ce véhicule.

#### 2.0 Procédure et règlements

- 2.1 Les gagnants au tirage de taxis-vans sont considérés comme des taxis réguliers et également comme taxis pour « Surplus de bagages »
- 2.2 Les Chauffeurs ne pourront refuser des clients avec un surplus de bagages, ni demander une surcharge monétaire,
- 2.3 Lorsqu'ils arrivent sur les embarcadères, les répartiteurs peuvent assigner un client avec un Surplus de bagages à un taxi-van malgré leur rang dans la ligne de mouvement
- 2.4 Les demandes spéciales, tels que les animaux (dans leur cages), un vélo, des planches de surf ou à neige, ainsi que les skis doivent être acceptés par le taxis-vans sur l'embarcadère dans la mesure où cela ne met aucunement à risque la sécurité des passagers ou du véhicule,

Aucun voyage gratuit ne sera accordé en compensation pour quoi que ce soit, dans le cadre de ces Permis spéciaux.

#### 3.0 Droits d'ADM

- 3.1 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.
- 3.2 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.
- 3.3 ADM se réserve le droit, en tout temps, d'émettre de nouveaux permis ou d'en limiter le nombre.



# AÉROPORTS DE MONTREAL

## Annexe D

### 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-Marriott. Voici l'horaire présentement en vigueur :

- 07 :00 à 10 :00 heures : 3 taxis
- 10 :30 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 BTM. 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 en passant par l'Aire d'embarquement et s'arrêter pour que le Superviseur en devoir lui accorde son privilège, 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 ;
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 acceptera ou non de prendre son privilège. S'il décide de prendre son privilège, il se rendra directement à l'Aire d'embarquement sinon, il se mettra en file avec les autres taxis en attente.

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 un second privilège lors de son arrivée à l'Aire d'embarquement .

**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.**



## Annexe E

### Application internet YUL-Transport- Détenteurs

#### Taxis, Taxis adaptés et limousines

- 1- Le Détenteur doit entrer ses informations (véhicule, paiement, chauffeurs) dès qu'il reçoit le courriel de confirmation d'inscription du système.
- 2- Le Détenteur doit maintenir à jour les informations contenues dans son dossier de détenteur.
- 3- Le Détenteur peut consulter en tout temps l'historique de courses de son ou ses chauffeurs et produire des rapports de courses.

# AÉROPORTS DE MONTREAL

## Annexe F

### Application mobile YUL-Transport- Chauffeurs

#### Taxis et Taxis adaptés

1. Le Chauffeur doit maintenir l'Appareil ouvert avec l'Application YUL-Transport en fonction ainsi que la fonction de localisation et les données cellulaires activées, et ce en tout temps lorsqu'il est dans le bassin d'attente des taxis. Il doit aussi s'assurer que la pile de l'Appareil maintienne sa charge. Nous recommandons l'utilisation d'un chargeur dans le véhicule.
2. À l'aide de l'Appareil, lorsque demandé par l'Application YUL-Transport, le Chauffeur doit se jumeler avec le taxi en scannant le code QR apposé sur le côté gauche du pare-brise du véhicule.
3. Une fois entré sur le territoire de l'aéroport, il recevra automatiquement sur l'Appareil, un coupon séquentiel virtuel représentant sa position dans la file d'attente.
4. Le Chauffeur doit se rendre dans la ligne indiquée et ne doit jamais laisser de place libre à la fin des lignes.
5. Le Chauffeur suit le mouvement de la ligne jusqu'à l'Aire d'embarquement à moins d'avoir été demandé pour un service spécial (minivan, transport adapté, hôtel Marriott ou voyage gratuit).
6. Le Chauffeur qui se rendra à l'Aire d'embarquement sans avoir respecté les étapes mentionnées ci-haut verra son passage invalidé et sera retourné à la fin de la ligne.
7. Advenant le cas où le Chauffeur désire se rendre à pied dans l'Aérogare, il devra activer le bouton pause avant de quitter le bassin d'attente et à son retour à son véhicule, il devra réactiver le coupon (annuler l'option pause).

#### Limousines (Les limousines peuvent utiliser soit un appareil cellulaire ou une tablette à titre d'Appareil)

1. Le Chauffeur doit maintenir l'Appareil ouvert en tout temps avec l'Application YUL-Transport en fonction ainsi que la fonction de localisation et les données cellulaires activées, et ce, en tout temps lorsqu'il est sur le bassin d'attente des limousines. Il doit aussi s'assurer que la pile de l'Appareil maintienne sa charge. Nous recommandons l'utilisation d'un chargeur dans le véhicule.
2. À l'aide de l'Appareil, lorsque demandé par l'Application YUL-Transport, le Chauffeur doit se jumeler avec la limousine en scannant le code QR apposé sur le côté gauche du pare-brise du véhicule.
3. Une fois entré sur le territoire de l'aéroport, il recevra automatiquement sur l'Appareil, un coupon séquentiel virtuel représentant sa position dans la file d'attente.
4. Le Chauffeur doit se rendre dans la ligne d'attente des limousines et suivre le mouvement de la file.
5. Le Chauffeur doit se rendre à l'Aire d'embarquement lorsqu'appelé par le répartiteur.
6. Le Chauffeur qui se rendra à l'Aire d'embarquement sans avoir respecté les étapes mentionnées ci-haut verra son passage invalidé et sera retourné à la fin de la ligne.
7. Advenant le cas où le Chauffeur désire se rendre à pied dans l'Aérogare, il devra activer le bouton pause avant de quitter le bassin d'attente et à son retour à son véhicule, il devra réactiver le coupon (annuler l'option pause).

#### Pré-arrangement (taxi ou limousine)

Le frais de passage sera également facturé pour les clients en réservation. Le chauffeur n'a qu'à présenter son coupon virtuel au Contrôleur lors de l'inscription.

**Il est à noter que le frais de passage est facturé lors de l'attribution du coupon virtuel à l'entrée du bassin (passage à la guérite) et qu'aucun remboursement ne sera effectué.**

19 juillet 2019

# AÉROPORTS DE MONTREAL

## Annexe G

### Pénalités

L'utilisation de l'Application YUL-Transport est obligatoire pour tout chauffeur opérant un permis d'Aéroport.

Le Détenteur est responsable de maintenir à jour les informations contenues dans son profil Détenteur

Carte de crédit

Véhicule

Chauffeurs

Tout manquement entraînera les pénalités suivantes :

Infraction	Pénalité (pour chaque événement)
Chauffeur qui se présente à l'entrée du bassin sans l'Application YUL-Transport fonctionnelle et/ou qu'il n'est pas associé au Véhicule (En attente d'arrivée à l'Aéroport).	30\$ seront débités du compte du Détenteur.  L'accès au bassin sera refusé au chauffeur tant que l'Application YUL-Transport ne sera pas active.
Détenteur qui n'a pas ajouté le Chauffeur à son profil Détenteur	100\$ seront débités du compte du Détenteur
Renflouement automatique refusé par la compagnie émettrice de la carte de crédit.	150\$ seront débités du compte du Détenteur