



Guide de l'utilisateur

(Mis à jour en juillet 2021)

1. Heures d'ouverture
2. Réservation obligatoire
3. Responsabilités de l'utilisateur
4. Directives à respecter
5. Points de vente
6. Tableau des tarifs
7. Accompagnateurs
8. Annulation de votre transport
9. Interruption de service
10. Plaintes

1- Heures d'ouverture du bureau

Lundi au vendredi

8 h 30 à 12 h et 13 h à 16 h 30

2- Réservation obligatoire

Vous pouvez réserver 2 semaines à l'avance ou au plus tard, avant 15 h la veille de votre déplacement, à l'exception d'une réservation pour un lundi qui doit être faite avant 15 h le vendredi précédent.

1. À l'aide du [formulaire en ligne de demande de réservation](#) maintenant disponible pour faciliter vos demandes!
2. Par téléphone en composant le 418 248-0445.

Par Internet

Pour effectuer une demande de réservation en ligne, vous devez compléter le [formulaire](#) disponible sur ce site.

Lorsque votre demande de réservation est validée, un courriel de confirmation vous est envoyé afin de signifier que votre demande a bien été reçue. Un second courriel vous sera envoyé pour confirmer votre transport.

Par téléphone

Vous pouvez faire une demande de réservation par téléphone en composant le 418 248-0445.

Renseignements requis au moment de la réservation

Afin de faciliter la demande de réservation, veuillez avoir en main les informations suivantes :

- Date du déplacement
- Adresses exactes des lieux de départ et de retour (si les adresses sont différentes) et autres informations relatives à l'emplacement qui pourraient aider le chauffeur à bien vous localiser. (ex: numéro de porte, côté de l'édifice...)
- Heure d'arrivée souhaitée à destination
- Heure de départ souhaitée pour le retour
- Est-ce que vous bénéficiez d'une aide à la mobilité (ex. : canne, quadriporteur, fauteuil roulant manuel, etc.)?
- Avez-vous un vélo à transporter ?
- Est-ce que la présence d'un [accompagnateur](#) est prévue et quel est son mode de paiement?
- Est-ce qu'il y aura présence d'un enfant de moins de 5 ans?
- Est-ce qu'il y aura présence [d'un chien-guide, d'un chien d'assistance](#)?

Ponctualité essentielle

L'heure de confirmation de votre déplacement est l'heure à laquelle vous devez être prêt pour l'embarquement. Le véhicule devrait se présenter au plus tard dans les 15 minutes qui suivent. C'est après ce délai seulement qu'il est considéré en retard.

Par exemple, le commis à la réservation vous informe que votre déplacement est planifié à 8 h. Vous devez donc être prêt à compter de 8 h et le véhicule a jusqu'à 8 h 15 pour arriver. C'est à compter de 8 h 16 que le véhicule est considéré en retard.

La ponctualité de chacun est essentielle pour rendre le service efficace. Si le chauffeur arrive sur les lieux d'embarquement à l'heure prévue et que l'utilisateur n'est pas présent, il s'annonce et tente d'entrer en contact avec l'utilisateur. S'il ne réussit pas, il quittera les lieux 5 minutes après avoir signalé sa présence. Si l'utilisateur habite dans une tour d'habitation ou dans un centre d'accueil, il doit attendre à l'entrée (porte) de l'immeuble. Si l'utilisateur est absent et n'a pas communiqué au préalable avec la répartition, le chauffeur quittera.

3- Responsabilités de l'utilisateur

Afin d'assurer la sécurité de tous à bord ou à proximité du véhicule, il est très important d'observer certaines règles de prévention et de conduite :

- Demander l'aide du chauffeur ou l'informer de toute précaution particulière que requiert votre état ainsi que des particularités d'accès aux lieux d'embarquement et de débarquement ;
- Être courtois envers le chauffeur et les autres passagers ;
- Éviter de distraire le chauffeur pour lui permettre de garder toute son attention à la conduite sécuritaire du véhicule ;
- S'assurer du bon état de fonctionnement de votre aide à la mobilité (s'il y a lieu) ;
- S'assurer que votre fauteuil roulant (s'il y a lieu) est muni d'une ceinture de sécurité réglementaire à défaut de quoi vous devrez accepter celle du transporteur ;
- Ne pas tenter de monter ou de descendre seul du véhicule si votre état nécessite normalement de l'aide pour y parvenir ;
- S'attacher à bord du véhicule en utilisant la ceinture abdominale et le baudrier, s'il y a lieu ;
- L'utilisateur d'un triporteur, quadriporteur ou d'un fauteuil motorisé doit manœuvrer avec prudence lors de l'embarquement et du débarquement ;
- Vous devez vous abstenir d'émettre des commentaires sur la conduite et le comportement du chauffeur. Vos commentaires doivent plutôt être acheminés à TCA, en complétant le [formulaire de plainte](#) ;
- Vous devez payer au chauffeur la tarification exacte lors de son embarquement.

4- Directives à respecter en tout temps

- Démontrer une conduite digne et respecter les règlements ;
- Ne jamais faire attendre l'autobus. Être présent 5 minutes avant l'heure prévue du départ ;

- Toujours avoir **l'argent exact**, votre billet ou votre passe mensuelle TCA. Le conducteur ne remet aucune monnaie ;
- Dirigez-vous vers un siège, attachez-vous et restez assis jusqu'à destination ;
- Interdiction de fumer ou de consommer drogues et /ou alcool ;
- Abstenez-vous de faire usage d'un appareil radio dans l'autobus ou le taxi, sans vos écouteurs.
- Parlez à voix basse et, sauf en cas d'urgence, vous ne devez pas vous adresser au conducteur quand le véhicule est en marche.
- Abstenez-vous de laisser des objets dans l'allée, sac d'épicerie ou autre. Veuillez toujours garder vos effets personnels avec vous sur votre siège.
- En cas de panne ou d'accident, respectez les directives du conducteur.

En cas de manquements répétés à l'une ou l'autre de ces directives, un usager pourrait se voir retirer le droit d'embarquement avec TCA.

5- Points de vente des billets et passes mensuelles

Les usagers peuvent se procurer des cartes de 10 billets (moins cher que de les acheter à l'unité) et les passes mensuelles aux endroits suivants :

- Bureau de TCA, 6 rue St-Jean-Baptiste Est, Montmagny, bureau 141, 418 248-0445 ;
- Bureau du Carrefour Jeunesse Emploi (CJE), 65, de la Gare, Montmagny, 418 248-3522 ;
- Au près du conducteur de l'autobus du trajet Nord-Sud ;
- Au près des chauffeurs de Taxi-500.

6- Tableau des tarifs

Insérez le tableau ici. Merci.

7- Accompagnateurs (transport adapté)

Lors de l'étude de la demande d'admission, le comité d'admission détermine s'il est nécessaire que vous soyez accompagné lors de vos déplacements.

Si tel est le cas, l'accompagnateur doit :

- être âgé de 14 ans ou plus;
- être capable de vous aider lors de la prise en charge, pendant le trajet et lors de l'arrivée à destination;
- avoir les mêmes lieux d'embarquement et de débarquement que les vôtres.

Types d'accompagnement

Accompagnement obligatoire

Ce type d'accompagnement est accordé si vous nécessitez une assistance médicale en cours de déplacement. Dans ces circonstances, l'accompagnateur voyage gratuitement.

L'utilisateur âgé de moins de six ans doit être accompagné en tout temps d'une personne âgée de 14 ans ou plus. L'utilisateur voyage gratuitement, mais son accompagnateur doit défrayer le coût de son passage selon les [tarifs en vigueur](#) selon son profil d'usage et son statut.

Accompagnement facultatif

Le comité d'admission accorde le droit à l'accompagnement facultatif à tous les usagers qui ont une déficience motrice ou organique. L'accompagnateur autorisé sur une base facultative doit toujours payer son passage selon les [tarifs en vigueur](#) selon son profil d'usage et son statut.

Accompagnement pour responsabilités parentales

L'utilisateur admis au transport adapté peut voyager avec son ou ses enfants âgés de moins de 14 ans afin qu'il puisse s'acquitter de ses responsabilités parentales. Les enfants sont soumis aux mêmes [tarifs applicables](#) au réseau régulier.

Dispositions particulières à l'embarquement

Lors de votre prise en charge, le chauffeur ne peut pas accepter un accompagnateur non inscrit sans avoir l'autorisation du répartiteur. Cette règle s'applique même s'il y a de la place à bord du véhicule.

Lors de la [demande de réservation](#), il est important de mentionner si vous serez accompagné ou non. Toute personne non inscrite pourrait se voir refuser l'accès à bord du véhicule.

Politique sur le droit d'accès aux animaux

Les seuls animaux acceptés à bord des véhicules sont le chien-guide et le chien d'assistance. Toutefois, vous devrez préalablement faire parvenir à TCA une attestation confirmant que le chien a été dressé par une école reconnue du Québec ou d'ailleurs. Cette attestation doit démontrer que l'animal remplit la fonction de chien-guide ou de chien d'assistance auprès d'une personne handicapée et que l'entraînement comporte un volet en situation de transport.

Le maître doit toujours avoir autorité sur le chien pour qu'il se comporte adéquatement.

8- Annulation de votre transport

Si, exceptionnellement, vous devez annuler votre réservation le matin même, vous devez le faire avant 6 h, directement auprès du chauffeur au 418 234-7339.

Ne jamais communiquer avec le chauffeur pour toute autre raison !

Ensuite, vous devez appeler TCA pour aviser la répartition de l'annulation au 418-248-0445.

Si vous n'annulez pas votre réservation et que le chauffeur se déplace inutilement pour aller vous chercher, vous serez facturé...

9- Interruption du service

Lors d'une tempête de neige, de verglas ou dans une situation d'urgence qui perturbe l'utilisation des véhicules, le service peut être interrompu temporairement. Dans un tel cas, un avis aux usagers du service de transport serait publié sur la page Facebook de TCA. La règle générale lors d'une tempête hivernale est que si les écoles sont fermées, il n'y a pas de transport.

Si l'interruption survient après le déplacement à destination, TCA assurera sans faute le transport de retour vers le domicile dans les meilleurs délais possibles.

10- Plaintes

Si vous êtes insatisfait du service reçu, vous pouvez porter plainte en tout temps en [utilisant le formulaire](#) sur ce site. Une réponse est assurée.