



Aide-mémoire

Transport adapté



Votre numéro de client : 123456

Notre numéro est le : 819 773-2222

- Vous pouvez faire vos réservations jusqu'à **2 semaines** à l'avance.
- Vos réservations doivent être faites au **plus tard** à 17 h la veille de votre déplacement.
- Vous avez **un rendez-vous**? Dites-nous à quelle heure vous devez arriver, l'agent vous donnera ainsi l'heure où nous passerons vous embarquer pour que vous puissiez arriver à l'heure.
- L'agent vous donnera une période de **15 minutes** où le transport peut venir vous chercher. Prenez cette période en note et n'hésitez pas à le signaler à l'agent si elle ne vous convient pas.
- L'agent a besoin d'un **maximum d'informations** pour bien faire son travail. Fournissez-lui le plus d'informations pertinentes possibles, par exemple :
 - L'heure souhaitée de votre arrivée à destination ;
 - L'heure d'ouverture de votre destination ;
 - L'heure de fermeture de votre destination.

Nous vous prions de lire attentivement notre **Guide de l'utilisateur** afin de comprendre le fonctionnement du service et de connaître les droits et responsabilités de chacun.

Service du transport adapté

Téléphone : 819 773-2222

Télécopieur : 819 776-6939

Centre administratif Antoine Grégoire

111, rue Jean-Proulx, Gatineau (Québec) Canada J8Z 1T4



Comment faire une réservation

1. Identifiez-vous avec votre nom et numéro de client.

« Bonjour, mon nom est Jean Tremblay et mon code client est le 123456 »

2. Dites-nous la date de votre déplacement

« Je veux faire une réservation pour le mercredi 8 août »

3. Dites-nous l'endroit et l'adresse où vous aller

« Je veux aller au IGA au 455 boulevard Gréber »

4. À ce moment-ci, l'agent vous demandera : « à quelle heure? »

- Si les portes ouvrent à une heure précise et qu'elles seront fermées si vous arrivez avant, vous dites :
« Je ne peux pas arriver avant 8 h, car les portes seront fermées. »
- Si vous avez un rendez-vous, il est recommandé de vous donner un peu de temps, alors vous dites :
« J'ai un rendez-vous à 10 h, mais j'aimerais arriver 10 minutes avant. »
- La même chose s'applique pour le retour si les portes fermeront à une heure précise. Alors, il faut dire :
« Je dois quitter les lieux pour 16 h, car les portes ferment à cette heure. »

5. L'agent confirmera les heures qui seront programmées.

- Exemple : « Soyez prêt à partir de 9 h 15 pour l'aller et à 15 h 45 pour le retour »
- Ceci signifie que le chauffeur peut se présenter à partir de 9 h 15, toutefois pas plus tard que 9 h 30. Peu importe combien de temps vous réservez à l'avance, les heures que l'on vous confirmera vont demeurer les mêmes.

Service du transport adapté

Téléphone : 819 773-2222

Télécopieur : 819 776-6939

Centre administratif Antoine Grégoire

111, rue Jean-Proulx, Gatineau (Québec) Canada J8Z 1T4

