Parcours client – Étapes et besoins

	Avant le déplacement		Pendant le déplacement			Après le déplacement
	Planification	Transaction	Cheminement	Zone attente	Dans l'autobus	Rétroaction
Étapes	> Envisager de prendre le transport en commun > Rechercher l'information > Acquérir les compétences pour utiliser les services	> Acheter un titre de transport (billets ou laissez-passer) dans un point de vente ou sur Internet	> Se rendre à l'arrêt > Parfois utiliser un Parc-O-Bus > Parfois faire une correspondance entre deux parcours	> Être sûr d'attendre l'autobus au bon arrêt > Parfois faire une correspondance entre deux parcours	> Monter et descendre du véhicule > Valider son titre de transport ou payer en monnaie > Trouver une place > Se sentir bienvenu et en sécurité dans l'autobus	> Faire un retour d'expérience
Besoins	> Se sentir bienvenu dans les services du RTC > Apprendre à utiliser le transport en commun > Savoir quel autobus prendre, où et à quelle heure > Considérer les perturbations affectant les services du RTC et les cheminements piétonniers, cyclables et routiers	> Savoir quel titre de transport acheter > Savoir où acheter un titre de transport > Accéder au point de vente > Acheter un titre de transport sans se déplacer	> Disposer de cheminements agréables et sécuritaires (piétonniers, cyclables, routiers) > Repérer les arrêts > Utiliser les Parc-O-Bus > Gérer les imprévus	> Identifier les parcours qui passent à l'arrêt et leur destination > Connaître l'horaire des prochains passages > Attendre dans un abribus ou une station tempérée > S'asseoir ou s'appuyer en attendant l'autobus > Être informé des modifications aux services du RTC > Circuler dans un terminus > Gérer les imprévus	> Savoir quel autobus arrive à l'arrêt > Monter dans l'autobus et en descendre > Valider son titre de transport ou payer en monnaie > S'asseoir, se tenir solidement ou se rendre à l'espace fauteuil roulant avant le redémarrage de l'autobus > Voyager de manière agréable et sécuritaire > Savoir quand descendre et le signifier > Gérer les imprévus	> Exprimer un commentaire ou une plainte sur une ou des étapes du parcours client > Avoir un suivi à la suite du commentaire ou de la plainte

Tiré de Réseau de transport de la Capitale (RTC). *Plan de développement en accessibilité universelle 2020-2024. Agir ensemble pour l'accessibilité*.