



Transport collectif
de La Jacques-Cartier

Guide de l'utilisateur

Transport collectif La Jacques-Cartier

Guide de l'utilisateur



2016

Sommaire

TRANSPORT COLLECTIF DE LA JACQUES-CARTIER (TCJC)	3
SERVICE OFFERT	3
FONCTIONNEMENT	3
JOURS DE SERVICE	3
PARCOURS ET HORAIRES	3
VÉLOBUS (SUPPORT À VÉLOS)	3
STATIONNEMENT INCITATIF	3
SERVICE INTERNET SANS FIL (WIFI)	4
TARIFICATION ET MODES DE PAIEMENT	4
CATÉGORIES D'UTILISATEUR	4
<i>Aîné</i>	4
<i>Étudiant</i>	4
<i>Enfant</i>	4
<i>Régulier</i>	4
MODES DE PAIEMENT	4
<i>Argent comptant</i>	5
<i>Billet</i>	5
<i>Laissez-passer mensuel</i>	5
<i>Conditions d'utilisation du laissez-passer métropolitain</i>	5
<i>Où se procurer la carte OPUS?</i>	5
RÈGLES DE CONDUITE À RESPECTER	6
EMBARQUEMENT - DÉBARQUEMENT	6
À BORD DES AUTOBUS	6
INFORMATIONS COMPLÉMENTAIRES	7
PONCTUALITÉ	7
ARRÊTS SUR DEMANDE - TERRITOIRE DE LA MRC	7
TRAVAUX ROUTIERS	7
PROCÉDURE DE TEMPÊTE	7
POUR NOUS JOINDRE	8
SERVICE À LA CLIENTÈLE	8
COMMENTAIRES OU PLAINTES	8

Transport collectif de La Jacques-Cartier (TCJC)

Le TCJC dessert 6 des 9 villes et municipalités de la MRC de La Jacques-Cartier, soit Fossambault-sur-le-Lac, Sainte-Catherine-de-la-Jacques-Cartier, Lac-Beauport, Lac-Delage, Stoneham-et-Tewkesbury et Sainte-Brigitte-de-Laval. Il assure la liaison entre les quartiers résidentiels et les centres d'activités que sont les secteurs de Sainte-Foy et de la colline Parlementaire. Il dessert également les principaux boulevards et les artères locales.

Service offert

L'objectif du TCJC est de fournir un service de transport fiable, économique, écologique et durable à la population desservie sur le territoire de la MRC de La Jacques-Cartier.

Fonctionnement

Le TCJC est un service de navette régulier sans réservation effectuant le transit entre la MRC et la Ville de Québec. L'utilisateur peut se présenter aux arrêts identifiés sur les circuits pour monter à bord. Il n'est pas permis à un utilisateur de faire un déplacement Québec-Québec. Ce type de déplacement est sous la responsabilité du Réseau de Transport de la Capitale (RTC).

Jours de service

Le service de transport est offert du lundi au vendredi à l'exception des jours fériés suivants :

Jour de l'An;	Saint-Jean-Baptiste;	Veille de Noël;
Lendemain du Jour de l'An;	Fête du Canada;	Jour de Noël;
Vendredi Saint;	Fête du Travail;	Lendemain de Noël;
Lundi de Pâques;	Action de grâces;	Veille du jour de l'An.
Journée nationale des Patriotes;		

Si l'un de ces jours fériés coïncide avec un jour de fin de semaine, celui-ci sera reporté au jour ouvrable le plus près, à moins d'avis préalable contraire.

Parcours et horaires

Les parcours et horaires à jour sont disponibles au tcjacquescartier.com dans la section « horaires / trajets ».

Vélobus (support à vélos)

Le service de vélobus constitue le duo idéal! Combinez déplacement collectif et actif pour faciliter vos déplacements. Les supports à vélos sont disponibles du 1^{er} mai au 1^{er} novembre, inclusivement. Presque tous les véhicules en sont équipés.

Stationnement incitatif

Des stationnements incitatifs sont disponibles dans toutes les villes et municipalités desservies par le TCJC. Vous pouvez donc y stationner votre véhicule en toute sécurité et en toute tranquillité d'esprit.

Service internet sans fil (Wifi)

Le Wifi est offert gratuitement dans tous les autobus du TCJC. Quelle bonne façon d'optimiser votre déplacement!

Tarification et modes de paiement

La grille tarifaire comprend les titres suivants :

- Passage simple - argent comptant
- Passage simple - billet
- Laissez-passer mensuel - Régulier
- Laissez-passer mensuel - Privilège (pour étudiants et aînés)

Les usagers doivent avoir en main leur titre de transport à l'embarquement (billet ou laissez-passer) ainsi qu'une preuve de leur catégorie d'utilisateur pour les catégories **ÉTUDIANT** et **AÎNÉ** (carte étudiant, carte TCJC aîné).

Les titres de transport ne sont pas remboursables. Assurez-vous de vous procurer le titre qui correspond à vos besoins.

Catégories d'utilisateur

Aîné

Personne de 65 ans et plus.

L'aîné qui utilise un laissez-passer privilège doit également présenter la carte TCJC aîné avec photo obligatoire.

Étudiant

Toute personne détenant une preuve d'étudiant est admissible au tarif privilège pour le laissez-passer.

L'étudiant qui utilise un laissez-passer privilège doit également présenter sa carte étudiante avec photo obligatoire.

Enfant

Personne de 5 ans et moins.

Les enfants de moins de 12 ans doivent être accompagnés d'un adulte.

Régulier

Toute personne qui n'appartient pas aux catégories décrites ci-dessus.

Modes de paiement

Les titres de transport sont disponibles dans une dizaine de points de vente répartis dans les municipalités desservies. La liste des points de vente est disponible au tcjacquescartier.com dans la section « **Point de vente** ».

Argent comptant

Ce paiement doit être fait en monnaie exacte car les chauffeurs ne rendent pas la monnaie et ne vendent pas de billets.

Billet

Seuls les billets officiels du TCJC donnent accès aux autobus du TCJC. De même qu'un billet du RTC sur la carte OPUS n'est valide que pour les autobus du RTC.

Laissez-passer mensuel

Valide du premier au dernier jour du mois, le laissez-passer mensuel vous permet des déplacements illimités à bord du TCJC pendant la période de validité.

- **Régulier** : Le laissez-passer mensuel régulier est transférable et ne nécessite aucune carte d'identité avec photo.
- **Privilège** : L'utilisation du laissez-passer mensuel TCJC Privilège nécessite une carte d'identité avec photo obligatoire. L'étudiant doit présenter sa carte étudiante valide alors que l'aîné doit présenter la carte TCJC aîné.
- **Laissez-passer métropolitain** : Le laissez-passer métropolitain vous permet des déplacements illimités sur tout le territoire de la Communauté métropolitaine de Québec pendant la période de validité. Il permet d'utiliser les services du Transport collectif de La Jacques-Cartier (TCJC), du Réseau de transport de la Capitale (RTC), de la Société de Transport de Lévis (STL), de la Traverse Québec-Lévis (STQ) et de PLUMobile (Côte-de-Beaupré).

Conditions d'utilisation du laissez-passer métropolitain

Son utilisation nécessite une carte OPUS pour circuler avec les autobus du RTC. Lorsque vous achèterez votre abonnement métropolitain, le détaillant chargera le titre sur votre carte OPUS et vous remettra à votre demande également un carton sur lequel vous devrez transcrire votre numéro de carte, s'il y a lieu. Ce carton devra être présenté avec votre carte OPUS au chauffeur du TCJC ou de PLUMobile. Dans les autobus du RTC, de la STL et de la STQ, vous n'aurez qu'à présenter votre carte OPUS à l'embarquement devant les lecteurs prévus à cet effet.

Les conditions générales d'utilisation de la carte OPUS s'appliquent pour chaque catégorie d'utilisateurs.

Pour vous procurer votre laissez-passer métropolitain, vous devrez faire encoder votre carte OPUS avec l'abonnement métropolitain (en précisant pour la MRC de La Jacques-Cartier) dans un des points de vente qui offre ce titre de transport.

Où se procurer la carte OPUS?

Vous pouvez obtenir la carte OPUS dans l'un des [centres de service du RTC](#). Pour recharger votre carte OPUS, vous pouvez vous présenter dès le 20^e jour du mois dans l'un des points de vente où le titre est offert.

Règles de conduite à respecter

Embarquement - Débarquement

- L'utilisateur doit être autonome ou accompagné d'une personne qui lui assure l'assistance requise.
- L'utilisateur doit se présenter à son arrêt au moins 5 minutes avant l'heure de passage indiquée à l'horaire.
- Lorsque l'autobus s'approche de l'arrêt, l'utilisateur doit signifier au chauffeur son intention de monter en s'avançant ou en sortant de l'abribus lorsque que c'est le cas.
- L'utilisateur doit avoir en main le mode de paiement pour accélérer l'embarquement.
- Les poussettes doivent être pliées avant l'embarquement et ne pas gêner la circulation à l'intérieur de l'autobus. Leur manipulation ne doit pas nécessiter l'intervention du chauffeur.

À bord des autobus

- Il est interdit de boire de l'alcool et de fumer dans les autobus. La cigarette électronique est aussi interdite. Toute personne intoxiquée par l'alcool ou la drogue pourra se voir refuser l'accès à l'autobus.
- La consommation de boissons non alcoolisées ou de nourriture est tolérée. L'utilisateur doit cependant veiller à garder la place utilisée propre et sans déchets.
- L'utilisateur doit converser calmement et ne parler au conducteur qu'en cas de nécessité.
- La bonne tenue, la courtoisie et le respect des autres personnes à bord et envers le chauffeur sont obligatoires. On ne peut en aucun temps utiliser la violence physique ou un langage agressif et excessif à l'endroit du conducteur ou d'un autre usager. Pour tout comportement à caractère sexuel, l'utilisateur se verra suspendre son droit au transport, jusqu'à la décision après évaluation du dossier.
- Le transport collectif de la MRC de La Jacques-Cartier n'est pas responsable des objets perdus ou volés.
- À l'exception des chiens guides ou d'assistance, les animaux ne sont pas admis dans les autobus. Leur présence ne doit pas gêner la circulation des passagers à l'intérieur du véhicule.
- La présence de sacs est permise dans la mesure où ils sont tenus sur les genoux de l'utilisateur. Ils ne doivent en aucun cas occuper l'espace d'un passager ou obstruer la circulation à bord du véhicule.
- L'usage de lecteur audio ou vidéo (ordinateur personnel, radio, MP3, tablette, etc.) ne doit pas importuner les autres usagers et doit être audible uniquement par son propriétaire.

Dans le cas d'un manquement aux règlements ou d'une conduite jugée inappropriée par le conducteur, l'utilisateur pourra se voir retirer son droit d'accès.

Informations complémentaires

Ponctualité

Pour être le plus ponctuel possible, le respect de l'horaire implique une certaine rigidité. Les conducteurs doivent être ponctuels et par le fait même, les usagers doivent l'être aussi. Le conducteur n'attendra pas après l'utilisateur.

Veillez noter que les conducteurs sont tenus de respecter l'itinéraire du parcours. Des commentaires inadéquats ou des pressions exercées sur les conducteurs peuvent entraîner des conséquences graves pour la sécurité à bord du véhicule.

Arrêts sur demande - territoire de la MRC

Les arrêts sur demande sur le territoire de la MRC doivent être situés à un endroit sécuritaire pour vous, pour l'autobus et pour les autres usagers de la route, comme un panneau d'arrêt, pour s'immobiliser.

Lors de votre première utilisation, il est conseillé d'utiliser un arrêt indiqué au guide horaire et de demander au chauffeur s'il lui serait possible de s'arrêter sur son chemin à un endroit qui vous conviendrait mieux. Le chauffeur validera ensuite l'emplacement auprès du TCJC et vous communiquera la décision lors du prochain déplacement.

Soyez toutefois conscients que le TCJC doit trouver un équilibre entre ajouter un arrêt sur demande et la durée globale du trajet. Si trop d'arrêts sont ajoutés, la durée du trajet sera plus longue et le service perdra en attrait. Un arrêt sur demande est donc autorisé dans la mesure où il est à une distance raisonnable entre deux arrêts officiels.

Travaux routiers

De manière générale, lorsqu'un chantier routier implique un détour sur le trajet, le TCJC empruntera les mêmes corrections de parcours et d'arrêts que le RTC. La liste des modifications temporaires aux circuits est disponible au tcjacquescartier.com dans la section « **Horaire-Trajets** » - Info Travaux.

Procédure de tempête

Le TCJC n'est suspendu que lorsqu'il y a fermeture de l'Université Laval. L'information est alors diffusée sur la plupart des radios, affichée sur le site internet de l'Université Laval www.ulaval.ca, ou par téléphone 656-2131 au Service de l'informatique et des télécommunications.

La fermeture du service TCJC sera annoncée sur la page Facebook du TCJC.

Pour nous joindre

Service à la clientèle

MRC de La Jacques-Cartier
Service de transport collectif (TCJC)
60, rue Saint-Patrick
Shannon (Québec) G0A 4N0

418 844-2160, poste 250
Lundi au jeudi de 8 h à 16 h
Vendredi de 8 h à 12 h

tcjc@mrc.lajacquescartier.qc.ca
tcjacquescartier.com



TCJC

Commentaires ou plaintes

Tout commentaire peut être formulé par écrit et envoyé par courriel :

tcjc@mrc.lajacquescartier.qc.ca

ou par la poste :
MRC de La Jacques-Cartier
Service de transport collectif (TCJC)
60, rue Saint-Patrick
Shannon (Québec) G0A 4N0

Le personnel de la MRC assurera le suivi et la confidentialité.