

Guide de la clientèle



Direction des communications et de l'expérience client 11-19

📞 418 627-2511

🌐 rtcquebec.ca





 Accessibles aux personnes en fauteuil roulant.

Services offerts :

- Tout sur OPUS

Consultez le rtcquebec.ca pour connaître les emplacements de nos centres de services et les heures d'ouverture.



 stacquebec.ca

 Réservation et information :
418 687-2641, option 0



Métrobus

Un moyen efficace d'accéder aux centres d'activité

- Service à haute fréquence.
- Parcours desservant les principaux centres d'activité et circulant principalement sur des voies réservées.
- Tous les Métrobus sont accessibles aux personnes en fauteuil roulant.
- En service 7 jours sur 7.



leBus

Un service à proximité de chez vous

- Liaison entre les quartiers résidentiels et les centres d'activité.
- Parcours desservant les principaux boulevards et les artères locales.
- En service 7 jours sur 7.



Un lien rapide vers le travail ou les études

- Lien rapide entre les secteurs résidentiels et le centre-ville de Québec ou le centre de Sainte-Foy.
- Parcours empruntant les autoroutes.
- En semaine, principalement aux heures de pointe.



Pour les oiseaux de nuit

Départs ajoutés sur certains parcours en fin de soirée les vendredis et samedis.

Renseignements sur les services du RTC

 rtcquebec.ca

 418 627-2511

Objets trouvés

 418 627-2351, poste 1



 **Accessibles aux personnes en fauteuil roulant.**

Services offerts :

- Planification d'itinéraires personnalisés.
- Tout sur OPUS.
- Récupération des objets trouvés.

Venez nous visiter

- 720, rue des Rocailles, Québec
 - 884, rue Saint-Joachim, Québec
- À deux pas de l'avenue Honoré-Mercier et de la rue Saint-Jean.

Faites-nous part de vos commentaires :

☎ 418 627-2511

🌐 rtcquebec.ca

Formulaire Commentaires dans la section
Service clientèle

✉ Par la poste

Service à la clientèle, RTC

720, rue des Rocailles

Québec (Québec) G2J 1A5

Renseignements requis :

- Date et heure précise de l'événement.
- Endroit de l'événement.
- Numéro de parcours et direction de l'autobus.
- Numéro d'autobus (4 chiffres).
- Tout autre élément nous permettant de cerner la situation.

Une fois vos commentaires reçus...

- Nous enquêtons.
- Nous compilons, pour évaluer la qualité du service offert et le degré de satisfaction de notre clientèle.

STAC

SERVICE DE TRANSPORT ADAPTÉ
DE LA CAPITALE

Le RTC offre le Service de transport adapté de la Capitale (STAC) pour les personnes handicapées qui ne peuvent pas utiliser le service de transport en commun régulier.



Parc-O-Bus

Stationnements gratuits

permettant de garer votre voiture afin d'utiliser les services du RTC.

Consulter le rtcquebec.ca pour connaître la liste des emplacements de nos Parc-O-Bus.



Taxibus

- Service de transport par taxi dans certains secteurs non desservis par le RTC.
- Il est disponible sur appel selon un horaire fixe et vous permet l'accès à certains parcours.
- Ce service est gratuit.



Vélobus

Le service de support à vélos du RTC

- Disponible sur les autobus articulés.
- En vigueur du 1^{er} mai au 31 octobre.

Règlements 230 et 231

- Le Règlement 230 fixe les conditions d'utilisation des titres de transport.
- Le Règlement 231 précise les règles qui régissent le comportement des personnes dans les véhicules et les immeubles du RTC.

Les deux règlements font également état des amendes ou sanctions possibles lorsqu'ils ne sont pas respectés.

Il est possible de consulter les règlements 230 et 231 sur notre site Web.

Tous les détails au rtcquebec.ca.

Aux zones d'arrêt

Affiche horaire

Indique l'horaire planifié à cet arrêt.

Plan de localisation des arrêts

Indique l'emplacement des arrêts dans les terminus.

Écran d'information

Affiche les heures de passage à l'arrêt en temps réel et les perturbations sur le réseau.

Borne d'information avec annonce sonore

Affiche les heures de passage à l'arrêt en temps réel.

Dans l'autobus

Affiche derrière le chauffeur

Annonce les modifications au service et les nouveautés du RTC.

Écran d'information

Affiche les prochains arrêts et le nombre de minutes avant d'y arriver.

Annonce sonore

Informe sur les prochains arrêts du parcours.

Signalisation à l'arrêt

- Sur chaque panneau figurent le numéro et la direction des parcours en service à cet arrêt.
- Certains parcours ne desservent pas l'arrêt en tout temps.
- Sur les parcours accessibles, le panneau indique l'accessibilité ou non de l'arrêt.



arrêt accessible



arrêt non accessible

Numéro d'arrêt

Mémorez votre numéro d'arrêt.

Il est utile pour rechercher l'horaire à l'arrêt sur notre site Web, pour utiliser les outils RTC Nomade (SMS, application mobile) ou pour formuler un commentaire.

Signalisation sur l'autobus

Le bandeau lumineux, en haut de l'autobus, indique le numéro du parcours et sa destination.



- Carte rechargeable et réutilisable.
- Durée de vie de 4 ans pour la carte OPUS sans photo.
- On peut récupérer le solde des titres sur la carte, en cas de perte ou de vol, si elle est enregistrée. Formulaire d'enregistrement disponible au rtcquebec.ca.
- Coût de l'OPUS sans photo : 6 \$.



- Chargement unique.
- Doit être jetée une fois que tous les titres sur la carte ont été utilisés.
- On ne peut pas récupérer les titres encodés sur cette carte en cas de perte ou de vol.
- Coût de l'Occasionnelle : sans frais.

Consulter le rtcquebec.ca pour connaître les titres que l'on peut encoder sur chacune des cartes.

Site Web

- Horaire en temps réel et horaire complet des parcours.
- Horaire sur mesure imprimable.
- Planificateur d'itinéraires.
- Localisation des points de vente.
- Avis à la clientèle et nouvelles.

Visitez le rtcquebec.ca

Application mobile RTC Nomade temps réel iPhone et Android

- Parcours et passage à proximité avec géolocalisation.
- Horaire en temps réel et horaire planifié des parcours.
- Planificateur d'itinéraires.
- Localisation des points de vente.
- Avis à la clientèle et nouvelles.

SMS

- Composez le 72511.
- Textez le numéro de parcours et le numéro d'arrêt pour recevoir l'horaire à l'arrêt.
- Ajoutez la lettre A à la fin de votre requête pour obtenir une information qui tient compte de l'accessibilité aux personnes en fauteuil roulant.

Médias sociaux

- [Facebook.com/rtcqc](https://www.facebook.com/rtcqc)
- [Twitter.com/rtcquebec](https://twitter.com/rtcquebec)
- [Youtube.com/rtcquebec](https://www.youtube.com/rtcquebec)

Privilège famille

Bus gratuit pour les enfants qui vous accompagnent



Maximum de 3 enfants âgés de 6 à 11 ans par adulte ayant un titre valide du RTC.

Valide en tout temps.

Avec le laissez-passer mensuel (RTC ou Métropolitain)

- Accès gratuit à la traverse Québec-Lévis.
- Réduction sur un abonnement avec Communauto.
- Rabais valides dans certains établissements.

L'abonne BUS
Travailleur - Étudiant - Perso



Il est possible de s'abonner au transport en commun pour une plus longue période. L'abonne BUS vous donne également droit à des rabais et à certains avantages.

Plus de détails au rtcquebec.ca.

Comment vérifier le solde de votre carte à puce?

Dans l'autobus, maintenez la carte sur le valideur au moment de débiter un billet.

Vous pouvez également vous rendre dans un Centre de services du RTC ou dans un point de vente et demander que l'on vérifie le solde de votre carte.

Où se procurer les cartes à puce?

- Catégorie Général (carte sans photo) : points de vente du RTC (à l'achat d'un titre de transport – frais de 6 \$)
- Catégories 65 ans et plus, 18 ans et moins et Étudiant plus : Centres d'information ou de services du RTC – Frais et pièces justificatives (preuve de votre âge, scolarité) exigés selon la catégorie.
- Carte Occasionnelle : points de vente et Centres de services.

Pour plus de détails sur l'utilisation de la carte OPUS, consultez le rtcquebec.ca.

Planifiez votre déplacement

- Créez votre itinéraire
- Consultez l'horaire de votre parcours
- Informez-vous sur les travaux et perturbations en cours

Sites Web et mobile rtcquebec.ca

Application RTC Nomade temps réel

Service à la clientèle : 418 627-2511.

Soyez à l'arrêt quelques minutes avant l'heure prévue de passage de l'autobus.

En attendant à l'arrêt

- Vérifiez le numéro et la destination des parcours figurant sur le panneau d'arrêt.
- Sortez de l'abribus au moment où vous voyez l'autobus s'approcher pour être vu par le personnel chauffeur.
- À l'arrivée de l'autobus, vérifiez le numéro de parcours et la destination sur l'afficheur.

Note : restez toujours visible autour de l'autobus.

Afin d'assurer votre sécurité, les montées sont permises aux arrêts seulement.

Droit de correspondre

Permet de monter gratuitement à bord de tout autobus circulant sur un parcours autre que celui sur lequel il a été émis et autre que ceux utilisés durant sa période de validité (*extrait du Règlement 230 du RTC*).

Paiement en argent comptant

- Demandez un billet de correspondance au chauffeur en entrant dans l'autobus.
- Valide pour 90 minutes.

Billet encodé sur une carte à puce

- Le droit de correspondre est automatiquement encodé sur votre carte.
- Valide pour 90 minutes.

Les titres

Laissez-passer mensuel

Valide du premier au dernier jour du mois : il vous permet des déplacements illimités sur le réseau du RTC pour sa période de validité.

Le laissez-passer mensuel Général est transférable à une autre personne qui ne se déplace pas en même temps que vous sur le territoire desservi par le RTC.

Laissez-passer Métropolitain mensuel

Valide sur le réseau du RTC et d'autres sociétés partenaires comme la Société de transport de Lévis, le Transport collectif de la Jacques-Cartier ainsi que PLUMobile (MRC de la Côte-de-Beaupré et de l'île d'Orléans).

Billet

- Il vous donne droit à un passage.
- Disponible sur carte à puce et vendu en lot de 2.

Autres titres de transport

Consulter le rtcquebec.ca/Tarifs pour connaître tous les autres titres en vigueur.

En montant dans l'autobus

- Attendez que les gens descendent du véhicule avant de monter.
- Respectez la file d'attente pour faciliter la montée.
- Ayez en main votre titre de transport.
- Acquitez votre passage.
- Demandez un billet de correspondance au besoin.

Carte à puce

Si vous acquitez votre passage avec une carte à puce, maintenez votre carte devant le lecteur à l'entrée de l'autobus.

Un problème dans l'autobus avec votre carte à puce?

Le personnel chauffeur n'est pas en mesure de régler la situation, car l'équipement ne lui permet pas de le faire. Vous devrez alors payer votre passage d'une autre façon. Pour identifier le problème avec votre carte à puce, présentez-vous dans un Centre d'information ou un Centre de services du RTC (section Nous joindre du rtcquebec.ca).

Dans l'autobus

- Allez vers l'arrière, d'autres personnes pourront monter.
- Cédez votre place à ceux qui en ont besoin.
- Tenez les sacs à dos à la main lorsque vous êtes debout.
- Restez informé des prochains arrêts du parcours par l'annonce sonore et sur les écrans d'information.

En sortant de l'autobus

- Avertissez le personnel chauffeur de votre intention de descendre en actionnant la sonnerie avant d'arriver à votre arrêt.
- Si possible, descendez par la porte arrière de l'autobus.

Descente entre 2 arrêts en soirée

Le RTC offre, à une personne seule, la possibilité de descendre entre deux arrêts après 20 h pour se rapprocher de sa destination.

Ce service est disponible sur tout le réseau du RTC, à l'exception des parcours Métrobus.

Les tarifs du RTC sont fixés selon des catégories d'utilisateur.

Catégories

65+ (65 ans et plus)

- Carte OPUS avec photo obligatoire.

Étudiant+ (19 ans et plus)

- Personne de 19 ans ou plus au 30 septembre de l'année en cours et qui étudie à temps plein dans un établissement reconnu par le MEES.
- Le statut Étudiant+ doit être renouvelé avant le 30 septembre de chaque année.
- Carte OPUS avec photo obligatoire.

18 ans et moins (6 à 18 ans)

- Carte OPUS avec photo obligatoire.

Enfant (5 ans et moins)

Service gratuit en tout temps.

Si vous n'appartenez pas à l'une de ces catégories, le tarif Général s'applique.