

COMMUNIQUÉ



Avis aux utilisateurs du transport adapté MODIFICATION DE LA POLITIQUE CONCERNANT LES VOYAGES EN BLANC (RENDEZ-VOUS MANQUÉS)

ABOLITION DES FRAIS DE PÉNALITÉS ET DES FRAIS DE 10\$ Cette modification a été établie en collaboration avec la DHGR et l'AGDIA

**La politique appliquée lors des voyages en blanc a été modifiée
afin d'assurer le meilleur service possible.**

Un voyage en blanc, c'est quoi ?

C'est lorsque :

- Vous oubliez d'annuler votre rendez-vous de transport au moins **1 heure** avant celui-ci durant les heures d'ouverture du bureau (du lundi au vendredi de 8h à 12h ou de 12h30 à 16h).

Se souciant de l'impact financier que peuvent avoir les frais de pénalités sur les personnes à faible revenu tout en étant préoccupé d'assurer le meilleur service aux usagers, **AMIBUS ABOLIT CES FRAIS.**

Nous vous informons toutefois que :

- Aux 1^{er} et 2^e manquements (voyage en blanc), nous communiquerons avec vous.
- À partir du 3^e et pour les manquements suivants : l'administration de l'organisme examinera votre situation.

Vous pouvez faire une réelle différence dans la performance et la qualité de votre service, voici comment :

- Lors d'un rendez-vous de transport, soyez **prêt et visible** du chauffeur, à la porte ou à la rue si cela vous est possible, **au moins 15 minutes avant** l'heure de votre rendez-vous;
- Si vous avez besoin d'annuler votre transport, faites-le **dès que possible** en téléphonant au **450-375-2069 # 1** et **au moins 1 heure avant votre rendez-vous** durant les heures ouvrables de bureau (lundi au vendredi de 8h à 12h ou de 12h30 à 16h).

Nous comptons sur votre précieuse collaboration afin de respecter la présente politique.

En prenant vos responsabilités à cet égard, vous ferez toute la différence dans la qualité du service offert en transport adapté.

Nous vous en remercions.

ADAPTÉ • COLLECTIF RÉGIONAL • INCAPACITÉ TEMPORAIRE • GROUPES • MESURES D'URGENCE