



PRATICITÉ

Le mode d'emploi du bus !

→ Edition
Mai 2019



Allô TCAT ! 03 25 70 49 00

m.tcat.fr

www.tcat.fr



SOMMAIRE

SE RENSEIGNER

- Le Point de vente TCAT : bonjour ! p. 5
- Allô TCAT
- Je surfe sur Internet
- Sur mon Smartphone



AVANT DE PRENDRE LE BUS

- Partir à l'avance p. 6
- À l'arrêt de bus
- Je consulte l'affichage
- Mon titre de transport
- Est-ce le bon bus ?
- Je fais signe au conducteur !



TITRES DE TRANSPORT

- Voyager avec un titre de transport p. 7
- Où acheter les titres ?
- Qu'est-ce que la carte Busséo ?
- Conseil sérénité



MONTÉE ET DESCENTE



- Je monte à l'arrêt de bus
 - Le choix de la bonne porte
 - Droit vers l'arrière
 - Pour tenir debout !
 - Prévenir le conducteur
- p. 8

UNE FOIS DANS LE BUS



- Le conducteur, le vérificateur
 - Comment valider mon titre ?
 - Où suis-je ?
 - Accessible à tous
 - Objets perdus
- p. 9

À FAIRE ET NE PAS FAIRE



- Je me comporte civiquement
 - Places réservées : j'ai du cœur !
 - Les choses à ne pas faire
 - Respecter les autres !
 - Nos amis à quatre pattes
- p. 10

SÉRÉNITÉ



- Voyager tranquille
 - Un travail d'équipe
 - Le partage de la route
 - Serein dans mon couloir bus !
- p. 11



BIENVENUE À BORD !



L'ensemble du personnel de la TCAT est heureux de mettre à votre disposition ce "Mode d'emploi", véritable outil de découverte du bus.

Ils se réjouissent de vous accueillir à bord de leurs véhicules et font le maximum pour vous assurer des voyages agréables et confortables.

Le bus vous permet d'**aller partout librement**. Travail, école, achats, loisirs, etc., il facilite vos déplacements dans la ville. Des titres de transport conçus pour chaque situation vous permettent de voyager à coût adapté.

Les bus contribuent au **respect de l'environnement**. Ils utilisent un carburant à très basse teneur en soufre et sont dotés de filtres catalytiques. Les bus permettent de diminuer le trafic automobile, et, en transportant de nombreuses personnes de consommer moins d'énergie et d'émettre moins de CO² qu'en voiture.

Vous disposez de :

→ **lignes régulières** qui desservent Troyes Champagne Métropole

. avec des lignes de bus ou de cars classiques

. ou des lignes Flex'Agglo de transport à la demande qui fonctionnent sur réservation.

→ **lignes à vocation scolaire**, directes et sûres, ouvertes à tous. Leurs horaires étant adaptés aux rythmes scolaires, elles ne fonctionnent pas pendant les vacances, les jours fériés, et certains mercredis et/ou samedis.



SE RENSEIGNER



**Avant de prendre le bus, vous préparez votre voyage
et vous vous renseignez sur votre trajet et votre titre de transport**

Le Point de vente TCAT : bonjour !

Le **Point de vente TCAT** vous accueille au centre-ville de Troyes, 16 rue de la République du lundi au vendredi de 8h30 à 18h30 et le samedi de 8h30 à 15h.

Les conseillères et conseillers vous donnent toutes les informations utiles pour organiser votre déplacement en bus.

Vous disposez de divers documents, tels que les dépliants horaires et le plan de réseau, utiles à la préparation de votre voyage en bus.

→ Les **dépliants horaires** présentent les informations utiles ligne par ligne. Chacun indique le calendrier d'application des horaires, les principaux horaires de passage des bus, le plan de la ligne, etc.

→ Le **plan** est une carte géographique qui représente le réseau de transport de la TCAT. Chaque ligne de bus est identifiée par un trait de couleur spécifique ; ce qui permet de bien distinguer les lignes entre elles. Les arrêts de bus sont indiqués en lettres majuscules.

→ Le **guide des points et lieux d'intérêt** détaille les lieux de vie principaux dans divers domaines (commerces, enseignement, mairies, santé, sport, etc.) et indique leur accès en bus.



Allô TCAT

→ Sur un simple appel téléphonique, les conseillères et conseillers de **Allô TCAT 03 25 70 49 00** répondent à toutes vos questions. Pas besoin de vous déplacer ! Ce service fonctionne du lundi au vendredi de 8h30 à 18h30 et le samedi de 8h30 à 15h.

Je surfe sur Internet

→ Avec **www.tcat.fr**, vous disposez sur Internet d'informations sur les horaires des bus, une recherche d'itinéraires d'adresse à adresse, un plan de réseau interactif indiquant notamment les arrêts et les points de vente, des infos trafic, une fonction personnalisée pour choisir son titre de transport, une FAQ (Foire aux Questions), etc. Vous pouvez aussi télécharger divers documents (fiches horaires, guide des points et lieux d'intérêt, etc.).

→ Avec la rubrique **Busséo en ligne**, vous pouvez recharger votre carte Busséo sur Internet avec les abonnements 30 jours et les titres 10 voyages.

Sur mon Smartphone

→ L'**application TCAT** sur Smartphone vous permet d'accéder

- aux horaires en temps réel et aux fiches horaires de chaque arrêt
- à la recherche d'itinéraires
- à un plan géolocalisé pour trouver les arrêts et points de vente les plus proches
- au plan du réseau
- à des infos trafic
- aux tarifs
- à l'achat des titres de transport virtuels 1, 3 et 10 voyages.

→ **Illicode** : en flashant avec votre Smartphone le code situé à chaque station de bus, vous disposez de l'horaire d'arrivée en temps réel des deux prochains bus dans les deux sens.

AVANT DE PRENDRE LE BUS

Partir à l'avance

Rien ne sert de courir, il faut partir à point ! Lorsque l'on se déplace en bus, il faut calculer son horaire de départ en fonction de l'heure à laquelle on souhaite arriver à destination.

→ **Du temps doit être prévu** pour les différentes phases du déplacement. Sont à prendre en compte : le temps pour se rendre à pied à son arrêt de bus, l'horaire de passage du bus, la durée du voyage en bus, le temps pour rejoindre son lieu de destination.

Exemple fictif n'utilisant pas les horaires réels actuels : Kévin, qui habite près de la Mairie de Troyes, doit partir de chez lui vers 10h05 pour se rendre à l'Hôpital des Hauts-Clos à son rendez-vous de 10h30.

Le bus de la ligne 6 part de l'arrêt FOCH à 10h12 en direction des Chartreux. Il arrive à l'arrêt HAUTS CLOS à 10h25. Cela laisse du temps à Kévin pour se rendre de l'arrêt de bus à l'Hôpital, pour trouver le cabinet de son médecin et être pile à l'heure pour 10h30.

À l'arrêt de bus

→ Rendez vous à l'arrêt de bus de votre choix. Sur la tête du poteau ou de l'abribus sont indiqués le nom de l'arrêt, le numéro et la destination de la ligne. Une ligne de bus circule dans les deux sens. En général, une station de bus est constituée de deux points d'arrêt situés de chaque côté de la rue. Le bus les dessert dans des directions opposées. Vérifiez bien la destination de la ligne afin de partir dans le bon sens.

→ Dans le cadre du poteau ou de l'abribus se trouvent le plan de la ligne et/ou du réseau, la fiche des horaires de passage du bus et l'adresse du Relais Bus le plus proche.

Je consulte l'affichage

Consultez les **fiches horaires** situées à l'arrêt de bus en prenant en compte les périodes concernées. Les différentes périodes sont symbolisées par des couleurs : bleu pour les périodes scolaires, rose pour les mini-vacances et jaune/vert pour l'été.

→ Lorsque des travaux de voirie interviennent sur son trajet habituel, il arrive que le bus emprunte un itinéraire différent. Les **déviations** sont signalées à l'arrêt sur des affichettes de couleur fluoescence. Si votre station de bus habituelle est transférée, ces affichettes vous indiquent vers quel autre arrêt vous diriger.

→ En complément des fiches horaires, diverses affichettes d'information sont présentes à l'arrêt.

→ Quelques stations de bus sont équipées d'un écran lumineux qui indique en temps réel l'heure d'arrivée du prochain bus.

Mon titre de transport

→ Si vous avez une **carte Busséo** ou si vous avez acheté votre **titre de transport** à l'avance, préparez-le et tenez-vous prêt(e) à le valider dès votre montée dans le bus.

→ Si vous achetez un **ticket virtuel**, activez-le en montant dans le bus (après, c'est trop tard !, et vous pouvez être verbalisé) et présentez votre Smartphone au conducteur.

→ Si vous n'avez pas de titre de transport, préparez votre **monnaie** pour en acheter un dans le bus. L'achat s'effectue en liquide (billets acceptés jusqu'à 20 €). Il n'existe pas de possibilité de payer dans le bus par carte bancaire ou par chèque. Si le conducteur vous rend de la monnaie, vérifiez le montant tout de suite. (*Voir "Titres de transport" p. 7*).

Est-ce le bon bus ?

→ À l'arrivée du bus, vérifiez qu'il s'agit bien de votre ligne. Le **fronton lumineux** du bus indique à gauche le numéro de ligne, et à droite sa direction.

→ Il arrive que plusieurs lignes utilisent un même arrêt. Par exemple, l'arrêt MOINES est desservi par des bus de la ligne 1 et de la ligne 7.

Je fais signe au conducteur !

→ Si le bus correspond à votre ligne, faites signe de la main au conducteur pour qu'il arrête son bus.



TITRES DE TRANSPORT

La validation est obligatoire à chaque montée dans le bus, y compris en correspondance

Voyager avec un titre de transport

→ Toute personne voyageant dans un bus doit obligatoirement être munie d'un **titre de transport** en cours de validité. Seuls les enfants de moins de 4 ans voyagent gratuitement accompagnés d'un adulte sauf sur les lignes à vocation scolaire et pour les déplacements en groupe.

→ Tous les titres de transport doivent être validés à chaque **montée dans le bus**, y compris lors des correspondances. La validation doit intervenir même si le bus est à l'arrêt, en attente de départ.

→ Les **correspondances** sont libres pendant une heure une fois le titre de transport validé. Vous pouvez faire autant de voyages que vous le souhaitez. Lors d'une correspondance, le titre de transport doit être obligatoirement validé. Au-delà d'une heure, et si vous êtes toujours dans le bus, vous devez décompter un autre voyage.

Où acheter les titres de transport ?

→ **Le Point de vente TCAT**, 16 rue de la République à Troyes
Création carte Busséo, vente et rechargement tous titres

→ **Les Relais Bus** sont principalement des bureaux de tabac. Ils sont présents sur différentes communes.

- Tickets 3 VOYAGES, 10 VOYAGES et 24 HEURES

- Rechargement de la carte Busséo avec les abonnements 30 jours "jeunes", "adultes" et "seniors" selon votre profil

(Non vendus : 1 VOYAGE, MULTI, abonnements annuels et BASIC SCOLAIRE)

→ **Dans le bus**, en vente auprès du conducteur, billets acceptés jusqu'à 20 € - Tickets 1 VOYAGE et 3 VOYAGES

→ **Busséo en ligne**, rechargement sur Internet, 7j/7, 24h/24, paiement sécurisé et suivi des factures

- Rechargement de la carte Busséo avec le titre 10 VOYAGES et selon votre profil, les abonnements 30 jours "jeunes", "adultes" et "seniors". (Non vendus : 1 et 3 VOYAGES, 24 HEURES, abonnements annuels et BASIC SCOLAIRE)

→ **Sur votre Smartphone**, achat des titres de transport virtuels 1, 3 et 10 voyages

Tous les titres de transport, sauf la carte Busséo se jettent lorsqu'ils ont été utilisés jusqu'à leur limite de validité.

Opération ville propre : merci de ne pas jeter votre ticket par terre mais dans une poubelle !

Qu'est-ce que la carte Busséo ?

→ Busséo est une carte **rechargeable**. Pour l'obtenir, il vous suffit de vous présenter au Point de vente TCAT avec une photo d'identité couleur, une carte d'identité et les justificatifs de votre profil. Lorsque votre Busséo est établie et votre profil indiqué, vous pouvez charger jusqu'à quatre titres de transport sur votre carte.

→ Busséo comporte une puce électronique. Conservez votre carte soigneusement dans **son étui**. Conçue pour se conserver quatre ans, elle n'est pas jetable. Lorsqu'elle est vide, il suffit de la recharger auprès d'un Relais Bus, à la borne Halle, au Point de vente TCAT ou par Internet.

→ Cette carte est **nominative**. Vous ne pouvez pas la prêter. Il est possible de voyager à plusieurs avec les titres 3 ou 10 voyages sous forme de tickets. Ils sont à valider autant de fois qu'il y a de voyageurs, y compris en correspondance.

→ Lors de la **validation** dans le bus, les voyages restants, la validité, etc. s'affichent sur l'écran du valideur. Ces informations sont aussi disponibles au Point de vente TCAT, à la borne Busséo ou sur Internet.

→ En cas de **perte** de votre carte, prévenez la TCAT rapidement ! Toute Busséo signalée comme volée est désactivée et devient inutilisable.

Conseil sérénité

→ N'oubliez pas de **valider** votre titre de transport !

En cas d'absence de validation du titre, d'absence de titre ou périmé ou falsifié, en cas de perturbation du service public par des comportements inappropriés, vous aurez à régler **une amende** dont le montant dépend de l'infraction. Si votre comportement nécessite l'intervention de la Police, la somme **est augmentée**.

→ En cas de **non-paiement** de l'amende après 1 mois ou 2, le montant de l'amende est majorée.

MONTÉE ET DESCENTE

Je monte à l'arrêt de bus

→ La montée et la descente des voyageurs interviennent obligatoirement aux **arrêts de bus**, sauf cas de force majeure.

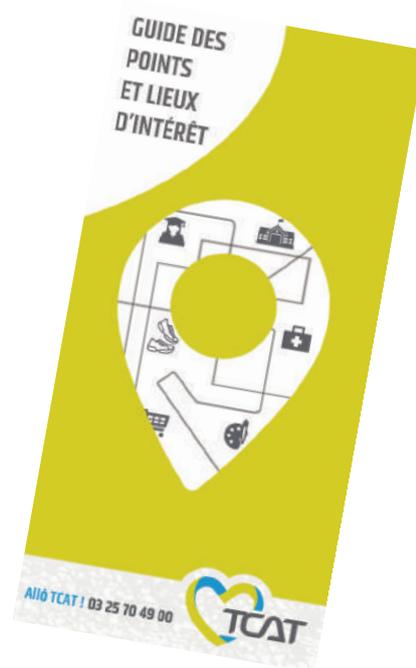
Le choix de la bonne porte

→ La montée s'effectue par la porte **avant**, la descente par les portes **arrière**. Seule exception : sur la ligne 6, les voyageurs accèdent au bus par toutes les portes.

Droit vers l'arrière

→ Une fois dans le bus, il est conseillé de se **diriger vers l'arrière** afin de faciliter la montée des autres passagers.

Un dépliant pour savoir quel bus prendre



Pour tenir debout !

→ Pendant le trajet, il est recommandé de **s'asseoir** ou de **se tenir** aux barres d'appui et poignées afin d'éviter toute chute.

Prévenir le conducteur

→ Le bus ne s'arrête pas systématiquement à toutes les stations. Pour descendre, il faut **prévenir** que vous souhaitez vous arrêter au prochain arrêt. Pour cela, appuyez (suffisamment tôt !) sur l'un des boutons de demande d'arrêt situés dans l'allée centrale. Vérifiez que le panneau lumineux rouge "ARRÊT DEMANDÉ" s'allume à l'avant du bus, près du conducteur.

→ Une fois placé devant la porte de sortie, et lorsque le bus est arrêté, appuyez sur le bouton "POUR OUVRIR APPUYEZ" pour déclencher l'**ouverture** des portes.

UNE FOIS DANS LE BUS

Le conducteur

Aux commandes de son bus, le conducteur suit un circuit préétabli et bien déterminé. Il met tout en œuvre pour respecter les horaires de départ et d'arrivée aux différents arrêts, et assure aux passagers les meilleures conditions de confort et de sécurité.

→ Il vend les tickets 1 et 3 VOYAGES, vérifie les titres de transport lors de la montée des voyageurs et veille à leur validation.

→ Il fournit au passager les renseignements dont il peut avoir besoin sur les questions entrant dans ses attributions. Le conducteur doit rester attentif à la circulation. Il est demandé aux voyageurs de ne pas rester en permanence à côté de lui.

Le vérificateur

→ Il contrôle les titres de transport et leur validation.

→ Le vérificateur veille également au bien-être des passagers. Il les accueille et les renseigne, il gère les situations conflictuelles ou imprévues.

Comment valider mon titre ?

→ Placez votre **carte Busséo** restée dans son étui une seconde contre le valideur disposé dans le bus. Votre carte peut être validée même à travers les sacs et les vêtements.

→ Les **tickets magnétiques** doivent être insérés dans la fente supérieure du valideur, flèche vers le bas, et visuel devant vous.

Lors de la validation, les voyages restants, la validité, etc. s'affichent sur l'écran du valideur. Un signal sonore et un message lumineux vous préviennent en cas de problème.

Voyant vert = bon fonctionnement - Voyant rouge = problème

Où suis-je ?

→ Tous les bus délivrent des **messages** lumineux et sonores vous informant de la direction du bus et du défilement des arrêts. Ce dispositif fonctionne grâce au système informatique NAVINEO qui utilise la technologie GPS et le repérage des bus par satellites.

→ Dans tous les bus, des **écrans dynamiques** vous guident tout au long de votre itinéraire. Si vous avez un doute sur votre trajet, vous pouvez demander conseil au conducteur qui vous orientera dans vos déplacements.

Accessible à tous

La TCAT rend le bus accessible à chacun, quelle que soit sa situation ou sa mobilité. Divers dispositifs facilitent l'utilisation du bus.

→ Les bus des lignes régulières bénéficient d'un **couloir plat** et sans marche, qui facilite les déplacements à l'intérieur du bus.

→ Un plancher surbaissé **très bas** facilite l'accès au bus. En plus, les bus standards sont dotés d'un système d'agenouillement rapprochant le bus du trottoir.

→ Tous les bus des lignes régulières sont équipés d'une rampe d'accès pour les personnes en **fauteuil roulant**. Un espace d'accueil est spécialement aménagé à l'intérieur du véhicule, au niveau de la plate-forme centrale.

• Lorsqu'une personne en fauteuil roulant souhaite emprunter le bus, le conducteur déclenche la rampe. Une fois à bord, le voyageur se positionne dans l'emplacement réservé, dos vers l'avant, frein du fauteuil bloqué et accoudoir baissé. Pour demander l'arrêt du bus, il appuie sur le bouton spécialement prévu pour lui. Le conducteur déploie la rampe au prochain arrêt.

• La montée en fauteuil se fait par la porte du milieu.

• Un pictogramme "handi" signale les lignes équipées sur le plan de réseau. Les bus accessibles sont identifiables par un adhésif visible à l'avant du véhicule.

→ Pour le confort et l'autonomie des personnes en situation de déficience visuelle ou auditive, les bus sont équipés d'annonceurs sonores et d'écrans dynamiques indiquant notamment le nom du prochain arrêt et la destination du bus.

Objets perdus

→ Les objets sont collectés tous les soirs. Ils sont transmis au service des objets trouvés de la **Mairie de Troyes**.



À FAIRE ET NE PAS FAIRE

Je me comporte civiquement

- Lorsque vous montez dans le bus, **saluez** le conducteur.
- Proposez votre place assise à ceux qui en ont le plus besoin.

Places réservées : j'ai du cœur !

- Certaines places sont réservées aux personnes à mobilité réduite, **aux personnes âgées**, femmes enceintes, personnes en situation de déficience auditive ou visuelle, etc.



Les choses à ne pas faire

Dans un bus, **il est interdit** de :

- Fumer, vapoter, cracher, uriner, jeter des déchets
- Utiliser abusivement le bouton de demande d'arrêt
- Utiliser un titre qui ne vous appartient pas
- Souiller ou détériorer le matériel
- Monter dans le bus en étant ivre, vêtu d'habits malpropres ou lorsque vous êtes atteint d'une maladie contagieuse
- Troubler la tranquillité des voyageurs par des chants, cris, disputes, injures, menaces, gestes inconvenants ou par le transport de colis ou objets encombrants, dangereux, nauséabonds ou susceptibles de salir les vêtements des voyageurs ou l'intérieur du véhicule
- La mendicité est interdite dans les bus, les abribus et au Point de vente TCAT.

Veillez au respect des autres !

- L'utilisation de lecteur audio, téléphone portable, de console de jeux ou autre appareil sonore doit se faire en toute **discrétion**. Elle ne doit gêner ni les autres voyageurs ni le conducteur. En cas de non-respect, un procès-verbal pour trouble de l'ordre public sera dressé.

Nos amis à quatre pattes

- Les chiens guides d'aveugle ou d'assistance peuvent voyager dans les bus.
- Les animaux domestiques sont acceptés dans les bus à condition qu'ils soient de **petite taille**. Ils doivent obligatoirement être tenus dans un **panier** ou un **cabas**, posé sur les genoux du voyageur. Leur voyage est gratuit.

SÉRÉNITÉ

Voyager tranquille

→ Dans les bus, vous n'êtes jamais seul(e). Sur le réseau, à bord des bus et au centre de régulation, 200 collaborateurs TCAT veillent sur votre **tranquillité**.

→ Tous les bus sont équipés de caméras de **vidéo** prévention numérique respectant les règles de la vie privée. Ils bénéficient également d'une liaison **radio** continue entre le conducteur et le siège de la TCAT.

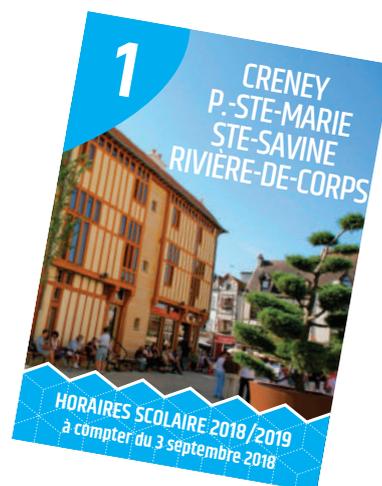
Un travail d'équipe

Le conducteur, le vérificateur et la Police travaillent en équipe.

→ Le conducteur et le vérificateur assurent la **sécurité**, le bien-être et le confort de tous les clients à l'intérieur du bus. Ils gèrent les situations conflictuelles ou imprévues.



Le Guide Busséo, pour tout savoir sur la carte Busséo et la validation



Les dépliant horaires

→ En cas de **fraude**, le vérificateur saisit informatiquement les amendes sur son portable de contrôle. Lorsque l'incident auquel il est confronté se dégrade, le vérificateur, s'il le souhaite, peut faire appel à la **Police**.

Le partage de la route

→ Les bus sont intégrés dans la circulation générale. Les conducteurs sont vigilants et prêtent la plus grande attention **aux autres** utilisateurs de la route : piétons, deux roues, automobilistes, etc.

→ Le code de la route prévoit qu'un bus quittant son arrêt a la **priorité** de passage.

Serein dans mon couloir bus !

Le "**couloir bus**" ou "**site propre**" est une voie réservée aux bus, pour plus de régularité et de ponctualité.

→ En plus des bus, quelques rares véhicules sont autorisés à l'emprunter : les véhicules d'intervention d'urgence, les cars interurbains, les taxis et les convoyeurs de fonds. Il est interdit aux autres voitures et deux roues de l'utiliser.



À BIENTÔT !



À bientôt dans le bus !

Nous avons eu plaisir à vous faire connaître nos services et nos prestations.

Vous les découvrirez plus encore en prenant le bus.

→ Sachez qu'à tout moment, avant et pendant votre voyage, le personnel de la TCAT vous informe, vous renseigne, vous conseille.

→ **N'hésitez pas à faire appel à nous. Nous sommes là pour vous faciliter la vie et la ville !**



Au sein de la TCAT, j'ai eu pour mission d'élaborer ce livret spécialement pour vous.

J'espère de tout cœur qu'il vous a été utile.

N'hésitez pas à signaler à la TCAT tout élément complémentaire que vous souhaiteriez y voir figurer.

Je vous souhaite d'agréables voyages en bus.

Librada ERIMOLA BIELO



La TCAT protège l'environnement

Document imprimé sur Cyclus Print, 100 % fibres recyclées, éco-label "Fleur européenne".

