

Guide d'utilisation de l'outil de réservation en ligne pour le transport adapté

Février 2025



Guide d'utilisation de l'outil de réservation en ligne pour le transport adapté

Exo offre un service de **transport adapté** porte à porte, sur réservation, aux personnes handicapées qui résident sur les couronnes nord et sud de Montréal. Ce guide vous accompagnera dans l'utilisation de l'outil de réservation de déplacements en transport adapté et vous permettra de gérer ces derniers en ligne.

Notez que seuls les déplacements occasionnels peuvent être réservés en ligne. Les déplacements réguliers, quant à eux, peuvent être réservés avec l'aide de notre **service à la clientèle au 1-877-433-4004**.

Toutes les étapes pour déterminer votre admissibilité au service et pour compléter votre demande d'admission se trouvent sur **notre site web**.

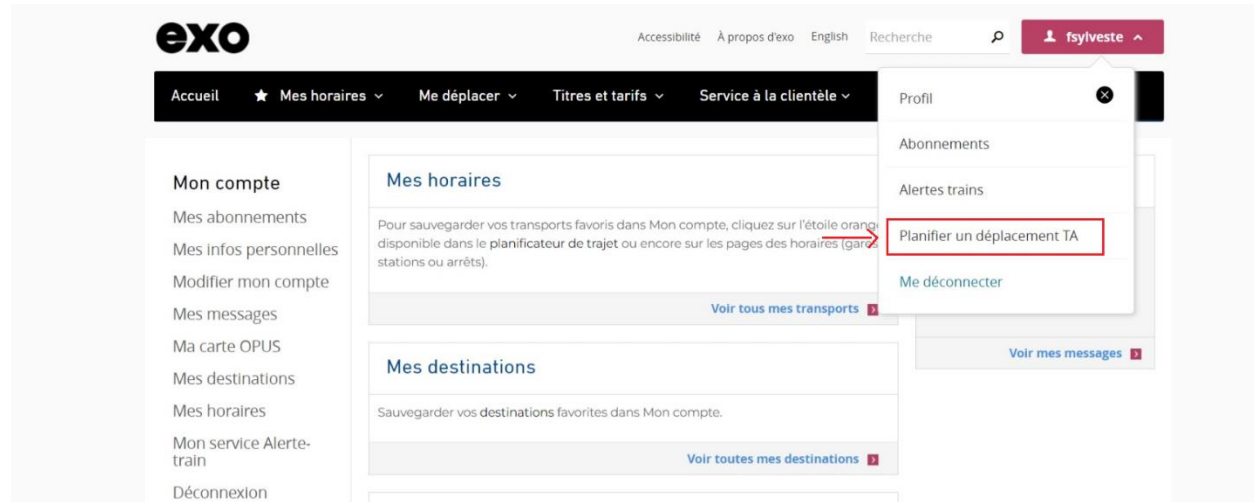
Table des matières

1. Accéder à l'outil de réservation	3
2. Se familiariser avec le menu principal	3
2. Consulter mon profil	4
3. Planifier un déplacement occasionnel aller-retour	5
Étape 1. Lieux	5
Étape 2. Date et heure	6
Étape 3. Détails de la confirmation	10
4. Voir mes déplacements	13
5. Annuler un trajet à venir	20

1. Accéder à l'outil de réservation

Lorsque vous serez connecté à votre compte, cliquez sur le menu indiquant votre nom, en haut en droite.

Cliquez ensuite sur l'option « Planifier mon déplacement TA ». Vous serez redirigé sur la page de l'outil.






2. Se familiariser avec le menu principal

Le menu principal comprend trois options:

- Consulter mon profil
- Planifier un déplacement
- Voir mes déplacements

Bienvenue ,
Que voulez-vous faire aujourd'hui?

 Consulter mon profil →	 Planifier un trajet →	 Voir mes déplacements →
---	--	--

2. Consulter mon profil

Sélectionnez la tuile « **Consulter mon profil** » du menu principal pour afficher vos informations personnelles, y compris vos coordonnées et besoins particuliers.

Mon profil

Veillez contacter notre équipe au **1 877 433-4004** pour toute mise à jour.

Nom Jean-Paul Poirier	Matricule 12345
Adresse courriel jp.poirier@courriel.com	Téléphone (514) 567-8989
Adresse principale 1807 boulevard Maisonneuve, Saint-Jérôme, J0R 1A2	Langue de choix Français
Aide à la mobilité Déambulateur	Accompagnement obligatoire Non


3. Planifier un déplacement occasionnel aller-retour

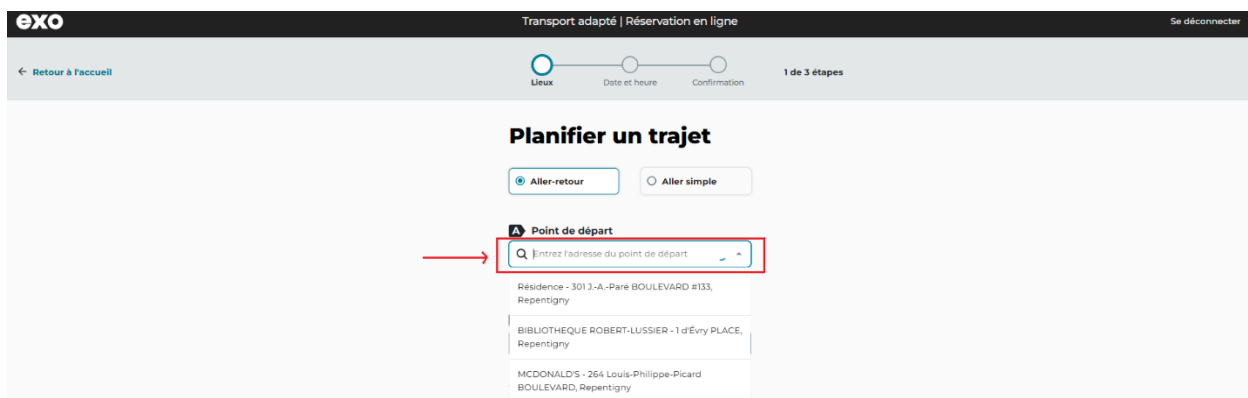
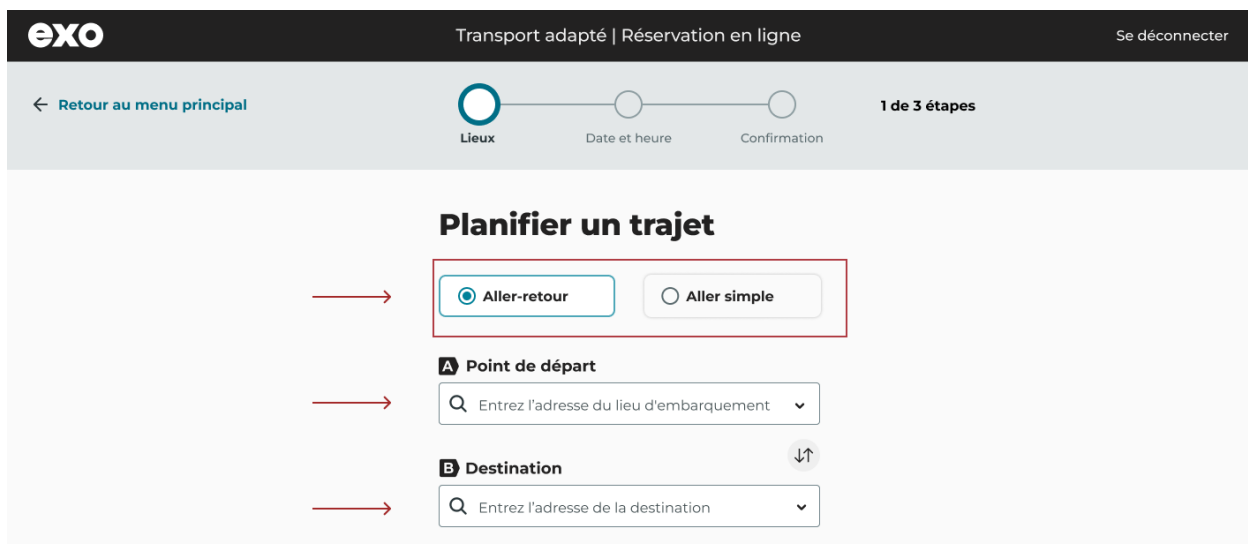
Sélectionnez la tuile « **Planifier un trajet** » pour planifier un déplacement TA.

Étape 1. Lieux

Voulez-vous faire un aller-retour ou un aller simple ? Sélectionnez votre choix en cliquant sur le bouton correspondant. À noter que le bouton « **Aller-retour** » est sélectionné par défaut.

Ensuite, entrez votre itinéraire en choisissant votre point de départ **(A)** et votre destination **(B)**.

Conseil : si vous souhaitez inverser l'ordre des champs, il suffit d'appuyer sur l'icône des flèches ().



Au fur et à mesure que vous allez entrer des caractères, une liste de suggestions apparaîtra automatiquement sous le champ. Ces propositions sont des correspondances dans la base de données d'exo. Lorsque la suggestion qui vous convient s'affiche, cliquez dessus pour l'ajouter au champ de recherche. Si aucune suggestion pertinente n'apparaît, cela signifie probablement

que cette adresse n'est pas desservie par exo.

Certaines adresses ne sont pas activées dans la plateforme de réservation en ligne. Si un message d'erreur apparaît lorsque vous entrez une adresse, vous pouvez contacter le service à la clientèle.

La réservation de transport sous la responsabilité d'une autre instance gouvernementale telle que le déplacement scolaire n'est pas possible.

Accompagnement

Accompagnement

i L'accompagnement supplémentaire est effectif pour l'aller et le retour. À noter que le transport pour les accompagnateurs est payant, sauf si l'accompagnement est obligatoire.

Ajouter un accompagnateur (facultatif)

Ajouter des enfants accompagnants (facultatif)

J'ai besoin de :

Fauteuil motorisé

Continuer la réservation

Les options d'accompagnement associées à votre dossier devraient être affichées. Vous pouvez sélectionner un accompagnateur supplémentaire ou des enfants déjà inscrits dans votre profil.

À noter que :

- L'accompagnement obligatoire est gratuit.
- L'accompagnement supplémentaire est assujéti au tarif régulier d'autobus.
- Les enfants qui vous accompagnent voyagent gratuitement.

Aide à la mobilité

Vous pouvez sélectionner les aides disponibles dans votre dossier en cochant les options souhaitées pour votre trajet. Lorsque les champs sont remplis, appuyez sur le bouton « **Continuer la réservation** ».

Étape 2. Date et heure

Trajet aller-retour
Planifier l'aller

1. Sélectionner la date (JJ/MM/AAAA)

JJ/MM/AAAA

October 2024

L	M	M	J	V	S	D
	1	2	3	4	5	6
7	8	9	10	11	12	13
14	15	16	17	18	19	20
21	22	23	24	25	26	27
28	29	30	31			

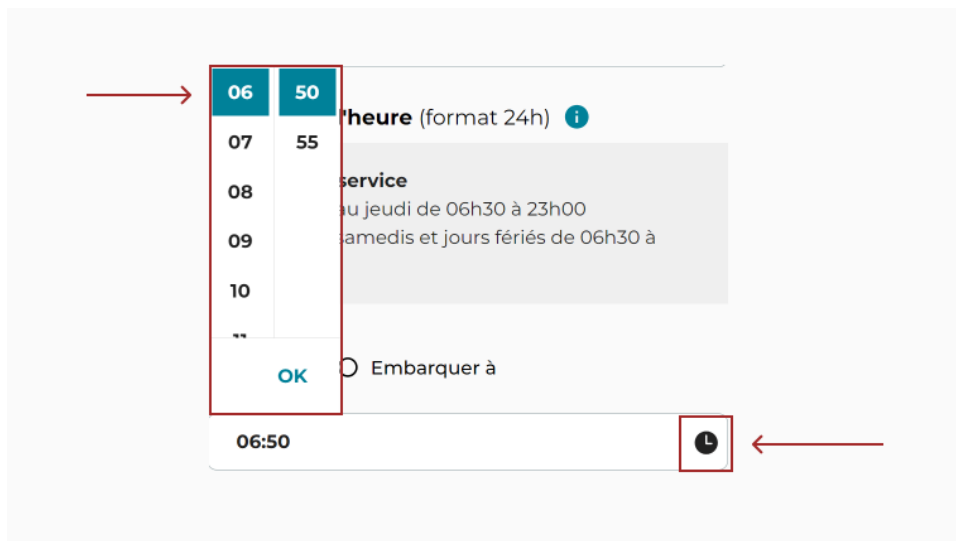
Planifier le retour

Planifier l'aller

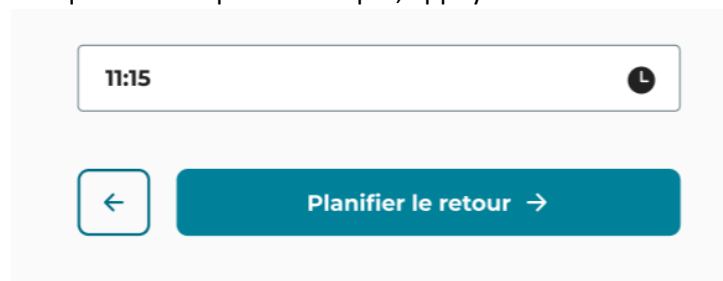
La deuxième étape consiste à définir la date de votre déplacement. Vous pouvez choisir parmi les 14 prochains jours sur le calendrier ou entrer les valeurs dans le champ de texte au format « **jj-mm-aaaa** ».

Ensuite, vous devez choisir une des deux options soit « **Arriver à** » pour indiquer l'heure à laquelle vous souhaitez arriver à votre destination ou « **Embarquer à** » pour définir l'heure d'embarquement depuis votre point de départ. À noter que l'option « **Arriver à** » est sélectionnée par défaut.

Vous devez spécifier l'heure de départ ou d'arrivée souhaitée par bonds de 5 minutes. Lorsque vous appuyez sur la flèche, le menu déroulant s'ouvre vous permettant de sélectionner l'heure (**hh**) et les minutes (**mm**). Le champ est également éditable, ce qui vous permet de saisir l'heure et les minutes à l'aide de votre clavier. Vous ne pouvez pas sélectionner les heures hors de nos heures de service.



Lorsque les champs sont remplis, appuyez sur le bouton « **Planifier le retour** ».



Planifier le retour

Aller planifié
Date : jeudi, le 24 octobre 2024
Arrivée à : 08:20 Modifier

Planifier le retour

1. Sélectionner la date (JJ/MM/AAAA)
24/10/2024

2. Spécifier l'heure (format 24h) ⓘ

Heures de service
Dimanche au jeudi de 06h30 à 23h00
Vendredis, samedis et jours fériés de 06h30 à 00h00

Arriver à Embarquer à

HH:MM (format 24 heures)

← Vérifier la disponibilité

Vous verrez le récapitulatif de votre trajet pour l'aller en haut de la page. Le bouton « **Modifier** » permet de retourner à l'étape précédente pour effectuer un changement.

La date du retour dans le champ sera la même que celle de l'aller par défaut, mais vous pouvez la changer.

À noter que l'option « **Embarquer à** » est sélectionnée par défaut pour l'étape retour et que vous ne pouvez pas sélectionner les heures hors de nos horaires de service.

Lorsque les champs pour le retour sont remplis, appuyez sur le bouton « **Vérifier la disponibilité** ».

Confirmation du trajet

exo Transport adapté | Réservation en ligne Se déconnecter

← Retour à l'accueil Lieux Date et heure Confirmation 3 de 3 étapes

Trajet aller-retour

Veuillez confirmer votre trajet pour assurer votre place.

→ **Aller** Modifier

De : Favori 1 - MAISON LAVANDE - 902 Fresnière CHEMIN, Saint-Eustache

Vers : Favori 3 - MCDONALD'S - 2515 St-Jacques RUELLE, Boisbriand, J7h0c2

Date
Samedi, le 26 octobre 2024

Embarquement
Entre 09:15 et 09:45

Arrivée
10:10

→ **Retour** Modifier

De : Favori 3 - MCDONALD'S - 2515 St-Jacques RUELLE, Boisbriand, J7h0c2

Vers : Favori 1 - MAISON LAVANDE - 902 Fresnière CHEMIN, Saint-Eustache

Date
Samedi, le 26 octobre 2024

Embarquement
Entre 16:00 et 16:30

Arrivée
17:25

→ ← Confirmer la réservation
Annuler

©2024 exo. Tous droits réservés. Le nom « exo » est une marque officielle déposée par le Réseau de transport métropolitain en vertu du sous-alinéa 9(1)(n) (iii) de la Loi sur les marques de commerce (L.R.C. (1985), ch. T-13).

[Confidentialité](#) | [Conditions d'utilisation](#)

Étape 3. Détails de la confirmation

Si le trajet est disponible, il sera affiché avec les détails sur la page. Une ou plusieurs heures d'embarquement peuvent vous être suggérées. Si ces dernières ne vous conviennent pas, cliquez sur «

Modifier » et changez soit la date ou l'heure. Révisez attentivement les détails de votre trajet afin de vous assurer d'avoir entré les bonnes informations.

Pour confirmer, appuyez sur le bouton « **Confirmer la réservation** ». Vous pouvez annuler votre déplacement en appuyant sur « **Annuler** ».

Un message de confirmation et les détails du trajet devraient s'afficher. Vous pouvez planifier un autre trajet en appuyant sur le bouton « **Planifier un nouveau trajet** ».

The screenshot shows the 'exo' website interface for 'Transport adapté | Réservation en ligne'. At the top, there is a navigation bar with the 'exo' logo, the page title, and a 'Se déconnecter' link. Below this is a progress indicator with four steps: 'Lieux', 'Date et heure', 'Confirmation', and 'Complété'. The 'Confirmation' step is currently active, indicated by a checkmark. The main content area features a green confirmation box with a checkmark icon and the text 'C'est fait!' and a button labeled 'Planifier un nouveau trajet'. Below this, the reservation details are displayed under the heading 'Votre réservation'. The details are organized into sections: 'Aller' (Origin: Favori 1 - MAISON LAVANDE - 902 Fresnière CHEMIN, Saint-Eustache; Destination: Favori 3 - MCDONALD'S - 2515 St-Jacques RUEELLE, Boisbriand, J7h0c2; Date: Samedi, le 26 octobre 2024; Departure: Entre 09:15 et 09:45; Arrival: 10:10) and 'Retour' (Origin: Favori 3 - MCDONALD'S - 2515 St-Jacques RUEELLE, Boisbriand, J7h0c2; Destination: Favori 1 - MAISON LAVANDE - 902 Fresnière CHEMIN, Saint-Eustache; Date: Samedi, le 26 octobre 2024; Departure: Entre 16:00 et 16:30; Arrival: 17:25). At the bottom of the reservation details, there is a button 'Voir tous mes déplacements' and a link 'Retour à l'accueil'. The footer contains copyright information: '©2024 exo, Tous droits réservés. Le nom « exo » est une marque officielle déposée par le Réseau de transport métropolitain en vertu du sous-alinéa 9(1)(n)(iii) de la Loi sur les marques de commerce (L.R.C. (1985), ch. T-13).', along with links for 'Confidentialité' and 'Conditions d'utilisation'.

Planifier un aller simple

The screenshot shows a three-step process for planning a trip. The first step, 'Lieux', is active. The form includes a title 'Planifier un trajet', two radio buttons for 'Aller-retour' and 'Aller simple' (the latter is selected and highlighted with a red box), and two search fields for 'Point de départ' and 'Destination'. A 'Continuer la réservation' button is at the bottom.

Lieux Date et heure Confirmation 1 de 3 étapes

Planifier un trajet

Aller-retour Aller simple

A Point de départ
Q Favori 3 - CHUM - 1000 Saint-Denis RU... ▼

B Destination
Q Favori 4 - CENTRE COMMUNAUTAIRE ... ▼

Continuer la réservation

Appuyez sur le bouton radio « **Aller simple** ». Vous n'aurez qu'à définir les paramètres du trajet aller, puis à suivre les mêmes étapes que pour un aller-retour.

4. Voir mes déplacements

Appuyez sur la tuile « **Mes déplacements** » du menu principal ou sur le lien au bas de la page de confirmation pour accéder à la section. Deux onglets sont disponibles : « **Déplacements à venir** » et « **Déplacements réguliers.** »

Mes déplacements

Déplacements à venir | Déplacements réguliers

Vos réservations pour les 14 prochains jours

- Occasionnel** Mar. 1 oct. 2024
Trajet aller-retour
 Résidence - 533 Borduas RUE #3, Re...
 LABORATOIRE ORTHOPEDIQUE - 12...
Aller Embarquement: 08:50 et 09:20
Retour Embarquement: 12:00 et 12:30
[Details](#) [Annuler le trajet](#)
- Occasionnel** Mer. 2 oct. 2024
Trajet simple
A LABORATOIRE ORTHOPEDIQUE - 12...
B RESTAURANTS - 255 De Martigny RU...
Embarquement: 08:25 et 08:55
Arrivée: 10:00
[Details](#) [Annuler le trajet](#)
- Occasionnel** Jeu. 10 oct. 2024
Trajet aller-retour
 RESTAURANTS - 255 De Martigny RU...
 LABORATOIRE ORTHOPEDIQUE - 12...
Aller Embarquement: 18:30 et 19:00
Retour Embarquement: 23:00 et 23:30
[Details](#) [Annuler le trajet](#)
- Occasionnel** Ven. 11 oct. 2024
Trajet aller-retour
 LABORATOIRE ORTHOPEDIQUE - 12...
 RESTAURANTS - 255 De Martigny RU...
Aller Embarquement: 07:20 et 07:50
Retour Embarquement: 15:00 et 15:30
[Details](#) [Annuler le trajet](#)
- Occasionnel** Lun. 14 oct. 2024
Trajet simple
A 1170 Montcalm RUE, Montréal
B 749 25e Avenue, Montréal
Embarquement: 12:55 et 13:25
Arrivée: 14:35
[Details](#) [Annuler le trajet](#)

Important | Délai d'annulation en ligne
 Vous pouvez annuler un déplacement jusqu'à 1h avant l'heure d'embarquement. Veuillez nous contacter au 1-877-433-4004 pour les annulations tardives

©2024 exo, Tous droits réservés. Le nom « exo » est une marque officielle déposée par le Réseau de transport métropolitain en vertu du sous-alinéa 9(1)(n)(iii) de la Loi sur les marques de commerce (L.R.C. (1985), ch. T-13).

[Confidentialité](#) | [Conditions d'utilisations](#)

Déplacements à venir

Sous l'onglet « **Déplacements à venir** », vous trouverez tous les trajets planifiés pour les 14 prochains jours, qu'ils soient occasionnels ou réguliers, aller-retour ou aller simple. Chaque tuile affiche un résumé des informations suivantes :

- Date du trajet
- Adresses de départ et d'arrivée
- Type de trajet (aller simple ou aller-retour)
- Heure d'embarquement

Des boutons vous permettent également d'afficher les détails du trajet ou d'annuler l'aller simple ou l'aller-retour. Différents types de déplacements y sont proposés et décrits ci-dessous.

Déplacement aller-retour occasionnel

Un identifiant jaune indique un déplacement occasionnel. Une icône précise s'il s'agit d'un trajet aller-retour.

The screenshot shows a booking card for an occasional round-trip. At the top, there is a yellow pill-shaped button with a bus icon and the text "Occasionnel", followed by the date "Mar. 1 oct. 2024". Below this, a circular icon with a return arrow is next to the text "Trajet aller-retour". The origin and destination are listed: "Résidence - 533 Borduas RUE #3, Re..." and "LABORATOIRE ORTHOPEDIQUE - 12...". A table below lists the departure times for the "Aller" and "Retour" legs. At the bottom, there are two buttons: "Details" and "Annuler le trajet".

Aller	Retour
Embarquement	Embarquement
Entre: 08:50 et 09:20	Entre: 12:00 et 12:30

Déplacement aller-retour régulier

Un identifiant vert pâle désigne un déplacement régulier.

The screenshot shows a booking card for a regular round-trip. At the top, there is a light green pill-shaped button with a bus icon and the text "Régulier", followed by the days "Lun. Mar. Mer.". Below this, a circular icon with a return arrow is next to the text "Trajet aller-retour". The origin and destination are listed: "Résidence - 34 des Cèdres verts # 17 RUE..." and "Centre de Quilles - 1245 Montreuil RUE..". A table below lists the departure times for the "Aller" and "Retour" legs. At the bottom, there are two buttons: "Détails" and "Annuler le trajet".

Aller	Retour
Embarquement	Embarquement
Entre: 10:20 et 10:50	Entre: 18:20 et 18:50

Déplacement aller simple occasionnel

À noter que les trajets aller simple sont affichés avec l'heure d'embarquement et l'heure d'arrivée.

Occasionnel Jeu. 24 oct. 2024

Trajet aller simple

A Favori 2 - MASSOTHERAPIE - 1300 Gr...

B Favori 5 - MEDIFICE INC - 245 du Cur...

Embarquement	Arrivée
Entre: 08:00 et 08:30	09:25

[Détails](#) [Annuler le trajet](#)

Déplacement aller simple régulier

Régulier Sam. 26 sept. 2024

Trajet aller simple

De : Clinique Filion - 3455 Genoise RUE ...

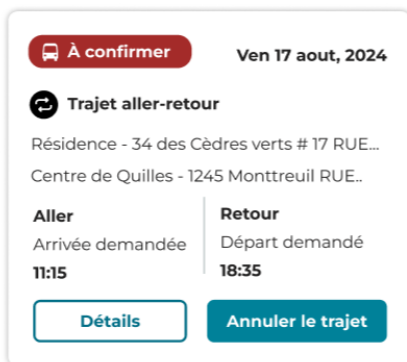
Vers : Carrefour du Nord - PORTE 5, BOUL...

Embarquement	Arrivée
Entre: 10:20 et 10:50	11:15

[Détails](#) [Annuler le trajet](#)

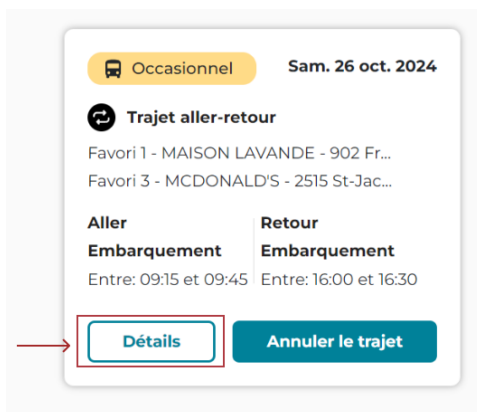
Déplacement à confirmer

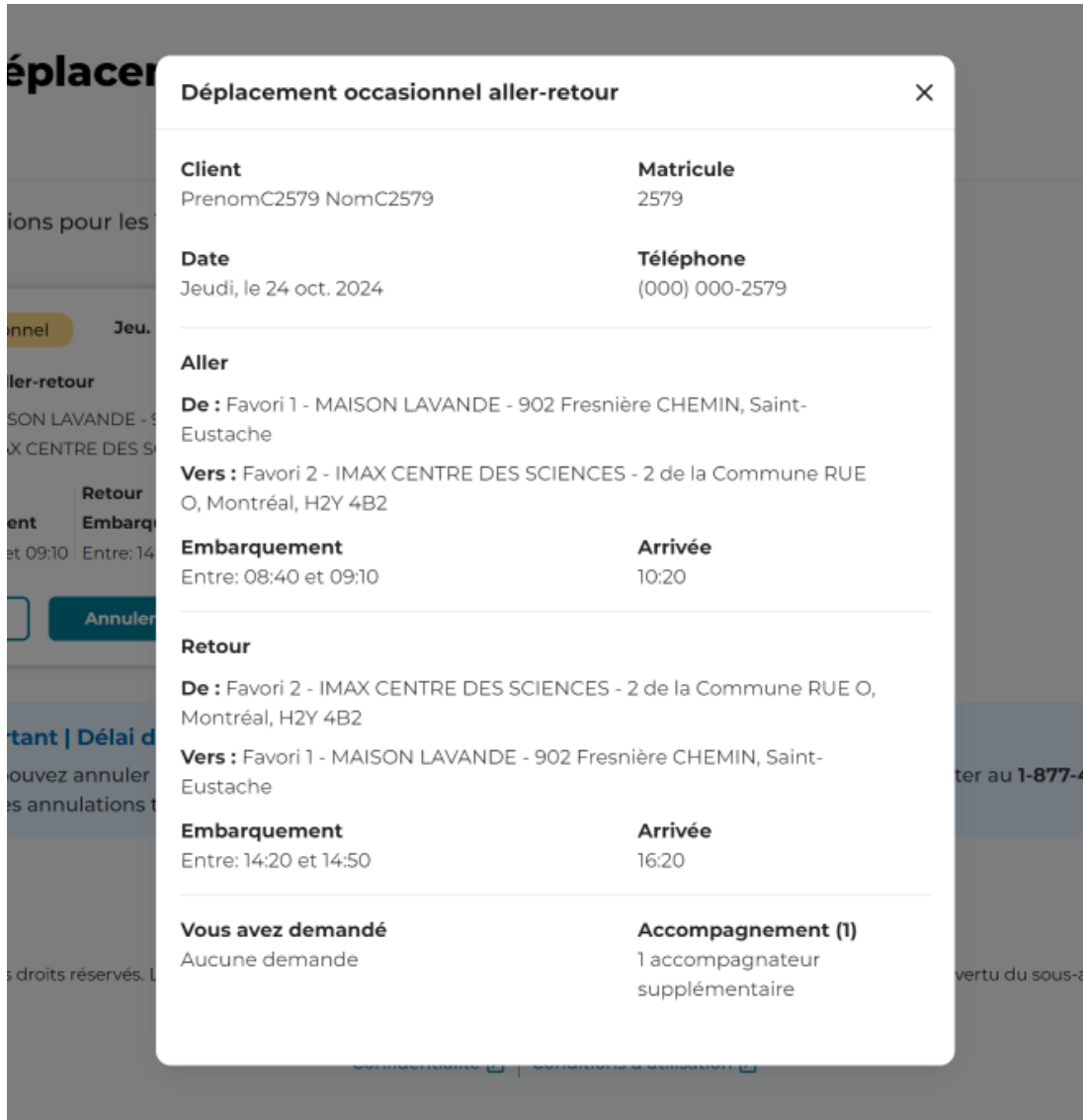
Il est possible qu'un déplacement ne soit pas encore confirmé. Un identifiant rouge avec la mention « **À confirmer** » permet de l'identifier. Nos agents vont regarder la demande pour essayer de planifier le trajet. S'il n'est pas réalisable, il sera annulé.



Détails des déplacements

Lorsque vous appuyez sur le bouton « **Détails** », toutes les informations sur votre trajet s'affichent sur une fenêtre.





Note : L'heure d'embarquement de votre déplacement correspond à la plage d'attente de 30 minutes durant laquelle vous devez être prêt pour votre trajet.

Déplacements réguliers

Mes déplacements

Déplacements à venir **Déplacements réguliers**

Réservations régulières à durée variable

Régulier **Journées**
lun. mar. merc. jeu.

Adresses
Résidence - 984 Bélanger RUE, Saint-Jér...
Favori 1 - CENTRE DU FLORES - 55 104e A...

Durée **Fréquence**
24-01-23 au - Chaque semaine

[Détails](#)

i **Annulation des déplacements réguliers**
Pour annuler une série de déplacements, vous devez appeler le service à la clientèle au **1-877-433-4004**.

©2023 exo, Tous droits réservés. Le nom « exo » est une marque officielle déposée par le Réseau de transport métropolitain en vertu du sous-alinéa 9(1)(n)(iii) de la Loi sur les marques de commerce (L.R.C. (1985), ch. T-13).

[Confidentialité](#) | [Conditions d'utilisations](#)

En sélectionnant l'onglet « **Déplacements réguliers** » et en cliquant sur « **Détails** », vous pouvez consulter vos déplacements récurrents, prévus à des lieux et heures fixes. Veuillez noter que toutes les modifications doivent être effectuées en contactant le service à la clientèle.

Régulier **Journées**
Lun. Mar. Mer.

Adresses
De : Résidence - 34 des Cèdres verts # 7 ...
Vers : Centre Bleu Ciel, 1345 Mont BOUL...

Durée **Fréquence**
24-01-01 au 24-12-14 Chaque semaine

[Détails](#)

Transport adapté | Réservation en ligne

Déplacement régulier aller-retour

Client
PrenomC65 NomC65

Matricule
65

Date de création
Mardi, le 8 oct. 2024

Téléphone
(450) 436-1246

Durée
24-11-02 au 26-11-10

Fréquence
Mardi, mercredi, jeudi

Mardi

Embarquement
Entre: 08:25 et 08:55

Arrivée
09:00

De : Résidence - 34 des Cèdres RUE, Unité 17, Saint-Jérôme, J7Y 3R9
Vers : porte jardinage - 700 Monseigneur-Dubois BOULEVARD, Saint-Jérôme, J7Y 4A5

Embarquement
Entre: 15:00 et 15:30

Arrivée
16:10

De : porte jardinage - 700 Monseigneur-Dubois BOULEVARD, Saint-Jérôme, J7Y 4A5
Vers : Résidence - 34 des Cèdres RUE, Unité 17, Saint-Jérôme, J7Y 3R9

Mercredi

Embarquement
Entre: 08:25 et 08:55

Arrivée
09:00

De : Résidence - 34 des Cèdres RUE, Unité 17, Saint-Jérôme, J7Y 3R9
Vers : porte jardinage - 700 Monseigneur-Dubois BOULEVARD, Saint-Jérôme, J7Y 4A5

Embarquement
Entre: 15:00 et 15:30

Arrivée
16:10

De : porte jardinage - 700 Monseigneur-Dubois BOULEVARD, Saint-Jérôme, J7Y 4A5
Vers : Résidence - 34 des Cèdres RUE, Unité 17, Saint-Jérôme, J7Y 3R9

Jeudi

Embarquement
Entre: 08:05 et 08:35

Arrivée
09:00

De : Résidence - 34 des Cèdres RUE, Unité 17, Saint-Jérôme, J7Y 3R9
Vers : porte jardinage - 700 Monseigneur-Dubois BOULEVARD, Saint-

5. Annuler un trajet à venir

Comment annuler un trajet occasionnel aller-retour

Accédez à la section « **Voir mes déplacements** » qui affichera la page de tous les déplacements.

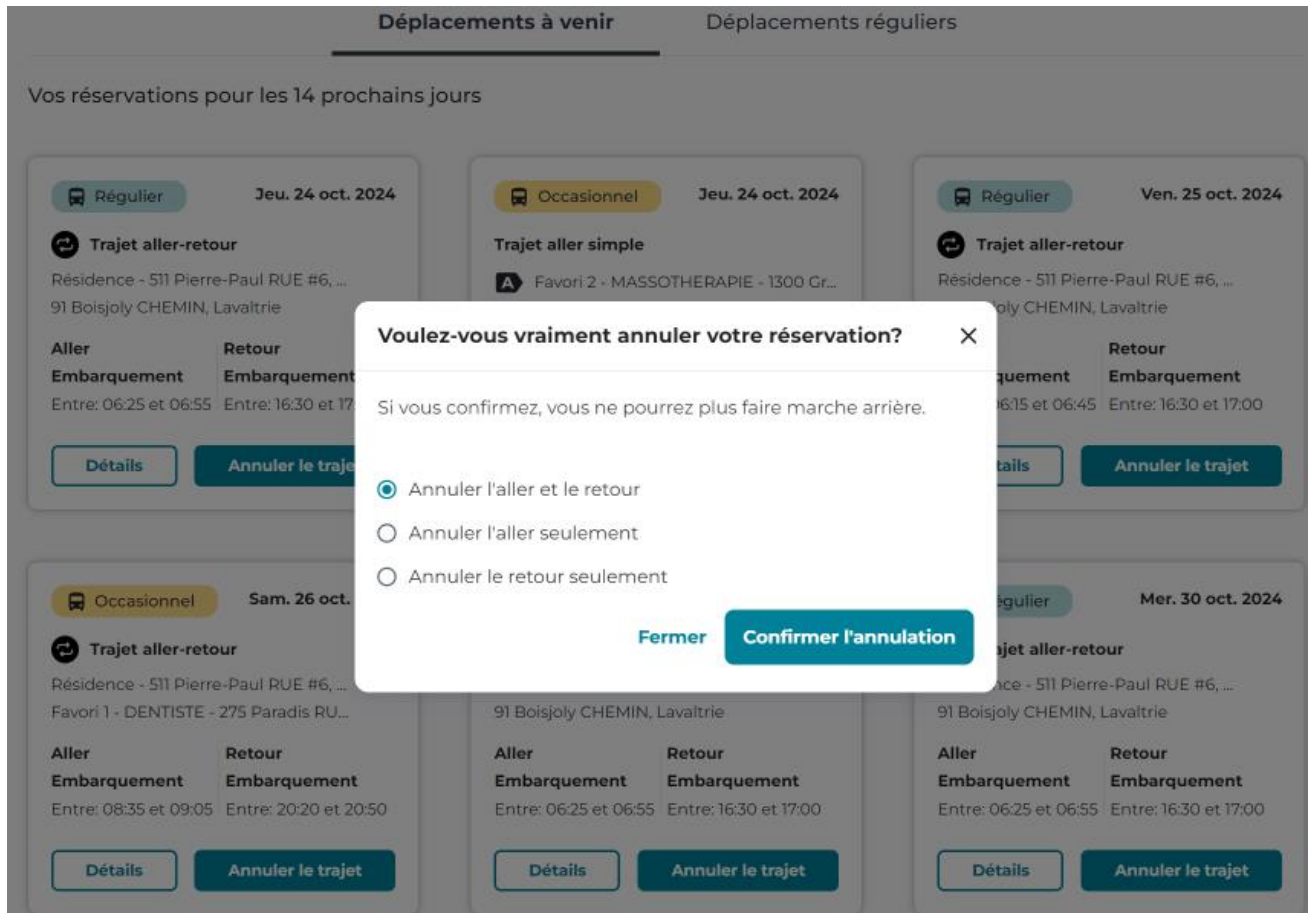
Appuyer sur le bouton « **Annuler le trajet** » sur la tuile du trajet concerné.

Veillez noter que vous pouvez annuler un déplacement occasionnel jusqu'à 1 heure avant l'embarquement. Si ce délai est dépassé, vous devez appeler le service à la clientèle pour faire l'annulation au **1-877-433-4004**.

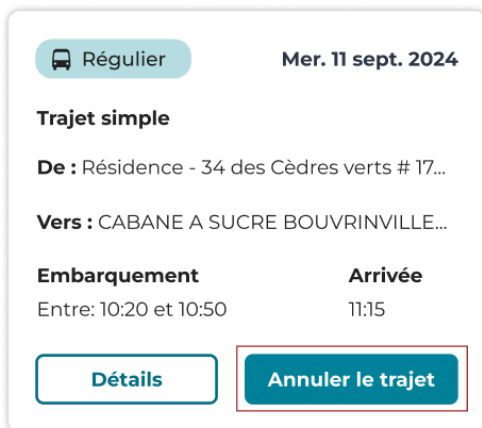


Lorsque vous cliquez sur « **Annuler le trajet** », une fenêtre s'affiche avec un bouton d'annulation. En cliquant sur ce dernier, trois options d'annulation (boutons radio) seront possibles : vous pouvez annuler l'aller et le retour, seulement l'aller, ou seulement le retour. Appuyez ensuite sur le bouton « **Confirmer l'annulation** ». Le trajet sélectionné sera supprimé de votre liste de déplacements. Si vous annulez uniquement l'un des trajets, soit l'aller ou le retour, la tuile sera convertie en aller simple dans vos déplacements à venir.

Veillez noter que vous pouvez annuler un déplacement jusqu'à 1 heure avant l'embarquement. Si ce délai est dépassé, vous devez appeler le service à la clientèle pour faire l'annulation au **1-877-433-4004**.



Comment annuler un trajet régulier à venir

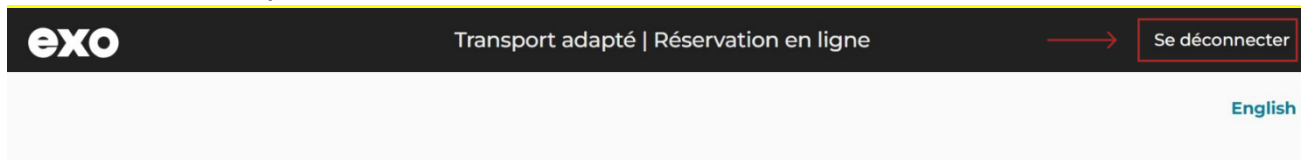


Lorsque vous cliquez sur « **Annuler le trajet** » sur la tuile d'un déplacement régulier, une fenêtre pour confirmer s'affiche.



En appuyant sur le bouton « **Confirmer l'annulation** », le déplacement sera supprimé de la liste. À noter que les autres déplacements de la série ne seront pas affectés.

Se déconnecter de la plateforme



Vous pouvez vous déconnecter de la plateforme en cliquant sur le lien situé à droite du bandeau. Vous serez ensuite redirigé vers le site web d'exo.

Se reconnecter à la plateforme



Après la déconnexion, vous pouvez facilement vous reconnecter en cliquant sur le bouton « **Se connecter** » du menu exo. Saisissez ensuite votre courriel et votre mot de passe dans les champs



appropriés. Une fois connecté, votre nom apparaîtra sur le bouton. En cliquant dessus, vous pourrez accéder au menu déroulant et sélectionner « **Planifier un trajet TA** ».

Besoin d'aide ou de plus d'informations

Les informations fournies vous guideront dans l'utilisation de la plateforme de réservation de transport adapté en ligne d'exo. Si vous avez des questions ou si vous avez besoin d'assistance supplémentaire, notre équipe du service à la clientèle est là pour vous aider. N'hésitez pas à nous contacter au **1-877-433-4004**.