Transport Contact

Hiver 2024-2025

# Dans ce numéro :

1. Lorsque nous trouvons un objet laissé dans nos véhicules.

2. [Vous devez annuler le matin ? Faites-le tôt.](#_Vous_devez_annuler)

3. [Lorsqu’on vous raccompagne jusqu’à la porte de votre destination](#_Lorsqu’on_vous_raccompagne)

# Lorsque nous trouvons un objet laissé dans nos véhicules.

## Nous savons combien il est important de récupérer rapidement certains objets essentiels à votre vie de tous les jours.

C’est pourquoi des démarches sont entreprises pour que des objets identifiés comme prioritaires soient retournés dès que possible à leur propriétaire.

## Quels sont ces objets prioritaires ?

* des aides à la mobilité,
* des téléphones, ordinateurs, tablettes,
* des clés,
* des médicaments,
* des lunettes de prescription
* et des appareils auditifs,
* des pièces d’identité.

## Quelles sont les démarches entreprises ?

Lorsque l’objet est repéré le jour même, notre Salle de contrôle regarde où est rendu le véhicule qui contient l’objet en question. Si la distance à parcourir pour retourner l’objet à son propriétaire ne crée pas d’interférences avec l’horaire des déplacements d’autres clientes et clients, la chauffeuse ou le chauffeur pourra rapporter l’objet à son propriétaire.

Si cette démarche ne fonctionnait pas, le propriétaire sera rejoint par notre salle de contrôle pour l’informer qu’un objet a été retrouvé, et pour convenir de la façon de récupérer l’objet concerné à notre comptoir des objets trouvés, à la station Berri-UQAM, dans les 10 jours ouvrables qui suivent.

# Vous devez annuler le matin ? Faites-le tôt

## Et même, très tôt !

Le saviez vous? Vous pouvez annuler une réservation par téléphone

* dès 5 h en semaine,
* dès 5 h 30 la fi n de semaine.

Plus vous nous informez de bonne heure, plus nous évitons les annulations de dernière minute. C’est utile pour tout le monde, car en le sachant assez tôt, nous pouvons diriger nos véhicules vers d’autres demandes de déplacement.

## Comment faire une annulation tôt le matin ?

Composez le 514-280-8211, option 2, choix 1.

Pas besoin d’attendre l’ouverture du Centre de réservation à 8 h.

Vous pouvez également annuler vos transports à toute heure de la journée en utilisant notre site de réservation en ligne via www.stm.info/ta

# Lorsqu’on vous raccompagne jusqu’à la porte de votre destination

## C’est une façon normale de procéder !

En fait, c’est une obligation que nous demandons à nos chauffeuses et chauffeurs de faire en votre présence.

Le service du transport adapté, c’est plus qu’entrer et sortir d’un véhicule.

## C’est aussi :

* vous accompagner de la porte de votre endroit de départ jusqu’au véhicule, et de vous aider à embarquer (voir encadré);
* effectuer le déplacement en véhicule;
* vous aider à débarquer du véhicule;
* vous accompagner du véhicule jusqu’à la porte de votre destination.

## Pourquoi cette dernière étape ?

C’est pour s’assurer de votre sécurité. La chauffeuse ou le chauffeur doit absolument être certain que vous êtes rendus à la porte de l’endroit où on vous a conduit.

Cet accompagnement n’est pas un geste intrusif et ne peut pas faire l’objet d’une plainte.

## C’est l’hiver !

Assurez-vous que l’espace entre le véhicule et la porte

* de l’endroit d’où vous partez,
* et de celui de votre destination,

soient bien dégagés, pour que la chauffeuse ou le chauffeur et vous puissiez bien circuler. Évitons les blessures pour tous!