



POUSSETTE ET ASTUCES EN AUTOBUS!



ÉDITION
2008



Graphisme
Illustrations
Impression
Auteurs

Rédaction
Lecture professionnelle
Co-auteurs
(EN ORDRE ALPHABÉTIQUE)

Passerelle bleue
Julie Fréchette
Komunikintramedia

Comité de parents (EN ORDRE ALPHABÉTIQUE)
Inès Espasandin, Julie Lavallée,
Jacinthe Perreault, Edith Robidoux,
Jacynthe Tremblay

Line Dufresne
Julie Lavallée
Centre 1,2,3 GO!
Réseau de transport de Longueuil (RTL)
Société de transport de Laval (STL)
Société de transport de Montréal (STM)

PARTENAIRES

Des remerciements aux membres du comité de parents, pour leur travail efficace tout au long de la production de ce carnet. Merci à ces parents engagés dans les Initiatives 1,2,3 GO! de Longueuil, Pointe-de-l'Île, Rivière-des-Prairies et Laval. Leur souci pour le bien-être des tout-petits et de leur famille aura des retombées positives pour les usagères du transport en commun, avec la distribution de cet outil. Plusieurs autres parents ont agi à titre de consultants dans la production de ce carnet et nous leur exprimons également notre gratitude.

Des remerciements particuliers au Centre 1,2,3 GO! qui a permis une telle réalisation, pour le bénéfice des familles avec de jeunes enfants.

Une reconnaissance particulière aux trois sociétés de transport participant à ce projet doit être soulignée. Le Réseau de transport de Longueuil (RTL), la Société de transport de Laval (STL) et la Société de transport de Montréal (STM) ont apporté leur soutien et leur expertise en validant les informations contenues dans cet outil. Leur collaboration à ce carnet permet aussi de faire connaître à la population les services offerts aux familles avec tout-petits, dans le milieu du transport collectif.

PARTENAIRES FINANCIERS

Nous remercions la Fondation Lucie et André Chagnon et Centraide pour le financement accordé au Centre 1,2,3 GO!, instigateur de ce projet.



ISBN 978-2-923070-04-9

Dépôt légal - Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2008

Dépôt légal - Bibliothèque et Archives Canada, 2008

Toute reproduction totale ou partielle sous quelque procédé que ce soit est permise si la source est dûment mentionnée. Le féminin est utilisé dans le seul but d'alléger la lecture du texte, compte tenu de la représentativité plus marquée des femmes usagères des transports en commun, voyageant avec des enfants. Toutefois, ceci ne vise en aucun cas d'exclure les hommes qui voyagent avec des enfants.

Le carnet *Poussette et astuces en autobus!* ne remplace en aucun cas la réglementation établie par les sociétés de transport. Chaque personne se déplaçant en autobus avec un enfant doit faire preuve de civisme et est tenue responsable de ses actions. Aussi, les auteurs et les co-auteurs ne se tiennent nullement responsables des conséquences occasionnées par les attitudes et les comportements adoptés par les usagères des transports en commun, à la suite de la lecture de ce carnet.

MES
TOUT-PETITS,
MA POUSSETTE,
MES SACS ET L'AUTOBUS,
COMMENT
Y ARRIVER?



LE TRANSPORT : C'EST AUSSI POUR NOS TRÉSORS

Si vous voyagez avec des tout-petits en transport en commun, vous savez que certaines situations ne sont pas toujours évidentes!

Ce carnet propose des solutions pour vous aider à vous déplacer plus facilement en transport en commun avec vos enfants. Le but du livret est de rendre votre expérience plus pratique, et certainement plus agréable.

Un comité de parents, à qui se joignent des représentants de la STM, de la STL et du RTL, ainsi que du Centre 1,2,3 GO!, travaille à faciliter l'utilisation du transport en commun pour les

adultes qui se déplacent avec de jeunes enfants. Par exemple, en trouvant des solutions permettant de voyager de façon sécuritaire avec une poussette en position ouverte.

UN GUIDE
QUI ME DONNE
DES TRUCS!

Vous trouverez dans les prochaines pages des trucs et des informations pour faciliter vos déplacements.

Bonne route!

POUSSETTES

ATTITUDES

INFORMATIONS

TRANSPORT ET FAMILLE

COORDONNÉES

AUTOBUS ET TOUT-PETITS : COURS 101

Un déplacement agréable avec un tout-petit rime avec la notion d'organisation. Voici des moyens à considérer avant même de partir avec vos enfants!

SUIS-JE BIEN ORGANISÉE?

OUI NON

- Je planifie mes rendez-vous à l'extérieur des heures de pointe, j'évite l'achalandage.
- Je me renseigne sur l'horaire et les lignes desservies par des autobus à planchers bas (STM)¹.
- Je m'informe quant au trajet le plus avantageux.
- Je m'informe sur la météo avant de voyager avec mon enfant.
- Je prends en considération les heures de repas de mes tout-petits et je peux envisager l'heure de la sieste pour le voyage.

POUR M'ASSURER UN DÉPLACEMENT DES PLUS FACILE, JE PEUX AUSSI VÉRIFIER :

[✓ ✍]

- Les horaires d'autobus et m'assurer qu'ils sont à jour.
- Les transferts dans mon itinéraire.
- La présence d'abribus sur les circuits que je fréquente.
- Le service de livraison qu'offrent plusieurs épiceries et pharmacies, à peu de frais ou même gratuitement, et j'évite ainsi de trimballer des sacs supplémentaires.

JE SUIS
ORGANISÉE,
JE PEUX
VOYAGER!

Y A-T-IL DES OPTIONS À LA POUSSETTE ?



Le banc d'auto
(coquille)



Le portage
(Kangourou)



Le sac
ventral



Le porte-bébé
dorsal

Ces options sont intéressantes pour vos déplacements. Informez-vous auprès des détaillants pour en savoir plus à leur sujet. Chacune de ces options a des avantages et vous devez simplement trouver ce qui convient le mieux à vos besoins. Assurez-vous de considérer la sécurité de votre bébé avant tout!

¹ Le RTL aura d'ici 3 ans que des autobus à planchers bas.

UNE POUSSETTE PRATIQUE, C'EST CHIC!

Le modèle de votre poussette devient très important en autobus. Il faut considérer la dépense comme un investissement! Voici des caractéristiques de **LA** poussette à privilégier :



La poussette-canne (parapluie) :

CLASSÉE NUMÉRO 1

Étroite, légère et pliable, elle correspond aux critères mentionnés ci-contre. Elle dispose d'un siège ferme, ou sous forme de hamac souple, qui peut être inclinable. Elle est parfois pourvue d'un pare-soleil ou encore d'un panier sous le banc. Celui-ci devient rapidement très commode. Il évite d'accrocher les sacs à l'arrière de la poussette, ce qui est déstabilisateur et dangereux. Dans un souci de sécurité, la poussette-canne peut être utilisée lorsque le tout-petit est capable de s'asseoir seul et qu'il a donc suffisamment de tonus (autour de 6 mois).

➤ **Légère et d'une largeur de moins de 56 centimètres** • Pour une meilleure circulation à bord de l'autobus.

➤ **Facile à plier et à déplier d'une seule main** • Si la poussette doit être fermée avant d'entrer dans le bus.

➤ **Manceuvrable et dirigeable d'une seule main** • Une main libre, c'est toujours pratique.

➤ **Dotée de crans d'arrêt applicables à l'aide du pied** • Pour la sécurité, cela évite à la poussette de rouler dans le couloir lors du trajet.

➤ **Conforme aux normes de sécurité actuelles** • Le détaillant est reconnu et offre une garantie.

➤ **Pourvue d'une ceinture de sécurité facile à utiliser** • Pour pouvoir attacher ou détacher aisément l'enfant.

➤ **Solide et robuste** • L'aluminium est très bien, plus résistant que le plastique.

➤ **Polyvalente au climat québécois** • Le tissu est imperméable, lavable et confortable pour votre petit.

➤ **Ajustée et à la bonne hauteur** • Pour éviter des maux de dos et de bras entre autres.

POUSSETTES

ATTITUDES

INFORMATIONS

TRANSPORT ET FAMILLE

COORDONNÉES

ÊTRE RESPECTUEUSE, C'EST FRANCHEMENT MIEUX!

Voici des trucs qui peuvent vous aider à voyager en autobus pour que cela reste harmonieux, malgré les irritants. **N'oubliez pas que vos enfants copieront vos comportements!**



1. LA POLITESSE ET LA COURTOISIE

Entrez dans l'autobus en saluant le chauffeur. C'est une approche facile, accessible et toujours appréciée, surtout avec le sourire. Vous pouvez également inviter votre tout-petit à faire de même. La prochaine fois que vous utilisez les services d'autobus, ce chauffeur vous reconnaîtra peut-être et un lien courtois se créera petit à petit.

2. LE RESPECT DE VOS DROITS

Demandez un siège. Si vous entrez dans l'autobus avec la poussette et votre petit, et que vous souhaitez vous asseoir, faites-en la demande! Les gens sont parfois tout simplement distraits. Ils ne vous voient peut-être même pas. Il faut alors s'adresser à eux : **« Bonjour! Comme vous voyez, je suis bien chargée, cela m'aiderait beaucoup si je pouvais avoir ce siège. »**

Il est à parier que la personne cédera une place.

Si toutefois elle vous ignore ou refuse, il est possible de vous affirmer de nouveau : **« Excusez-moi, puis-je avoir ce siège svp? »**

Si cet individu ne vous le cède pas, il est fort probable que quelqu'un d'autre vous offrira une place.

Vous pouvez aussi voir si un pictogramme indique des places réservées pour les personnes à mobilité réduite. Vous pouvez faire valoir vos droits :

« Excusez-moi, j'aimerais m'asseoir avec mon petit, il y a un pictogramme qui mentionne que j'y ai droit. »

3. LORS D'UNE FRICTION AVEC LE CHAUFFEUR OU UN AUTRE USAGER

Restez calme pour mieux gérer la situation. Un des trucs est de parler sans accuser l'autre. Une façon de le faire est d'utiliser le « Je » dans ce que vous dites. Si, par exemple, un usager vous lance :

« Non, mais ta poussette prend trop de place! On ne peut plus bouger ici! »

Il est possible de répondre : **« Je comprends que vous êtes incommodé par la poussette, moi aussi. Je peux toutefois me tasser un peu, ou vous pouvez changer de place si vous le souhaitez? »**

Soyez une personne assurée, affirmative et respirez lentement ! Le savoir-vivre est contagieux, même dans les transports collectifs!

**UNE
ATTITUDE
POSITIVE
RAYONNE
TOUT AUTOUR
DE SOI**

D'UN PARENT À L'AUTRE

Des expériences en autobus, plusieurs usagères en ont eues! Voici leurs astuces qui sauront vous inspirer.



MERCI
POUR LES
CONSEILS !

« Moi, j'ai rapidement encouragé mon tout-petit à marcher. Je lui disais : Comme tu es grand maintenant! Tu n'as plus besoin de poussette... Bravo! »

« Moi, juste le fait de préparer mon billet à l'avance et ensuite de descendre par l'arrière du bus, ma vie est moins compliquée! »

« Pas de gros sac à couches pour moi en autobus! J'utilise la formule sac à dos. Il y a plusieurs modèles maintenant sur le marché. J'ai opté pour celui qui se porte en diagonale sur la poitrine, à mi-chemin entre le sac à dos et le sac à couches. Mon dos m'en remercie. Aussi, je n'y mets que le strict nécessaire, ce qui inclut une collation. »

« Ne jamais appuyer le sac sur la poussette même. J'ai déjà vu une personne qui a fait ça, et son petit a basculé dans sa poussette. »

« Moi mon truc, c'est de divertir mon enfant durant l'attente et le trajet. J'amène des livres, je lui raconte des histoires. J'amène parfois des marionnettes ou encore mon MP3 pour lui partager mon amour du classique. Quand mon enfant est calme, ça va tellement de bon train! »

« J'ai réalisé que d'avoir résisté à l'achat d'une poussette à trois roues de luxe m'a été très serviable. Je n'aurais jamais pu circuler à bord du bus. La poussette landau, style système de voyage avec le siège d'auto, aurait été aussi très encombrante. Vive la poussette-canne!»

« De mon côté, j'ai appris à apprécier quand j'ai un transfert à effectuer. Cela permet à ma petite de se dégourdir un peu! »

« Moi, je joue à « C'est quoi prendre l'autobus? » Je pose toutes sortes de questions à mon enfant, en ce qui concerne le transport en commun et l'environnement. Je profite aussi du trajet pour lui faire remarquer qu'il y a toutes sortes de gens autour de nous, et que tout le monde est différent. Je crois que ça peut être éducatif.»

« La meilleure chose que j'ai faite, c'est de déménager près des services et des commodités. Une fois près d'une épicerie, pharmacie et clinique médicale, mes déplacements étaient beaucoup plus faciles. J'ai aussi pris en considération le lieu de la garderie de mes enfants. »

« Je marche aussitôt que je le peux et surtout l'été, je marche toujours. Pour les courses un peu plus loin, j'utilise mon vélo et ma carriole. Ça m'aide à rester en forme, on prend l'air et j'aide l'environnement! »

POUSSETTES

ATTITUDES

INFORMATIONS

TRANSPORT ET FAMILLE

COORDONNÉES

DES RÈGLES : C'EST IMPORTANT!

PAR MESURE DE SÉCURITÉ, LE CHAUFFEUR...

➔ Peut vous demander de positionner votre poussette de façon à ce que l'enfant regarde vers l'arrière de l'autobus, en cas de freinage brusque.

➔ Peut aussi vous demander de vous diriger dans la section de l'autobus réservée aux poussettes (s'il y a lieu), où vous pourrez relever le banc, bloquer les freins et bien tenir votre poussette, pour un maximum de sécurité.

➔ Doit se concentrer sur la conduite de l'autobus. Il n'est pas toujours en mesure de quitter son poste de travail, malgré certaines situations

où vous souhaiteriez obtenir son assistance.

➔ Réclame un paiement **exact** pour votre passage car il n'a pas de monnaie en sa possession. Il n'a pas accès non plus à la boîte dans laquelle vous déposez l'argent.

➔ Se doit de continuer son circuit, même si vous courez pour attraper l'autobus. La conduite d'un autobus est fort différente de la conduite automobile. Elle comporte plusieurs distinctions, dont les angles morts et un système de freinage adapté.



➔ Peut admettre un maximum de 60 passagers dans un autobus régulier et 90 personnes dans un véhicule articulé (accordéon).

➔ Est autorisé à vous demander de fermer votre poussette à bord du bus, s'il le juge approprié. En cas d'urgence et d'évacuation, la poussette ne devrait pas gêner le passage.

POUR DES RAISONS PRATIQUES ET PAR RESPECT DE L'HORAIRE, IL EST RECOMMANDÉ AUX USAGÈRES DE...

➔ Se présenter cinq minutes à l'avance à l'arrêt d'autobus. (Le chauffeur a une marge de manoeuvre d'une minute d'avance et de deux minutes de retard sur l'horaire indiqué.)

➔ Monter à bord de l'autobus par les portes avant, payer leur passage et utiliser les portes arrière pour sortir du véhicule.

➔ Démontrer clairement l'intention de vouloir monter à bord. Levez-vous et dirigez-vous vers le véhicule quand il se pointe. Aussi, pour éviter les confusions, assurez-vous d'être située devant l'arrêt d'autobus même, ou directement en face de l'abribus.

SAVIEZ-VOUS QUE...

CRÉDIT D'IMPÔT

Depuis 2007, vous pouvez demander un crédit d'impôt, allant jusqu'à 180\$ de déduction sur vos déclarations (laissez-passer mensuel de 100\$ pour 12 mois X 15%). Avec l'arrivée de la carte OPUS rechargeable, vous n'avez qu'à conserver vos reçus comme preuve d'achat! Les titres hebdomadaires (à la semaine) peuvent aussi vous faire économiser. Certaines conditions s'appliquent. Visitez l'Agence du Revenu du Canada au www.arc.gc.ca (www.laissez-passer.ca) ou composez le 1.800.665.0354 pour obtenir plus de détails.

COMMUNAUTO

C'est un service de partage de voitures offert dans plusieurs régions du Québec. Plus de 200 voitures réparties dans une centaine de stationnements sont prêtes à desservir des milliers de personnes chaque année. Toutes les voitures sont équipées d'ancrages pour les sièges d'enfants et quelque 10% d'entre elles ont déjà des sièges à votre disposition. On interdit aussi de fumer dans les véhicules. En vous inscrivant, vous êtes systématiquement couverte par une assurance et vous n'avez pas à vous procurer une plaque d'immatriculation.

LE COCKTAIL
TRANSPORT,
ÇA VAUT
DE L'OR!



Démarche à suivre :

- ➔ S'abonner pour un an et plus
- ➔ Réserver une voiture 24 heures à l'avance
- ➔ Se procurer le véhicule à un point précis (point de départ)
- ➔ Effectuer vos déplacements
- ➔ Rappporter la voiture (au point de départ)
- ➔ Recevoir une facture à la fin du mois, qui créditera vos achats d'essence, inclus dans le prix.

Pour en savoir plus, connaître les forfaits et la tarification, visitez le site officiel au www.communauto.com

ou composez le 514.842.4545 pour la grande région de Montréal.

DUO AUTO+BUS

En vous engageant à acheter 12 titres mensuelles auprès de certaines sociétés de transport pour voyager en autobus et en vous inscrivant à Communauto, vous épargnez! Vous n'avez pas à payer les frais d'adhésion de Communauto et vous obtenez des rabais sur vos titres de transport en plus. Cet abonnement combiné est gagnant, et d'autres options sont disponibles pour combler vos besoins. Pour en connaître plus, savoir quelle société de transport peut vous offrir ce service, et connaître les tarifications précises, visitez le www.communauto.com/auto%2Bbus.html ou composer le 514.842.4545.

POUSSETTES

ATTITUDES

INFORMATIONS

TRANSPORT ET FAMILLE

COORDONNÉES

INFO ÉCOLO, INFO ÉCONO

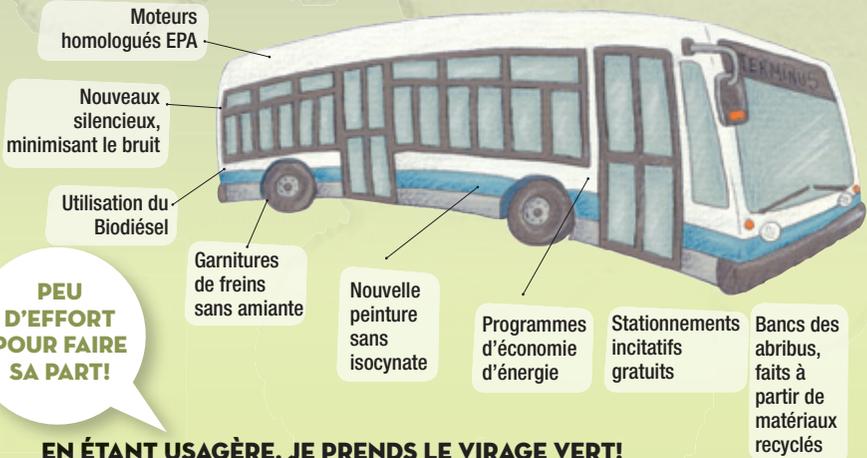
En utilisant les transports collectifs, nous nous engageons dans le développement durable. Nous contribuons à retirer des automobiles de la circulation et nous participons à la réduction des gaz à effet de serre.



L'AUTOMOBILE

- Responsable de 40% des émissions de gaz à effet de serre ⁽¹⁾
- Perte de temps
- Pollution par le bruit
- Perte d'espaces verts au profit de la construction des routes
- Stress et fatigue liés à la concentration nécessaire à la conduite
- Embouteillages occasionnant des dépenses de 750\$/année ⁽¹⁾
- Victime de la fluctuation du prix de l'essence

DES AUTOBUS PLUS VERTS!



PEU D'EFFORT POUR FAIRE SA PART!

EN ÉTANT USAGÈRE, JE PRENDS LE VIRAGE VERT!

- Économie d'argent (8000 \$ par année) ⁽²⁾
- Récupération de temps pour lire, manger et même dormir
- Participation à la réduction de la pollution
- Santé physique et mentale accrues
- Économie de temps: voies réservées aux autobus

⁽¹⁾ Site Internet Équiterre www.equiterre.org 514.522.2000

⁽²⁾ Si on considère que le coût moyen annuel d'une voiture en 2007, pour 18 000km parcourus était de plus de 9000\$, et que pour une année complète, on estime à 800\$ le coût d'une carte d'autobus.

DEPUIS OCTOBRE 2005, LES POUSSETTES OUVERTES SONT ACCEPTÉES



- ➔ Elles le sont du lundi au vendredi, entre 9h30 et 15h et après 19h; le samedi et le dimanche.
- ➔ Les poussettes logent dans une zone, située près de la porte arrière des autobus à plancher surbaissé et près de la porte centrale des autobus articulés à plancher surbaissé.
- ➔ Cette mesure se veut utile, mais aussi sécuritaire, tant pour l'enfant que pour les autres passagers dans le véhicule, sans entraver la circulation des personnes dans l'autobus.

DANS CERTAINS CAS, LE RTL PERMET AUSSI LA DESCENTE ENTRE DEUX ARRÊTS!

- ➔ Depuis septembre 2004, les chauffeurs d'autobus du RTL sont autorisés à permettre, le soir, quand il fait noir, à une personne seule de descendre entre deux arrêts d'autobus.
- ➔ Cette pratique vise à assurer la sécurité des clients à la tombée du jour.
- ➔ La personne qui désire descendre entre deux arrêts doit le demander au chauffeur, un arrêt à l'avance; elle doit aussi descendre par les portes avant.
- ➔ Le RTL souhaite ainsi accroître la sécurité qu'il offre déjà à sa clientèle.



450.463.0131
www.rtl-longueuil.qc.ca

FAITES UN BON VOYAGE AVEC BÉBÉ DANS LA POUSSETTE

En tout temps, un parent peut se déplacer à bord des autobus de la Société de transport de Laval avec bébé en poussette. Pour rendre le voyage agréable, quelques consignes doivent être respectées :

- Durant la période de pointe, de 6 heures à 9 heures et de 15 heures à 19 heures, alors que nos autobus sont généralement achalandés, nous vous recommandons de fermer la poussette et de prendre votre bébé dans vos bras pour monter à bord. Ces restrictions relatives aux heures de pointe ne s'appliquent pas les samedis, dimanches et jours fériés.
- Pour la sécurité de bébé et des autres voyageurs, il faut éviter d'obstruer l'allée centrale. Ce faisant, nous nous assurons de la libre circulation des voyageurs et de la sécurité de bébé, c'est la loi!
- Dans les autobus à plancher bas, bébé devra être attaché dans sa poussette, freins activés, en regardant vers l'arrière du véhicule.
- Un espace est aménagé dans la plupart des autobus, vers les portes arrière, où les poussettes trouveront l'espace requis pour faire un voyage en toute sécurité.

ASSISTANCE DU CHAUFFEUR D'AUTOBUS...

Il n'y a pas de consignes à ce sujet. Les chauffeurs d'autobus doivent, d'abord et avant tout, se concentrer sur les manœuvres reliées à la conduite et à la sécurité de l'ensemble des voyageurs. C'est pourquoi le chauffeur n'est pas toujours en mesure de quitter son poste de travail pour porter assistance.

DESCENDRE ENTRE DEUX ARRÊTS APRÈS 20 HEURES

Pour la STL et ses chauffeurs, la sécurité c'est important. Les femmes qui voyagent seules peuvent descendre ENTRE DEUX ARRÊTS d'un parcours régulier après 20 heures. Si le chauffeur juge qu'il peut immobiliser son véhicule en toute sécurité à l'endroit souhaité, il se fera un plaisir d'acquiescer à votre demande.

FINS DE SEMAINE ET JOURS FÉRIÉS

UN PARENT PAYANT = GRATUIT

**Un maximum de trois enfants
de 11 ans ou moins**

**www.stl.laval.qc.ca
450.688.6520**

LA STM ET LES FAMILLES

Montréal offre un réseau de transport collectif de qualité qui profite à tous, y compris les familles.

PARMI LES GESTES POSÉS PAR LA STM POUR LES FAMILLES, NOTONS :

- ➔ La gratuité pour les enfants de cinq ans et moins ainsi que le tarif réduit pour les enfants âgés de 6 à 11 ans, les écoliers de 12 à 18 ans et les étudiants de 18 à 25 ans résidant à Montréal ;
- ➔ Les dessertes scolaires : ajout de service sur certaines lignes d'autobus aux périodes d'entrée et de sortie des écoles ;
- ➔ Les navettes pour les camps de jour : en 2006, le Réseau des autobus a ainsi effectué 590 sorties ;
- ➔ Des programmes d'animation pour enfants lors d'événements, avec entre autres, la mascotte *Urbain* ;
- ➔ Le service *Entre deux arrêts* qui permet aux femmes et aux jeunes filles voyageant seules de descendre entre deux arrêts le soir pour se rapprocher de leur domicile ;
- ➔ Des mesures de sécurité renforcées dans le métro et les autobus : caméras de surveillance et présence de policiers ;
- ➔ Des services de navette et une desserte accrue lors d'événements d'envergure à caractère familial.

Par ailleurs, la STM effectue présentement des tests afin d'améliorer la livraison du service aux parents munis de poussettes.

QUELQUES CHIFFRES :

- ➔ 172 lignes d'autobus en activité le jour
- ➔ 20 lignes en activité la nuit
- ➔ 68 stations de métro réparties sur 4 lignes
- ➔ 363 millions de déplacements en 2006, soit environ 1 million de déplacements par jour
- ➔ La quasi-totalité des Montréalais peuvent accéder au transport en commun dans un périmètre de 500m de leur résidence.

STM-INFO (514.786.4636)
www.stm.info

SERVICES GRATUITS, USAGÈRES RAVIES



En téléphonant au service à la clientèle, en visitant les sites en ligne ou en vous présentant directement au comptoir d'une billetterie, vous trouverez une mine d'information très utile pour vous déplacer en autobus!

- horaires précis de tous les autobus
- heures de passages au terminus et à certains arrêts
- plans des lignes d'autobus, avec la liste des principaux lieux publics desservis
- liste des arrêts avec l'emplacement des abribus
- listes des points de vente des titres de transport
- circuits et trajets les plus efficaces pour vos déplacements, directement en ligne
 - « Tous azimut » (STM)
 - « Navigo » (STL)
 - « Trouvez votre itinéraire » (RTL)

**ALLER
AU BON ARRÊT
ET PRENDRE
LE MEILLEUR
TRAJET!**

(Voir page suivante
pour des coordonnées!)

Ce type d'assistance est très pratique. Vous y trouverez tous les arrêts d'autobus, la distance de marche et le temps approximatif évalué pour vos déplacements. À partir d'un point de départ et d'un point d'arrivée précis, vous obtiendrez les détails du meilleur trajet pour votre destination, incluant les correspondances. Chacune des étapes précises de votre déplacement et même le temps de marche y sont inscrits. On peut trouver jusqu'à trois options de trajets. Bref, on vous guide pas à pas!

VOICI D'AUTRES SERVICES À CONNAÎTRE. INFORMEZ-VOUS!

- Taxis collectifs
- Transport adapté
- Transport scolaire intégré
- Trains et métro
- Règlements
- Types de véhicules utilisés et à quels circuits ils sont attribués (STM et STL)
Note : d'ici 3 ans, le RTL n'aura que des autobus à planchers bas.
- Location d'autobus
- Tarification

Les enfants de moins de six ans accompagnés d'un adulte sont admis gratuitement.



SECTION COMMUNICATION

➔ Réseau de transport de Longueuil
450.463.0131
www.rtl-longueuil.qc.ca

➔ Société de transport de Laval
450.688.6520
www.stl.laval.qc.ca

➔ Société de transport de Montréal
STM-INFO (514.786.4636)
www.stcum.qc.ca

➔ Agence métropolitaine
de transport (AMT)
514.287.TRAM (8726)
www.amt.qc.ca

L'AMT a un rôle d'intégration des réseaux et des tarifs. L'AMT est opérateur des trains de banlieue et des *express* métropolitains.

**VOTRE
OPINION
FAIT UNE
DIFFÉRENCE!**

ALLEZ-Y: EXPRIMEZ-VOUS!

Que vous viviez une situation plaisante ou désagréable, vous pouvez, même vous devez la rapporter! Ces félicitations ou encore ces plaintes ont une grande valeur auprès des dirigeants des sociétés de transport. Des superviseurs font un suivi auprès des chauffeurs, ce qui leur permet d'encadrer le personnel et de voir au bon fonctionnement du service.

Pour faire connaître votre satisfaction ou votre mécontentement, vous devez noter :

- ➔ La date (jour, mois, année)
- ➔ L'heure (heure et minutes)
- ➔ Le lieu (rues, intersection, arrondissement)
- ➔ La direction que prenait l'autobus

De plus, il faut fournir une de ces trois informations :

- ➔ Le numéro de la ligne de l'autobus et/ou
- ➔ Le numéro de l'autobus concerné (indiqué au dessus du pare-brise avant) et/ou
- ➔ Le numéro de la plaque d'immatriculation de l'autobus (facultatif)

Vous pouvez utiliser plusieurs moyens pour faire connaître vos commentaires : téléphone, courriel et formulaires par écrit. Toutes les demandes sont enquêtées.

Il est important de fournir un nom et des coordonnées pour qu'on puisse vous rendre compte du suivi effectué. L'information demeure confidentielle.

POUSSETTES

ATTITUDES

INFORMATIONS

TRANSPORT ET FAMILLE

COORDONNÉES

