



Lorsque j'utilise les services de Transports collectifs je dois :

- ❖ Me comporter en **bon citoyen** de manière à ne pas nuire à autrui et respecter les règles de civisme et de bon usage;
- ❖ Respecter la mission, les valeurs, les objectifs et les biens de la CTCM et **utiliser les services offerts de façon responsable**;
- ❖ Être **poli** et **courtois** avec le personnel, les membres, les transporteurs et leur clientèle ainsi que de respecter leurs limites et leurs délais d'intervention;
- ❖ Protéger la confidentialité et la vie personnelle;
- ❖ M'engager à ne pas être sous l'effet de l'alcool et de drogues lorsque j'utilise les services de la CTCM;
- ❖ M'abstenir de toute sollicitation telle que collecte d'argent, promotion ou vente de tout produit sans l'autorisation de la direction;
- ❖ M'engager à ne faire preuve **d'aucune** violence physique, verbale, psychologique et également m'abstenir de tous gestes à caractères sexuels;
- ❖ M'engager à ne pas tenir des propos personnels, diffamatoires, agressifs ou toute autre forme de manque de respect.

J'ai la responsabilité de ...

- ❖ M'assurer d'avoir ma carte de membre en tout temps et de la présenter en tout temps ;
- ❖ **Planifier et valider mon horaire** pour l'aller et le retour;
- ❖ **Modifier ou annuler une demande** le plus tôt possible;
- ❖ Défrayer les coûts réels si le transporteur se rend au point d'embarquement inutilement;
- ❖ M'assurer de ne pas créer de retard dans l'horaire normal des véhicules;
- ❖ M'assurer de ma propre **sécurité** ainsi que celle des enfants qui m'accompagnent.
- ❖ De faire part au Transport collectifs de toutes situations inconvenantes pour les usagers

Pour utiliser le service, il faut ...

- ❖ **Planifier et réserver** selon les places disponibles vos transports **au plus tard 24 heures à l'avance (avant 15 heures)**
- ❖ Mentionner la **date** du transport désiré et en préciser l'**adresse** de départ et de destination;
- ❖ Signaler l'**heure** de départ, l'heure du rendez-vous et la durée de celui-ci;
- ❖ Prévoir la quantité de **billets** nécessaires pour l'ensemble du trajet;
- ❖ Signaler le **nombre de personnes** lors de la réservation;
- ❖ Se présenter 10 minutes avant et attendre 10 minutes après l'heure convenue pour l'embarquement avant de signaler un retard à la CTCM;
- ❖ Dans la mesure du possible, toute annulation doit être faite 24 heures avant l'embarquement.

Pour le bien-être de chacun et pour le bon déroulement des activités, il est essentiel que je respecte ce code de vie.