

# FOIRE AUX QUESTIONS

## RENOUVELLEMENT DES CARTES OPUS 2026

Pour tous les retraités STM

### Table des matières

1.	À quel moment dois-je venir collecter ma nouvelle carte ?.....	1
2.	Je ne peux pas me déplacer pour collecter ma carte, comment demander une exception ? .....	2
3.	Où se trouve le Comptoir des objets trouvés à Berri-UQAM ?.....	2
4.	Dois-je avoir mon ancienne carte en main ? .....	3
5.	Puis-je envoyer quelqu'un récupérer ma carte opus à ma place? .....	3
6.	Je serai en vacances au moment de la distribution. Comment récupérer ma carte ?.....	3
7.	À quel courriel sera envoyé l'avis de collecte ? .....	4
8.	Que dois-je faire si j'ai d'autres titres de transport sur ma carte OPUS (ex. CIT) ?.....	4
9.	Dois-je quand même me présenter si ma carte a été remplacée récemment ?.....	4
10.	Quand sera désactivée mon ancienne carte ?.....	4
11.	Combien de temps sera valide la nouvelle carte ? .....	4
12.	Est-ce que ma photo sera changée ? .....	4
13.	Puis-je obtenir un nouvel étui porte-carte ?.....	4
14.	À qui m'adresser si j'ai des questions? .....	5

## 1. À quel moment dois-je venir collecter ma nouvelle carte ?

Le remplacement des cartes OPUS pour les retraités représente une opération d'ampleur couvrant la production de plus de 7500 cartes. En conséquence, la distribution de ces cartes s'échelonne sur toute l'année 2026.

Les retraités recevront par courriel un avis lorsque leur carte aura été produite afin de venir récupérer celle-ci au Comptoir des objets trouvés de la station Berri-UQAM.

**IL EST INUTILE DE VOUS DÉPLACER AVANT D'AVOIR REÇU L'AVIS PUISQUE CELA SIGNIFIE QUE VOTRE CARTE N'A PAS ENCORE ÉTÉ PRODUITE.**

La récupération doit se faire en personne; **aucun représentant n'est permis.**

## 2. Je ne peux pas me déplacer pour collecter ma carte, comment demander une exception ?

Le renouvellement des cartes OPUS repose en 2026 sur un système de distribution en personne. **Les envois postaux sont limités à des situations d'exception, comme pour un retraité qui ne pourrait pas se déplacer dû à une limitation fonctionnelle.**

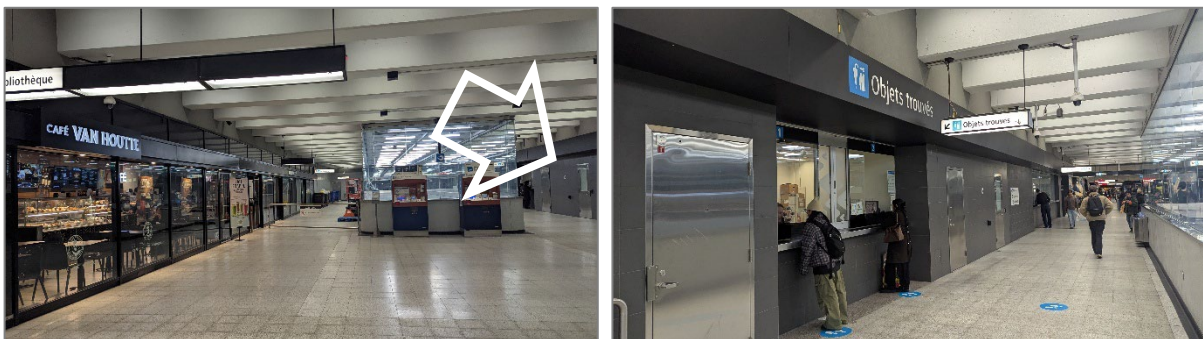
Un autre exemple est celle d'un retraité qui aurait déménagé à Québec et pour qui la collecte de sa carte demanderait un temps de transport déraisonnable.

Si votre situation justifie une exception, veuillez svp compléter le [FORMULAIRE DE CONTACT OPUS-2026](#) pour nous adresser votre demande.

Si vous n'êtes pas en mesure de soumettre une demande d'exception à partir du formulaire de contact, veuillez communiquer avec nous au **514 350-0800, poste 82026**.

## 3. Où se trouve le Comptoir des objets trouvés à Berri-UQAM ?

Si vous avez reçu un avis de collecte de votre carte au Comptoir des objets trouvés, rendez-vous à la station de métro Berri-UQAM, au niveau mezzanine. Ce comptoir se situe près des tourniquets, en face du café Van Houtte.



[Cliquez ici pour les directives GoogleMap vers la station Berri-UQAM](#)

### Heures d'ouverture du Comptoir des objets trouvés

Ouvert du lundi au vendredi de 9 h à 16 h

Fermé samedi, dimanche et [jours fériés](#).

Un avis vous sera envoyé par courriel lorsque votre carte sera prête à être récupérée. Merci de **ne pas contacter le service des objets trouvés** à ce sujet.

### **Vous avez des questions?**

- Utilisez le [FORMULAIRE DE CONTACT OPUS-2026](#) pour nous rejoindre en cas de besoin. Veuillez prioriser ce formulaire pour communiquer avec nous.
- Si, après avoir consulté la FAQ, vous n'avez toujours pas trouvé réponse à votre question, vous pouvez nous joindre au **514-350-0800, poste 82026**.

## **4. Dois-je avoir mon ancienne carte en main ?**

### **OUI. VOTRE ANCIENNE CARTE EST COLLECTÉ AU MOMENT DE LA REMISE.**

Les cartes OPUS qui ne sont plus valides sont recyclées selon un processus établi par l'équipe de Vente et perception.

- **Que faire avec l'ancienne carte si la nouvelle m'a été envoyée par la poste (exceptions) ?**  
Il est possible de la déposer dans un Electrobac qui permet de recycler les déchets électroniques de manière responsable et en toute sécurité. Vous trouverez un Electrobac aux stations de métro de correspondance ou rendez-vous sur le site Web [www.electrobac.com/fr](http://www.electrobac.com/fr) pour trouver l'Electrobac le plus près de chez vous.

## **5. Puis-je envoyer quelqu'un récupérer ma carte opus à ma place?**

Non, vous devez récupérer votre carte opus **en personne; les représentants ne sont pas acceptés.**

## **6. Je serai en vacances au moment de la distribution. Comment récupérer ma carte ?**

Les cartes resteront disponibles pendant environ un mois à votre lieu de collecte, suite à quoi notre équipe vous fera parvenir un rappel. Vous aurez donc l'opportunité de réaliser votre renouvellement à votre retour de vacances.

Dans la mesure du possible, nous vous demandons de **respecter le délai de 2 semaines demandé** afin d'aider notre équipe de renouvellement à mieux gérer le flux d'achalandage au comptoir et pour éviter la charge administrative additionnelle d'avoir à faire des relances.

Vous désirez nous aviser d'un retard de collecte parce que celui-ci dépassera le délai de deux semaines suivant la date de l'avis ? Complétez le [FORMULAIRE DE CONTACT OPUS-2026](#).

Si vous n'êtes pas en mesure d'aviser un retard de collecte à partir du formulaire de contact, veuillez communiquer avec nous au **514 350-0800, poste 82026**.

Merci de votre coopération.

## 7. À quel courriel sera envoyé l'avis de collecte ?

L'avis de collecte est transmis au courriel figurant à votre dossier du régime de retraite STM. Afin de bien recevoir la communication le moment venu, **assurez-vous qu'un courriel valide figure bien à votre dossier.**

## 8. Que dois-je faire si j'ai d'autres titres de transport sur ma carte OPUS (ex. CIT) ?

Il est de votre responsabilité d'assurer la reconduite de vos autres titres en nous contactant le plus rapidement possible à l'adresse suivante pour prendre rendez-vous afin de faire votre changement de carte en personne : [FORMULAIRE DE CONTACT OPUS-2026](#)

Si votre nouvelle carte est créée et l'ancienne détruite sans avoir réalisé ce rendez-vous, les autres titres seront malheureusement perdus.

## 9. Dois-je quand même me présenter si ma carte a été remplacée récemment ?

Vous n'aurez pas à remplacer votre carte si la date d'expiration inscrite sur celle-ci est en 2032. Toutes les cartes émises depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2026 pour remplacer une carte perdue ou volée seront valides jusqu'au **31 décembre 2032.**

## 10. Quand sera désactivée mon ancienne carte ?

Elle sera valide jusqu'au 31 décembre 2026.

## 11. Combien de temps sera valide la nouvelle carte ?

Elle sera valide jusqu'au 31 décembre 2032.

## 12. Est-ce que ma photo sera changée ?

Non, pas dans le cadre du remplacement de votre carte OPUS.

## 13. Puis-je obtenir un nouvel étui porte-carte ?

Il n'est pas prévu de changer l'étui dans le cadre du remplacement de la Carte OPUS. Un étui est offert gratuitement par la STM lors de l'accueil d'un nouvel employé. Son remplacement, si désiré, est de la responsabilité du détenteur de carte.

## 14. À qui m'adresser si j'ai des questions?

- Un [FORMULAIRE DE CONTACT OPUS-2026](#) est disponible pour nous transmettre vos demandes. Veuillez prioriser ce formulaire pour communiquer avec nous.
- Si, après avoir consulté la FAQ, vous n'avez toujours pas trouvé réponse à votre question, vous pouvez nous joindre au **514-350-0800, poste 82026**.

