

BULLETIN D'INFORMATION | JUIN 2018



## Enregistrement des appels téléphoniques

Comme la plupart d'entre vous l'ont probablement remarqué, tous les appels reçus à nos bureaux sont maintenant enregistrés. Cette nouvelle fonction nous permet de réécouter la conversation lorsqu'un client mentionne avoir fait une réservation différente de celle qui apparaît dans notre système. Ce système pourra aussi servir afin de vérifier le niveau de respect lors des échanges téléphoniques. Vous êtes donc invités à noter l'heure et la date de vos appels afin de nous aider à les retracer rapidement, le cas échéant.

### POLITIQUE DE FONCTIONNEMENT EN TRANSPORT ADAPTÉ



#### Entrée en vigueur le 15 juillet

Le Service de transport adapté de la MRC a mis à jour sa politique de fonctionnement qui entrera en vigueur le 15 juillet prochain. Nous vous présentons les principaux changements.

[Lire la suite au verso](#)

*Toute l'équipe du service de transport vous souhaite un bel été!*



### NOUVEL HORAIRE DE RÉSERVATION

Veuillez noter qu'à compter du 15 juillet prochain, un nouvel horaire de réservation entrera en vigueur. L'heure maximum pour faire vos réservations sera dorénavant 14 h au lieu de 15 h (le vendredi demeurera à 10 h).

Cependant, vous n'y perdrez rien puisque vous pourrez faire vos réservations entre midi et une heure.

#### Horaires de réservation de mai à la fin octobre

Du lundi au jeudi de 7 h 30 à 14 h ainsi que le vendredi de 7 h 30 à 10 h.



### DÉMÉNAGEMENT

La saison des déménagements est à nos portes...

Saviez-vous qu'en cas de déménagement à l'extérieur de notre territoire, le transfert de votre dossier au transport adapté de votre nouvelle région peut prendre plusieurs semaines?

Voilà pourquoi il est important d'aviser le Service de transport à l'avance de la date de votre déménagement et de vos nouvelles coordonnées. Vous éviterez ainsi des contretemps en arrivant dans votre nouvelle demeure.

Si vous déménagez sur notre territoire, vous pouvez aussi nous aviser quelques jours ou semaines à l'avance afin d'éviter des oublis. De cette façon, vos coordonnées seront à jour et vous aurez l'esprit tranquille.

Bon déménagement!



153, rue Saint-Gabriel  
Ville de Saint-Gabriel  
(Québec) J0K 2N0

1 877 835-9711

**BULLETIN D'INFORMATION | JUIN 2018**

## CHANGEMENT À LA POLITIQUE - **TEMPÊTE DE NEIGE**



Lorsque la Commission scolaire des Samares est fermée en raison d'une tempête de neige, seuls les transports médicaux sont automatiquement maintenus. Un transport pour le travail sera aussi maintenu, si l'utilisateur en a fait la demande. Les autres déplacements sont automatiquement annulés.

## CHANGEMENT À LA POLITIQUE - **RÉSERVATION EN DEHORS DES HEURES DE BUREAU**

À partir du 15 juillet prochain, les appels en dehors des heures de bureau, pour un transport médical ou une sortie d'hôpital, ne seront plus acceptés. Cependant, il sera toujours possible de le faire pendant les heures de bureau, et ce, même une fois les heures de réservation terminées.

## CHANGEMENT À LA POLITIQUE - **DÉPLACEMENTS HORS DU TERRITOIRE**



Dans le but d'offrir un meilleur service à la clientèle, la décision a été rendue de ne plus effectuer certains déplacements qui ne sont pas inclus dans notre offre de service et pour lesquels les clients devaient payer un supplément équivalent au tarif du taxi régulier.

Cependant, le service d'interconnexion, durant la période des Fêtes et certains autres congés, est maintenu en fonction des ententes avec les autres services.

## CHANGEMENT À LA POLITIQUE - **VOYAGE BLANC**

Lorsqu'un client est absent lors de l'arrivée du transporteur, son retour est automatiquement annulé afin de lui éviter un second voyage blanc.

Si un usager désire conserver son retour, il doit en aviser le service dans les plus brefs délais.

## CHANGEMENT À LA POLITIQUE - **AUTRES ÉLÉMENTS**

Plusieurs autres éléments de la *Politique de fonctionnement en transport adapté* ont aussi été modifiés. Pour la plupart, il s'agit de précisions visant à éclaircir certaines situations.

Pour plus de détails, vous êtes invités à communiquer avec nous ou encore à consulter la politique complète sur notre site Internet, dès le 15 juillet.



153, rue Saint-Gabriel  
Ville de Saint-Gabriel (Québec)  
J0K 2N0

**1 877 835-9711**

[www.mrcautray.qc.ca](http://www.mrcautray.qc.ca)