

Table des matières

DÉTAILS DE LA PROMOTION	2
QUI EST ÉLIGIBLE ?	2
OÙ ME PROCURER LA CARTE ?	3
QUELS RÉSEAUX ACCEPTENT LA CARTE ?	5
ABONNEMENT MENSUEL ET PORTE-MONNAIE ÉLECTRONIQUE (PME) / TITRE 7 jours INTÉGRÉ	6
VARIA	8

DÉTAILS DE LA PROMOTION

Question 1 : Est-ce que la promotion est de retour cette année pour les jeunes?

Tous les détails sont disponibles ici : <https://www.sto.ca/tarifs/multi-jeunesse/>

Réponse 1 : Oui, le LIBRE-ACCÈS JEUNESSE est de retour cette année!! Tous les jeunes de niveau secondaire ont un libre-accès illimité au transport en commun du 21 juin au 2 septembre inclusivement.

Cela sera offert sur LA nouvelle carte de transport Multi Jeunesse.

- Accepté sur les réseaux STO et OCTranspo
- Accepté sur le réseau régulier, transport à la demande et adapté
- Refusé sur Transcollines



QUI EST ÉLIGIBLE ?

Question 2 : Qui peut bénéficier de ce libre-accès?

Réponse 2 :

- Tous les ados âgés de 12 à 17 ans qui habitent et/ou **fréquentent une école secondaire de Gatineau** : la distribution de la carte Multi Jeunesse se fera dans les écoles secondaires de Gatineau d'ici la fin des classes.
- Les ados de 12 à 17 ans habitant à Gatineau, mais fréquentant une école d'Ottawa ou autre, faisant l'école à la maison ou fréquentant une école des adultes : Présentez-vous à compter du 21 juin dans un point de service STO pour obtenir une carte Multi personnalisée contenant la promotion libre-accès pour l'été.
- Tous les ados de 6^e année qui prévoient voyager seuls sur le réseau (Tarif famille applicable si voyage accompagné) : Présentez-vous à compter du 21 juin dans un point de service STO pour obtenir une carte Multi personnalisée contenant la promotion libre-accès pour l'été.

Question 3 : Est-ce que je dois garder ma carte Multi à la fin de l'été?

Réponse 3 : Oui. La nouvelle carte Multi Jeunesse est bonne pour tout ton parcours au secondaire, autant l'été que durant l'année scolaire. Ne la jetez pas!

Si tu as reçu une carte Multi personnalisée (6^e année, école à la maison ou autres écoles secondaires ailleurs qu'à Gatineau), cette carte sera valide jusqu'au 30 septembre et sera renouvelable en point de service sauf pour l'élève qui entrera en 1^{re} secondaire. La carte Multi-Jeunesse sera remise à son école secondaire de Gatineau.

Question 4 : Est-ce que le libre-accès est offert aussi durant l'année scolaire?

Réponse 4 : Oui, du 3 septembre 2024 au 30 juin 2025, les jours de classe après 17 h et en tout temps les week-ends, les jours fériés et les congés scolaires. Ceci est une nouveauté cette année.

Question 5 : Mon ado est au primaire, et il voyage seul en bus. Est-ce qu'il pourra profiter du libre-accès jeunesse?

Réponse 5 : Oui, vous pouvez lui procurer une carte Multi personnalisée en [point de service STO](#) à partir du 21 juin. Cette carte sera valide seulement jusqu'au 2 septembre. Une preuve d'âge et de résidence est requise.

NB. La nouvelle carte Multi Jeunesse lui sera distribuée à son école secondaire de Gatineau lors de la rentrée scolaire 2024-2025.

OÙ ME PROCURER LA CARTE ?

Question 6 : Est-ce que mon ado a besoin d'une carte ?

Réponse 6 : Oui, même si le transport est libre d'accès (0 \$), les jeunes devront passer leur carte sur le valideur.

- Cela nous permet d'obtenir des données sur le nombre de passages offerts aux ados pendant l'été et de mieux connaître leurs habitudes de déplacements.
- En plus, ça permet aux jeunes de développer l'habitude de passer leur carte sur le valideur en entrant dans l'autobus.

Question 7 : De quelle carte a-t-il besoin?

Réponse 7 : Le jeune a besoin de l'une de ces deux cartes :

- 1- soit la carte Multi Jeunesse distribuée dans les écoles secondaires de Gatineau
- 2- soit la carte Multi étudiante personnalisée pour :
 - Tous les ados de 6^e année qui prévoient voyager seuls sur le réseau (Tarif famille applicable si voyage accompagné);
 - Les ados de 12 à 17 ans habitant sur le territoire de Gatineau, mais fréquentant une école à Ottawa ou autre, faisant l'école à la maison ou qui fréquente l'école des adultes.

Question 8 : Qu'est-ce que je dois faire pour que mon ado puisse obtenir la carte?

Réponses 8 : Il recevra la carte Multi Jeunesse à son école secondaire de Gatineau en mai-juin.

Voici la liste des écoles qui distribuent les cartes :

1. École secondaire Grande-Rivière
2. École secondaire Mont-Bleu
3. École secondaire de l'Île
4. École secondaire Nouvelle-Ère
5. École secondaire de la Cité
6. Collège Nouvelles Frontières
7. Collège St-Joseph
8. Collège St-Alexandre
9. École Hormisdas-Gamelin
10. École polyvalente Le Carrefour
11. École secondaire du Versant
12. École polyvalente de l'Érablière
13. École polyvalente Nicolas-Gatineau
14. École secondaire CADO
15. École secondaire Philemon Wright
16. École secondaire D'Arcy McGee
17. École secondaire Hadley
18. École secondaire Symmes

Question 9 : Mon ado n'a pas reçu la carte à l'école secondaire, que faire?

Réponse 9 : Les cartes sont distribuées seulement dans les écoles secondaires de Gatineau, jusqu'à la fin des classes. Dès le 21 juin, si la carte n'a pas été reçue, vous pouvez vous présenter dans un point de service de la STO avec votre carte étudiante 2023-2024 et votre # étudiant.

À noter que si l'école fréquentée n'est pas à Gatineau, l'ado devra se présenter dans un point de service STO avec sa preuve de résidence à Gatineau, sa carte étudiante 2023-2024 et son # étudiant.

QUELS RÉSEAUX ACCEPTENT LA CARTE ?

Question 10 : Est-ce que mon ado pourra voyager sur le réseau d'OC Transpo ?

Réponse 10 : Oui, la carte Multi Jeunesse est acceptée sur les réseaux de la STO et d'OC Transpo.

Question 11 : Comment ça fonctionne pour voyager sur le réseau d'OC Transpo?

Réponse 11 : Les ados doivent passer la carte sur le valideur en entrant dans l'autobus ou aux portillons dans les stations O-Train, comme d'habitude.

Question 12 : Est-ce que mon ado pourra voyager sur le réseau de Transcollines ?

Réponse 12 : Non. La carte Multi jeunesse n'est pas acceptée pour le réseau de Transcollines.

Question 13 : Est-ce que la Multi Jeunesse est acceptée sur le transport à la demande et le transport adapté?

Réponse 13 : Oui, la Multi Jeunesse est acceptée sur le transport à la demande et le transport adapté. À noter toutefois que dès le 3 septembre, si vous devez utiliser le service avant 17h la semaine, il faudra acheter l'abonnement mensuel, payer comptant ou par billet ou encore via l'application « STO à la demande » (transport à la demande), car il n'y aura pas de libre-accès en semaine avant 17h.

Question 14 : Comment ça fonctionne pour voyager avec le Transport à la demande?

Réponse 14 : La Multi jeunesse est acceptée sur le service de [transport à la demande](#). Pour y avoir accès, l'ado doit s'ouvrir un compte s'il n'en a pas et envoyer une photo de sa carte étudiante par courriel au STOalademande@sto.ca. À noter toutefois que dès le 3 septembre, si vous devez utiliser le service avant 17h la semaine, il faudra acheter l'abonnement mensuel, payer comptant ou par billet ou encore via l'application « STO à la demande » (transport à la demande), car il n'y aura pas de libre-accès en semaine avant 17h.

Question 15 : Comment ça fonctionne pour voyager avec le Transport adapté?

Question 15 : La Multi jeunesse est acceptée sur le service de transport adapté. Les dossiers des jeunes qui se qualifient pour ce libre accès seront programmés automatiquement par l'équipe du transport adapté. Le parent n'aura qu'à réserver le transport de son ado comme d'habitude et son transport sera gratuit automatiquement cet été. Aucune action spécifique à poser de la part du client. À noter toutefois que dès le 3 septembre, si vous devez utiliser le service avant 17h la semaine, il faudra acheter l'abonnement mensuel, payer comptant ou par billet, car il n'y aura pas de libre-accès en semaine avant 17h.

ABONNEMENT MENSUEL ET PORTE-MONNAIE ÉLECTRONIQUE (PME) / TITRE 7 jours INTÉGRÉ

Question 16 : Est-ce que la carte peut contenir un abonnement mensuel ou du porte-monnaie électronique (PME)?

Réponses 16 : Oui, cette carte peut aussi contenir un abonnement mensuel, porte-monnaie électronique (PME) ou le titre 7 jours intégré.

Question 17 : Est-ce possible de recharger la carte Multi Jeunesse sur le web ?

Réponse 17 : Oui, une fois que le numéro de puce sur la carte aura été associé à un dossier client de la STO. Pour ce faire, veuillez communiquer avec le service à la clientèle au 819-770-7342 ou visitez l'un de nos points de service. Il faudra ensuite créer un profil au sto.ca et y associer ce # de puce. À noter qu'un délai maximal de 48h sera requis pour activer le titre après l'achat.

Question 18 : Est-ce possible de recharger dans un dépanneur/pharmacie ? (point de vente)

Réponse 18 : Oui. Pour trouver le point de vente le plus près de chez vous, veuillez consulter notre site web au <https://www.sto.ca/tarifs/reseau-de-vente-et-de-rechargement/>.

Question 19 : J'ai perdu ma carte, est-ce possible de transférer mon abonnement mensuel sur une nouvelle carte?

Réponse 19 : Si le numéro de puce de la carte perdue était associé à un dossier client, oui. Sinon, il n'est pas possible de retracer le contenu de la carte et il faudra payer à nouveau.

Question 20 : Mon ado est éligible au transport intégré de la STO. Est-ce qu'il recevra une autre carte en septembre?

Réponse 20 : Non. Le titre de transport intégré 7 jours sera activé à distance sur la carte existante de votre ado et renouvelé automatiquement chaque année.

Question 21 : Mon ado est éligible au transport **intégré** et a déjà le **transport inclus en tout temps**. Quels sont les avantages pour lui?

Réponse 21 : Rien ne change, sauf qu'il aura une nouvelle carte de transport qu'il devra conserver jusqu'à la fin de son secondaire. Il continue d'avoir le service payé par son école le jour et le libre-accès le soir et les fins de semaine.

Question 22 : Mon ado fréquente une école qui offre le transport **intégré aux élèves éligibles**, mais il est **marcheur**. Quels sont les avantages pour lui ?

Réponse 22 : Pour la période estivale, il aura accès illimité au transport en commun (du 21 juin au 2 septembre). Pour l'année scolaire, comme le transport scolaire est à vos frais pour le jour, votre ado pourra acheter du porte-monnaie électronique (PME) ou un abonnement mensuel sur sa carte Multi Jeunesse pour ses déplacements de jour. Sa carte Multi Jeunesse lui offre le libre-accès les soirs, fins de semaine, jours fériés et congés scolaires.

Question 23 : Mon ado fréquente une **école qui n'est pas desservie par le transport intégré**. Quels sont les avantages pour mon ado?

Réponse 23 : Pour la période estivale, il aura accès illimité au transport en commun (du 21 juin au 2 septembre). Pour l'année scolaire, comme le transport scolaire est à vos frais pour le jour, votre ado pourra acheter du porte-monnaie électronique (PME) ou un abonnement mensuel sur sa carte Multi Jeunesse pour ses déplacements de jour. Sa carte Multi Jeunesse lui offre le libre-accès les soirs, fins de semaine, jours fériés et congés scolaires.

Question 24 : Puisque vous offrez le libre-accès après 17h en semaine et en tout temps les fins de semaine, jours fériés et congés scolaires, y aura-t-il un rabais sur le tarif d'abonnement mensuel pour les élèves du secondaire?

Réponse 24 : Non, le tarif d'abonnement mensuel demeurera le même pour tous, aucun rabais supplémentaire n'est prévu.

Question 25 : Mon ado est en 5^e secondaire cette année. Pourra-t-il utiliser cette carte après l'été?

Réponse 25 : Les cartes des élèves de 5^e secondaire seront désactivées à distance en septembre. Ils sont invités à se présenter dans un point de service dès la mi-août pour se procurer leur carte Multi étudiante personnalisée s'ils poursuivent des études postsecondaires à temps plein ou carte régulière s'ils ne poursuivent pas des études à temps plein.

VARIA

Question 26 : Est-ce que ma carte de l'an passé est encore bonne?

Réponse 26 : non, malheureusement. Vous devez vous procurer une nouvelle carte cette année.

Question 27 : Pourquoi avoir fusionné les deux cartes ?

Réponse 27 : Par souci environnemental, la fusion de la carte Multi Jeunesse et de la carte étudiante permettra d'éviter de jeter environ 100 000 cartes au cours des 5 prochaines années.

Question 28 : Pourquoi lier le dossier élève avec la carte à l'école ?

Réponse 28 : Afin de conserver une trace des cartes utilisées et de l'année scolaire de l'élève. Cela nous permettra de repousser à distance le bon titre sur chaque carte.

Question 29 : Pourquoi la carte n'a-t-elle plus de photo (personnalisée)?

Réponse 29 : Les avantages sont nombreux, tant pour le client que pour la STO. Terminé, les files d'attente en Point de service en début d'année pour renouveler le statut étudiant. Aussi, la STO diminuera grandement la quantité de photos et de renseignements personnels qu'elle possède sur ses clients. En somme, le cela augmente l'efficacité opérationnelle des écoles et de la STO en éliminant la démarche de personnalisation des cartes en laboratoire.

Question 30 : D'où provient le financement pour offrir la gratuité aux jeunes?

Réponse 30 : C'est la contribution financière de 1 M\$ de la Ville de Gatineau qui nous permet de soutenir cette initiative jeunesse. D'ailleurs, c'est un investissement qui porte ses fruits. Les déplacements jeunesse ont quasiment triplé depuis que le libre-accès est offert!

Ça nous avait été demandé par les jeunes et par les parents. On l'a donc analysé et aujourd'hui, on est heureux d'aller de l'avant avec un libre-accès jeunesse, pas seulement pour les élèves du transport intégré, mais pour tous les jeunes du secondaire, pendant toute l'année.

Question 31 : Pourquoi offrir la gratuité aux jeunes?

Réponses 31 : En plus de stimuler l'achalandage à bord de nos autobus, cet investissement permettra aux jeunes de se familiariser avec le réseau de transport en commun, et, espérons-le, d'en faire de fidèles clients de la STO dans les années à venir.

Question 32 : Combien d'élèves sont touchés par cette initiative?

Réponse 32 : Les 19 000 étudiants des 18 écoles secondaires de Gatineau pourront donc se déplacer gratuitement sur l'ensemble du réseau de transport en commun de la STO cet été.

Question 33 : Pourquoi ne pas arrimer le début du libre-accès avec l'heure de fin des classes ?

Réponse 33 : Pour ce qui est du transport avant 17 h, les jours de classe, c'est la responsabilité des institutions scolaires. D'ailleurs, les lignes scolaires qui sont intégrées au réseau de transport en commun de la STO sont mises en place, grâce à l'appui financier des écoles partenaires.

Question 34 : Pourquoi ne pas offrir la gratuité aux aînés aussi ?

Réponse 34 : Pour l'instant, on investit dans la jeunesse afin de développer de saines habitudes de déplacement avant l'obtention du permis de conduire. D'ailleurs, cette « gratuité » est rendue possible grâce à une contribution financière de la Ville de Gatineau. Avec la nouvelle taxe sur l'immatriculation, nous serons éventuellement en mesure de bonifier et d'améliorer le service de transport en commun ainsi que l'expérience client pour tous.

Question 35 : Est-ce que le tarif d'abonnement mensuel sera réduit pour ceux qui en ont besoin en semaine avant 17h?

Réponses 35 : Pour l'instant, il n'est pas prévu de modifier le prix de l'abonnement mensuel étudiant. En fait, ce dernier est disponible pour tous les étudiants de 20 ans et moins, ce qui inclut le postsecondaire. Pour les jeunes de niveau secondaire qui bénéficient du libre-accès jeunesse pendant l'année scolaire, selon leurs besoins, l'abonnement mensuel demeure une possibilité, mais le porte-monnaie électronique, à 2,80 \$ par passage, demeure une option.