

SOCIÉTÉ DE TRANSPORT DE TROIS-RIVIÈRES

BIENVENUE À BORD!

Guide pour s'initier au transport en commun à Trois-Rivières



TABLE DES MATIÈRES

3

Merci de choisir le transport collectif!

4

Lexique

7

Se procurer un titre de transport

8

Bien se déplacer en autobus

9

Transport scolaire intégré

11

Consignes à respecter

12

Transport adapté

13

Questions fréquemment posées

MERCI DE CHOISIR LE TRANSPORT COLLECTIF !

Chaque année, des milliers de Trifluviens choisissent le transport collectif pour se déplacer. En plus d'être abordable, prendre l'autobus est un geste écoresponsable qui permet de réduire son empreinte écologique. Quand vous embarquez à bord d'un autobus de la STTR, votre portefeuille et la planète vous remercient !

Pour certains, le transport collectif peut cependant paraître complexe ou intimidant. Nous tenons à vous rassurer : il n'en est rien. Dès que vous comprenez certains concepts de base, il devient très facile de vous déplacer et de bénéficier de ses avantages. Ce guide est justement conçu à l'attention des nouveaux usagers qui souhaitent s'initier au transport collectif ou qui entreprendront prochainement une transition de l'autobus scolaire vers nos autobus urbains.

En expliquant comment bien se déplacer sur notre réseau, nous souhaitons vous offrir la meilleure expérience possible. Nous espérons également que vous trouverez les réponses à vos questions et que vous voyagerez longtemps avec nous.

Au plaisir de vous retrouver à bord de nos autobus !

5 BONNES RAISONS DE SE DÉPLACER EN TRANSPORT COLLECTIF

1



C'est
sécuritaire,
simple et
facile

2



C'est
écologique

3



C'est
abordable

4



Cela vous
permet de
relaxer
pendant
le trajet

5



Cela vous
permet de
pratiquer
des activités
parascolaires
le soir et les
weekends

LEXIQUE

ARRÊT



Saviez-vous que la STTR compte plus de 1000 arrêts sur son réseau? C'est à un arrêt que les usagers attendent le passage d'un autobus et où ils descendent lorsqu'ils sont rendus à destination. Important : il faut toujours se présenter à l'arrêt cinq minutes avant l'heure de passage indiquée sur l'horaire et être bien visible pour que le chauffeur puisse vous repérer.

BOÎTE DE PERCEPTION



Située près de la porte avant et à proximité du chauffeur, la boîte de perception est un équipement servant à recueillir la monnaie des usagers qui paient comptant. Lorsque les usagers utilisent la boîte de perception pour entrer dans l'autobus, ils doivent y insérer la monnaie **exacte**.

CARTE CITÉ



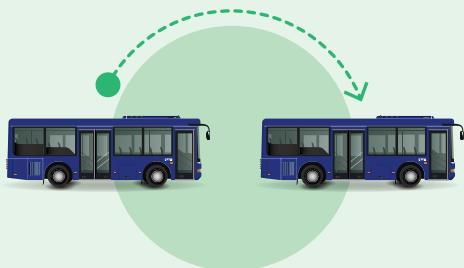
La carte CITÉ est une carte à puce rechargeable qui vous permet d'accéder au réseau de la STTR. Lors de votre embarquement, celle-ci doit immédiatement être apposée sur le **valideur**.

La carte CITÉ peut être encodée avec des titres de transport mensuels ou en y déposant de l'argent qui sera soustrait à chaque utilisation. C'est ce qu'on appelle le « porte-monnaie électronique ». Pour acheter un titre mensuel ou pour déposer de l'argent sur la carte CITÉ, les usagers doivent se rendre chez un **dépositaire**.

Trois types de titres mensuels peuvent être encodés sur la carte CITÉ : le titre général, le titre jeunesse (21 ans et moins) et le titre 65 ans et plus. Ces trois titres sont offerts à des prix différents et permettent d'accéder au réseau de façon illimité pendant un mois. À noter que le rechargement d'une carte CITÉ peut prendre jusqu'à 48 heures avant d'être effectif.

Saviez-vous que plusieurs commerces de Trois-Rivières offrent des rabais exclusifs aux usagers de la STTR, sous présentation de la carte CITÉ ? Pour en savoir plus, visitez le www.sttr.qc.ca/avantages

CORRESPONDANCE

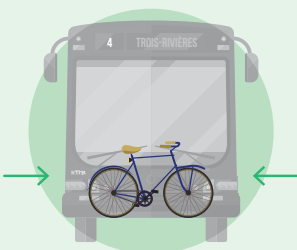


Une correspondance permet de poursuivre un déplacement sur une autre ligne d'autobus.

Pour effectuer une correspondance, les usagers qui utilisent une carte CITÉ n'ont qu'à valider celle-ci au moment d'embarquer dans le second autobus. Quant aux usagers qui paient avec de la monnaie, ils doivent demander un billet de correspondance au chauffeur lorsqu'ils montent à bord du premier autobus et utiliser ce billet comme laissez-passer dans le second autobus.

Le saviez-vous ? À Trois-Rivières, les correspondances se font aux terminus pour assurer la sécurité des usagers et pour que les périodes d'attente aient lieu dans un abribus.

CYCLOBUS



Offert du 1^{er} mai au 31 octobre, le service de Cyclobus permet aux usagers de 16 ans et plus d'installer gratuitement leur vélo sur un support situé à l'avant de l'autobus. Il s'agit donc d'une façon simple de concilier le transport actif et le transport collectif !

Pour utiliser ce service, les usagers doivent être en mesure d'installer eux-mêmes leur vélo sur le support et il est important que celui-ci n'obstrue pas la vue du chauffeur. Aussi, les objets attachés au vélo doivent être retirés pour éviter les risques de bris.

Saviez-vous que tous les autobus de la STTR possèdent un support à vélos ? Pour en savoir plus sur le service de Cyclobus, visitez le www.sttr.qc.ca/cyclobus

DÉPOSITAIRE



Un depositaire est un établissement autorisé à vendre des titres de transport de la STTR et où il est possible de se procurer la **carte CITÉ**. Au total, il existe plus d'une trentaine de depositaires répartis dans tous les secteurs de Trois-Rivières.

IMPORTANT : seulement deux depositaires sont autorisés à créer de nouvelles cartes CITÉ pour les usagers de moins de 21 ans ou pour ceux âgés de plus de 65 ans. Une fois créées, ces cartes peuvent toutefois être rechargées chez tous les depositaires.

Dépositaires autorisés à créer des cartes CITÉ jeunesse et 65 ans et plus :

Jean Coutu
1650, rue Royale,
Trois-Rivières

Service à la clientèle
de la STTR
245, rue Saint-Georges
Trois-Rivières

Pour connaître l'emplacement de tous nos depositaires, visitez le www.sttr.qc.ca/tarifs-et-depositaires

GIROUETTE



Située à l'avant de l'autobus, la girouette est un afficheur électronique qui expose le numéro de la ligne de transport et sa direction. Il est important de toujours bien vérifier l'information diffusée sur la girouette avant d'embarquer à bord de l'autobus.

HORAIRE

11 Centre-ville ↔ District 55 - Direction District 55												
Arrêts	Heures											
TERMINUS CENTRE-VILLE (201)	06:34	07:07	07:42	08:19	08:54	09:29	10:04	10:39	11:14	12:24	13:39	
	13:44	14:25	15:00	15:35	16:10	16:45	17:20	17:55	18:30	19:40	20:45	
	21:00	22:05	00:00									
ROYAUX/FAUCON ROULLET (245)	06:36	07:09	07:44	08:21	08:56	09:31	10:06	10:41	11:16	11:51	12:26	13:01
	13:46	14:27	15:02	15:37	16:12	16:47	17:22	17:57	18:32	19:02	19:42	20:47
	21:02	22:07	00:02									
ENTRÉE MALLARD (210)	06:40	07:15	07:48	08:25	09:00	09:35	10:10	10:45	11:20	11:55	12:30	13:05
	13:50	14:31	15:06	15:41	16:16	16:51	17:26	18:01	18:36	19:06	19:46	20:51
	21:04	22:01	00:04									

Les horaires permettent aux usagers de connaître les heures de passage aux arrêts. Ils sont disponibles en format papier et sur notre site Web, en format électronique. De plus, l'horaire est parfois affiché sur certains arrêts de notre réseau.

Il est également possible de connaître le prochain temps de passage d'un autobus en envoyant un texto. Dans la boîte de dialogue, entrez le numéro de la ligne que vous souhaitez utiliser, suivi d'un espace. Entrez ensuite le numéro de l'arrêt desservi par cette ligne et envoyez votre texto au 819-373-4533. L'horaire des prochains passages vous sera alors automatiquement envoyé. Par exemple, textez 4 283 pour savoir quand un autobus de la ligne 4 passera à l'arrêt 283. Connaître les horaires de la STTR? C'est aussi simple que d'envoyer un texto!

TAXIBUS



Sous certaines conditions, le service de Taxibus permet aux usagers d'être transportés d'un lieu non desservi par une ligne de transport régulière vers un point de correspondance, afin qu'ils puissent y prendre l'autobus et se rendre à leur destination. La situation inverse est également possible pour revenir au point de départ. Ce service est offert sans frais supplémentaires, puisque le coût du taxi est inclus dans le titre de transport que l'utilisateur détient.

Pour en savoir plus sur le service de Taxibus, visitez le www.sttr.qc.ca/taxibus

TERMINUS



Un terminus est un lieu où convergent plusieurs lignes de transport et où il est possible d'effectuer des **correspondances**. Il s'agit du lieu de départ ou d'arrivée des autobus. La STTR compte six terminus sur son réseau :

Le terminus Carrefour Trois-Rivières-Ouest

Le terminus Centre-ville

Le terminus District 55

Le terminus Fusey

Le terminus Galeries-du-Cap

Le terminus UQTR

VALIDEUR



Équipement qui permet la validation automatique du droit de passage à l'embarquement. Les usagers tapent leur **carte CITE** sur le valideur au moment de monter à bord de l'autobus pour déduire un passage du porte-monnaie électronique ou pour utiliser le titre mensuel encodé sur la carte. Si un usager utilise le porte-monnaie électronique pour payer son droit de passage, le valideur affichera automatiquement le solde restant de la carte CITE au moment de la validation.

SE PROCURER UN TITRE DE TRANSPORT

Tous les usagers doivent payer au moment de l'embarquement et à la STTR, il existe quatre grandes catégories de titres de transport et de modes de paiement.

1 LA CARTE CITÉ

La carte CITÉ, encodée avec un titre mensuel, permet aux usagers d'accéder au réseau de façon illimitée pendant le mois courant. De l'argent peut également être déposé sur votre carte CITÉ et être débité à chaque passage. Il s'agit de la fonction « porte-monnaie électronique ». Cette solution de paiement convient surtout aux usagers occasionnels.

Attention : les sommes déposées sur votre carte CITÉ ne sont pas remboursables et peuvent être utilisées sans limites de temps. Aussi, si vous perdez votre carte CITÉ, vous devez vous présenter au service à la clientèle de la STTR.

2 LES BILLETS

Il est possible de payer en déposant un billet de transport dans la boîte de perception. Les livrets de billets sont en vente chez les dépositaires.

3 LA MONNAIE

Les usagers ne possédant ni carte CITÉ ni billet peuvent payer avec de la monnaie. Cette option est toutefois moins pratique puisque le montant exact doit être déposé dans la boîte de perception lors de l'embarquement, car les chauffeurs n'ont pas de monnaie.

4 LA CARTE À POINÇON

La carte à poinçon est utilisée uniquement pour le transport adapté. Lorsqu'un usager se sert de cette carte pour utiliser le service, le chauffeur la poinçonne pour y soustraire un passage.

LE SAVIEZ-VOUS ?

Le transport est gratuit pour les enfants de 12 ans et moins accompagnés d'un adulte

BIEN SE DÉPLACER EN AUTOBUS

Nous ne le répétons jamais assez : la meilleure façon de bien vous déplacer en transport collectif consiste à prévoir vos déplacements ! De cette façon, vous emprunterez toujours le meilleur trajet et vous éviterez les mauvaises surprises.

Voici trois outils à votre disposition pour prévoir vos déplacements :

1

L'APPLICATION TRANSIT

Disponible sur les téléphones iOS et Android, l'application Transit vous permet de connaître le meilleur trajet à emprunter, d'être informé à l'aide d'alertes et d'avoir un aperçu de l'achalandage à bord des autobus. Les temps de passage sont également mis à jour en temps réel pour informer les usagers de l'état du réseau.

2

GOOGLE MAPS

Tout comme l'application Transit, Google Maps vous propose le meilleur trajet à emprunter et vous informe sur les temps de passage de nos autobus en temps réel. En plus d'être disponible sur les téléphones iOS et Android, Google Maps peut aussi être consulté sur un ordinateur ou sur une tablette.

3

NOTRE SERVICE À LA CLIENTÈLE

Vous ne disposez pas d'un téléphone intelligent ou n'êtes pas abonné à Internet ? Pas de problème ! Un agent de notre service à la clientèle sera heureux de vous proposer le meilleur itinéraire selon vos besoins. Le service à la clientèle est ouvert du lundi au vendredi, de 8h00 à 12h00 et de 13h00 à 16h00. Vous pouvez communiquer avec nos agents en composant le 819-373-4533 pendant nos heures d'ouverture.



TRANSPORT SCOLAIRE INTÉGRÉ

La Société de transport de Trois-Rivières possède des ententes avec le Centre de services scolaire du Chemin-du-Roy et les écoles privées de Trois-Rivières pour permettre le transport des élèves. Puisqu'ils sont des milliers à fréquenter son réseau le matin et le soir, la STTR déploie des autobus supplémentaires pour répondre à leurs besoins de mobilité. C'est ce qu'on appelle des « autobus extra » et ceux-ci sont clairement identifiés sur leurs **girouettes**. En intégrant ces autobus aux circuits réguliers du réseau, la STTR bonifie le service offert à l'ensemble des usagers. Lorsqu'on désigne le service de transport déployé en extra à l'attention des élèves, on parle donc de transport scolaire intégré.

ACCÉDER À SON ITINÉRAIRE POUR SE RENDRE À L'ÉCOLE

Si vous avez reçu une lettre de votre établissement scolaire qui indique que le service de transport vers l'école sera offert par la STTR, voici ce que vous devez faire pour accéder à l'itinéraire qui vous sera proposé :

- 1 Rendez-vous au sttr.qc.ca
- 2 Cliquez sur la « zone étudiante »
- 3 Entrez votre numéro de fiche
- 4 Sélectionnez l'école fréquentée dans le menu déroulant

L'itinéraire sera affiché automatiquement en fonction de votre domicile et de l'emplacement de votre école. Si vous avez des questions concernant le trajet, veuillez communiquer avec notre service à la clientèle au 819-373-4533.

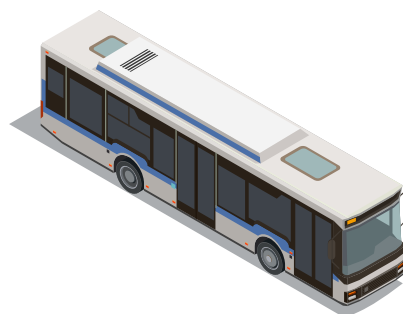
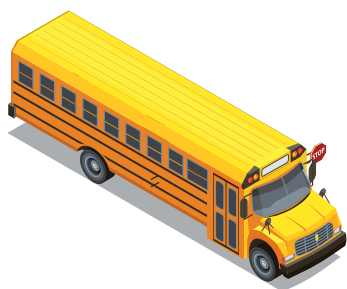
NOUVEAUX USAGERS PENDANT LA RENTRÉE SCOLAIRE

Si vous vous déplacez pour la première fois avec la STTR, il est important de valider la carte CITÉ qui vous a été remise par votre école, au moment de votre embarquement. Si vous ne possédez pas encore de carte CITÉ, il faudra montrer au chauffeur le carton d'embarquement temporaire, lequel est généralement distribué lors des premiers jours de classe.



LES PRINCIPALES DIFFÉRENCES ENTRE L'AUTOBUS JAUNE ET LE TRANSPORT EN COMMUN

- 1** L'autobus de la STTR se rend aux arrêts et il est important de se présenter à l'arrêt (ou au lieu indiqué dans la zone scolaire) au moins cinq minutes avant l'heure de passage indiquée.
- 2** Tous les usagers doivent valider leur carte CITÉ ou procéder au paiement lors de l'embarquement. Il est donc important de ne pas oublier sa carte CITÉ, sans quoi vous devrez payer votre passage avec de la monnaie.
- 3** Il est possible d'être debout dans l'autobus de la STTR. Cela n'est pas dangereux et il suffit de se tenir après les poteaux et les courroies prévus à cet effet, lors des déplacements.
- 4** Vous devez appuyer sur la sonnette ou tirer la corde pour signifier au chauffeur que vous souhaitez descendre de l'autobus. Aussi, il est important de sonner suffisamment à l'avance pour permettre au chauffeur d'immobiliser l'autobus de façon sécuritaire.
- 5** Il est possible qu'il faille se déplacer à bord de deux autobus différents pour se rendre à destination. Cela s'appelle une correspondance et celles-ci s'effectuent toujours en terminus sur le réseau de la STTR.
- 6** L'autobus de la STTR ne déploie pas de panneau d'arrêt au moment de débarquer un usager. Pour des raisons de sécurité, il est donc très important de ne jamais traverser la rue devant l'autobus après avoir descendu de celui-ci. Il faut plutôt attendre que l'autobus reparte et utiliser un passage piétonnier pour traverser la rue en toute sécurité.
- 7** La carte CITÉ permet d'accéder à l'ensemble du réseau de la STTR ! Les élèves ont donc une grande autonomie pour se déplacer et pratiquer des activités parascolaires après l'école.



CONSIGNES À RESPECTER

Pour assurer le bien-être de tous les usagers, il est important de respecter certaines règles lorsqu'on se déplace en transport collectif. Voici un rappel des principales consignes :

- 1** Cédez votre place aux usagers à mobilité réduite, dont les personnes âgées, les personnes handicapées, les personnes avec une déficience visuelle et les femmes enceintes.

- 2** Déplacez-vous à l'arrière de l'autobus, au moment de l'embarquement.

- 3** Placez votre sac à dos entre vos jambes pour ne pas gêner la circulation.

- 4** Ne mettez pas vos pieds sur les bancs.

- 5** Écoutez votre musique dans des écouteurs.

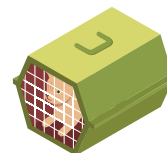
- 6** Parlez au cellulaire de manière à ne pas importuner les usagers à proximité.

- 7** À l'exception des chiens-guides, les animaux de compagnie doivent être transportés dans une cage et ne pas nuire au confort des autres usagers.

- 8** Si possible, descendez par la porte arrière de l'autobus.

- 9** Il est interdit d'abîmer l'autobus ou d'endommager le matériel à bord de celui-ci.

- 10** Il est interdit de consommer de l'alcool, du tabac, de la drogue ou de vapoter à bord de l'autobus.



TRANSPORT ADAPTÉ

La STTR offre également un service de transport en commun adapté (collectif) de porte à porte accessible, fonctionnant sur réservation seulement. Il s'adresse aux personnes ayant des limitations persistantes les empêchant d'effectuer leurs activités normales. Pour bénéficier de ce service, les usagers doivent d'abord y être admis.

PROCÉDURE D'ADMISSION

Pour être admis au service de transport adapté, vous devez présenter une demande d'admission. Vous pouvez obtenir une copie du formulaire de demande d'admission au transport adapté en communiquant avec le service à la clientèle au 819 373-1778.

La personne qui présente une demande d'admissibilité au service doit faire remplir la deuxième et la troisième partie du formulaire par un médecin ou un professionnel du réseau de la santé et des services sociaux. Les informations obtenues doivent permettre d'évaluer l'incapacité associée au handicap.

Une fois le formulaire de demande d'admission dûment complété et signé par qui de droit, il faut le faire parvenir à l'adresse suivante:

Comité d'admission de la STTR
2000, rue Bellefeuille, C.P. 696
Trois-Rivières (Québec)
G9A 5J3

Le comité d'admission vous fera part de sa décision par écrit, dans les 45 jours suivant la réception de votre formulaire.

RÉSERVATION

Pour une réservation, vous devez prévoir un délai de 48 heures (2 jours) ouvrables, afin que votre transport soit assuré.

ANNULATION

Pour annuler une réservation, communiquez avec le service à la clientèle du transport adapté au 819 373-1778.

Dans le cas où le service à la clientèle est fermé, vous pouvez annuler votre déplacement en composant le 819 380-8868. Prenez note qu'aucune réservation ou modification à une réservation ne sera effectuée par le biais de ce numéro.



QUESTIONS FRÉQUEMMENT POSÉES

OFFREZ-VOUS LE TRANSPORT VERS SHAWINIGAN OU NICOLET?

La STTR offre le service de transport uniquement sur le territoire de la ville de Trois-Rivières.

EST-IL POSSIBLE DE CONSULTER LE SOLDE DE NOTRE CARTE CITÉ SUR LE SITE WEB DE LA STTR?

Le service n'est pas encore disponible pour le moment. Vous pouvez cependant voir votre solde au moment de valider votre carte CITÉ ou en vous rendant chez un dépositaire. Vous pouvez également appeler au service à la clientèle et un agent vous fournira cette information avec plaisir.

À QUELLE FRÉQUENCE LES AUTOBUS PASSENT-ILS À L'ARRÊT?

De façon générale, la fréquence est de 35 minutes en semaine pendant le jour et de 65 minutes les soirs et les fins de semaine.

EST-IL POSSIBLE DE PAYER PAR CARTE DE DÉBIT OU DE CRÉDIT DANS L'AUTOBUS?

Le service n'est pas disponible pour le moment. Toutefois, nous examinons actuellement de nouvelles solutions de paiement pour les usagers.

