Édition 1.2

Guide du client

Transport adapté

exo

Table des matières

Bienvenue au transport adapté d'exo ! 2

À propos de nous 3
- Qui est exo ? 3
- Le transport adapté, c'est quoi ? 3

Admission 4
- Votre dossier 4
- Votre carte 5
- Vous déménagez ? 5
- Accompagnateur 7
- Différents types d'accompagnateurs 7
- Révision de dossier 9

En déplacement 11
- Types de déplacements 11
- Vos responsabilités et celles du chauffeur 12

Règles à suivre 16
- Interruption de service 17

Réservation 18

Carte du réseau exo 20

Commentaires à propos du service ? 22

Bienvenue au transport adapté d'exo !

Nous sommes heureux de vous compter parmi nos clients !

Avant de réserver vos déplacements, prenez connaissance de ce guide. Il vous sera d'une grande utilité.

Vous y trouverez les informations générales à propos du service. Vous y apprendrez les normes en vigueur et les règles à suivre.

À chacun de vos déplacements, tous les efforts seront faits pour vous offrir un service efficace, sécuritaire et convivial.

Pour obtenir une version audio du guide, contactez-nous. Voir nos coordonnées en page 22 du présent guide.

À propos de nous

Qui est exo ?

Exo exploite le transport collectif sur les couronnes nord et sud de Montréal. Notre offre de service englobe le transport adapté et les réseaux d'autobus et de train de banlieue.

Notre mission
Transporter les gens avec efficacité et convivialité.

Le transport adapté, c'est quoi ?

Le transport adapté est un service de transport collectif pour les personnes handicapées. Il s'effectue de porte à porte et fonctionne sur réservation.

Seules les personnes admises au transport adapté peuvent utiliser ce service. Les critères d'admission sont déterminés par le gouvernement du Québec.

Les déplacements s'effectuent en autobus ou en taxi (régulier ou adapté). Le véhicule est choisi par exo selon les besoins du client et les ressources disponibles.

Si un besoin particulier est indiqué au dossier d'un client, exo met tout en œuvre pour y répondre.

Si aucun besoin particulier n'est noté, le choix du véhicule est à la discrétion d'exo.

Admission

Votre dossier

Avant qu'on vous compte comme client du transport adapté, votre dossier doit être approuvé par le comité d'admission. Une fois votre dossier approuvé, nous pouvons l'activer.

Votre dossier contient les informations nécessaires pour organiser vos déplacements. Vous êtes responsable de son contenu.

Ainsi, il est important de nous informer si :

- Vous déménagez ;
- Vous changez de numéro de téléphone ;
- Vous changez d'appareil d'aide à la mobilité ;
- Vous avez de nouveaux besoins en accompagnement ;
- Votre condition médicale a évolué.

Si vous ne réservez pas de déplacements pendant 2 ans, votre dossier sera désactivé. Pour le réactiver, veuillez communiquer avec nous.

Votre carte

Une fois votre dossier **activé**, vous recevrez une carte d'admission.

Gardez-la toujours avec vous pendant vos déplacements. Vous devez la présenter au chauffeur sur demande.

Si vous perdez votre carte, contactez-nous.

Vous déménagez ?

Ailleurs dans le territoire d'exo

Avisez-nous rapidement de votre nouvelle adresse. Nous reprogrammerons vos déplacements déjà réservés.

À l'extérieur du territoire d'exo

À votre demande, nous pouvons transmettre votre dossier au service de transport adapté approprié.

Accompagnateur

Au moment de votre admission, le comité d'admission détermine votre besoin en termes d'accompagnement.

Lors de vos réservations, vous devez toujours spécifier si vous serez accompagné.

Le chien guide ou d'assistance ne compte pas pour un accompagnateur.

Différents types d'accompagnateurs

Accompagnateur obligatoire

Réservé aux clients dont le besoin a été spécifié au dossier par le comité d'admission.

- L'accompagnateur jugé obligatoire par le comité se déplace gratuitement.
- Sa place est assurée à bord du véhicule.
- Il doit avoir au moins 14 ans.
- Il doit être capable d'apporter toute l'aide dont le client a besoin.

Un client ayant droit à l'accompagnement obligatoire ne peut pas se déplacer seul en transport adapté.

Accompagnateur temporaire, aux fins de familiarisation

Certains clients peuvent avoir besoin d'un accompagnateur de façon temporaire. Lorsqu'ils utilisent le service une première fois ou pour apprendre un trajet, par exemple.

- Cet accompagnateur se déplace gratuitement.
- Sa place est assurée à bord du véhicule.
- Il doit être un adulte.

Accompagnateur pour des besoins d'assistance à destination

Lors de sa réservation, un client peut demander d'être accompagné pour des besoins d'assistance à destination si le droit est indiqué à son dossier.

- Cet accompagnateur paie ses déplacements au tarif en vigueur.
- Sa place est assurée à bord du véhicule.

Accompagnateur pour responsabilité parentale

Un client de moins de 14 ans peut voyager :

- Avec ses parents ou tuteurs
  ET
- Avec des membres de sa famille immédiate âgés de moins de 14 ans.

Un client peut aussi voyager avec ses enfants de moins de 14 ans.

- Chaque accompagnateur paie ses déplacements au tarif en vigueur.
- Sa place est assurée à bord du véhicule.

Les mêmes modalités s'appliquent pour l'enfant, le parent ou le tuteur accompagnateur.

Accompagnateur facultatif

Un client peut demander d'être accompagné dans ses déplacements sans avoir un besoin précis.

- Cet accompagnateur paie ses déplacements au tarif en vigueur.
- Sa place peut être refusée à bord du véhicule. En effet, la priorité va aux autres types d'accompagnateurs. Si votre accompagnateur est refusé, vous serez avisé avant votre déplacement.

Accompagnateur non autorisé

Certains clients sont considérés comme aptes à utiliser le transport collectif régulier lorsqu'ils sont accompagnés. Ces clients ne peuvent pas demander d'accompagnateur en transport adapté.

Révision de dossier

Vous êtes en désaccord avec une décision du comité d'admission ? Vous pouvez demander une révision de votre dossier.

Si le comité d'admission maintient sa décision, vous pouvez porter votre cause au bureau de révision.

Vous devez envoyer votre demande à :

Bureau de révision
Ministère des Transports
Direction générale du transport terrestre et des personnes
700, boulevard René-Lévesque Est, 15e étage
Québec (Québec) G1R 5H1

Exo n'a aucun pouvoir sur les décisions du bureau de révision.

En déplacement

Types de déplacements

Vous pouvez réserver différents types de déplacements :

Type de déplacement	Définition	Exemple
Déplacement régulier	Un déplacement répétitif, à lieu et heure fixes	Tous les mardis et mercredis, vous suivez un cours.
Déplacement occasionnel	Un déplacement non répétitif pour une journée précise	Le 6 novembre, vous allez au centre commercial.
Déplacements non autorisés	Les déplacements sous la responsabilité d'autres instances gouvernementales	Les déplacements entre deux établissements du réseau de la santé (ex. hôpitaux, CHSLD), le transport scolaire, etc.

Vos responsabilités et celles du chauffeur

Pour assurer le bon déroulement de vos déplacements, le chauffeur et vous avez certaines responsabilités :

Respect

Le respect est une responsabilité partagée. Le chauffeur et vous devez traiter l'autre avec respect.

Exo ne tolère aucune forme de violence, qu'elle soit physique ou verbale.

Ponctualité

Lors d'une réservation, exo vous confirme une plage horaire à l'intérieur de laquelle votre transport arrivera.

Exo demande aux chauffeurs de respecter la plage horaire. Vous devez aussi être prêt à l'arrivée du chauffeur.

Lieux accessibles

Vos lieux de départs et d'arrivées doivent être facilement accessibles. Par exemple, assurez-vous qu'ils sont bien déneigés en hiver.

Dans le cas contraire, votre déplacement pourrait être annulé.

Votre lieu de départ ou d'arrivée comporte plus de 3 marches consécutives ? Assurez-vous de pouvoir les franchir sans l'aide du chauffeur.

Rôle du chauffeur

Le rôle du chauffeur commence à la porte du lieu de départ. Il se termine à la porte du lieu d'arrivée.

À son arrivée

Le chauffeur signale sa présence en se présentant à la porte.

Vous devez ainsi vous rendre à la porte du lieu de départ par vous-même. Dans le cas d'une résidence à logements multiples, vous devez vous rendre dans le hall d'entrée.

Entre le bâtiment et le véhicule, le chauffeur peut vous aider en cas de besoin en :

- Poussant votre fauteuil roulant ;
- Vous donnant le bras.

Il vous aide à monter et à descendre du véhicule en cas de besoin.

À destination

Le chauffeur s'assure de votre prise en charge ou que vous êtes à l'intérieur avant de partir.

Le chauffeur n'entre pas dans les bâtiments. Cependant, il peut vous aider à en franchir le seuil.

Ceinture de sécurité

Vous devez attacher votre ceinture de sécurité.

- Si vous en êtes incapable, le chauffeur s'en charge pour vous.
- Si vous êtes en fauteuil roulant, sa ceinture de maintien ne vous protège pas en cas d'accident. La ceinture de sécurité du véhicule doit toujours être attachée.

Le chauffeur est seul responsable de manipuler la plateforme élévatrice.

Responsabilité parentale

Durant ses déplacements, un enfant doit se déplacer dans un siège d'auto approprié à sa taille et à son poids.

Les normes à respecter pour le siège d'auto sont celles du Code de la sécurité routière. Pour plus d'informations, référez-vous à la Société de l'assurance automobile du Québec.

- Ce siège doit être fourni par les parents ou par la personne responsable. Ces derniers doivent aussi installer l'enfant dans le siège.
- Le chauffeur est responsable de fixer le siège dans le véhicule.
- Le siège d'auto ne peut pas rester dans un véhicule entre 2 déplacements.

Appareil d'aide à la mobilité

Votre appareil d'aide à la mobilité doit respecter les normes de sécurité.

Assurez-vous que votre appareil d'aide à la mobilité :

- Mesure 30 pouces (76,2 cm) ou moins de largeur ;
- Pèse 750 livres (ou 340 kg) ou moins, en incluant votre poids ;

Si votre appareil excède les formats standards, contactez exo pour valider sa conformité.

Si vous avez un fauteuil, il doit pouvoir être fixé au sol en 4 points d'ancrage. Le chauffeur est responsable de fixer votre fauteuil.

Si vous avez un triporteur ou quadriporteur, vous devez vous transférer vous-même sur le siège du véhicule. Cet appareil doit être rangé durant le déplacement.

Lors de vos réservations, vous devez toujours spécifier si vous avez un appareil d'aide à la mobilité.

Votre fauteuil est brisé ?

Vous pouvez vous déplacer avec un fauteuil vide, pour réparation seulement.

- Assurez-vous de pouvoir déplacer votre fauteuil sans l'aide du chauffeur.
- Aucun fauteuil n'est transporté par le chauffeur sans la présence de son propriétaire.

Lors de votre réservation, vous devez mentionner le transport de votre fauteuil vide.

Règles à suivre

Tabac et cannabis

Il est interdit de fumer ou de vapoter à bord des véhicules.

Bagages, sacs et autres articles

Tout article prenant une place supplémentaire dans le véhicule est interdit – autant dans le véhicule que dans son coffre arrière. **Le chauffeur ne peut pas porter vos sacs.**

Avez-vous pensé utiliser un service de livraison pour votre épicerie et vos autres achats ?

Chien guide ou d'assistance et animaux de compagnie

Votre chien guide ou d'assistance doit être à vos pieds à bord du véhicule.

Lors de vos réservations, vous devez toujours mentionner la présence de votre animal.

Vos animaux de compagnie doivent être dans une cage ou dans un sac de transport. Si un animal requiert une place supplémentaire dans le véhicule, il est interdit.

Bonbonne d'oxygène

Si vous vous déplacez avec une bonbonne d'oxygène, cette dernière doit être bien fixée.

- Une bonbonne de petit format peut être fixée dans un sac prévu à cet effet.
- Une bonbonne de grand format doit être fixée par le chauffeur à bord du véhicule. Elle peut aussi être fixée au fauteuil de son propriétaire avec un dispositif approprié.

Si vous avez une bonbonne d'oxygène, vous devez le mentionner lors de vos réservations.

Pourboire

Le transport adapté est un service public.
Ne donnez jamais de pourboire à un chauffeur.

Interruption de service

Dans certains cas exceptionnels, le service pourrait être interrompu. Lors d'une tempête affectant la sécurité routière, par exemple.

Dans ces cas-là, un message d'information sera enregistré sur notre ligne téléphonique. En cas de doute, vous pourrez donc savoir si le service est interrompu en nous téléphonant.

Réservation

Vous connaissez maintenant le service de transport adapté et ses règles. Vous êtes prêt à réserver vos déplacements.

Lors d'une réservation, vous devez :

- Donner votre nom et votre matricule (numéro de client) ;
- Indiquer la date et le type de déplacement ;
- Préciser les adresses exactes de départ et d'arrivée (spécifiez le numéro de la porte si nécessaire) ;
- Préciser les heures d'arrivée à destination et de retour souhaitées.

Vous devez aussi préciser :

- Si vous êtes accompagné ;
- Si vous avez un chien guide ou d'assistance ;
- Si vous avez un appareil d'aide à la mobilité ;
- Votre mode de paiement.

Une fois votre réservation complétée, exo prend votre déplacement en main.

Selon les réservations reçues, des feuilles de route sont planifiées pour amener les clients à destination.

Des déplacements sont jumelés et les véhicules sont déployés selon les besoins et les ressources disponibles.

Modification ou annulation d'une réservation

Vous pouvez modifier ou annuler une réservation. Cependant, avisez-nous le plus tôt possible.

Si vous êtes absent au rendez-vous sans nous en avoir avisés, vous êtes passible d'une pénalité monétaire.

Tout client qui annule un déplacement doit nous aviser, et ce, même si le transport de plusieurs autres clients est prévu au même moment.

Retour plus tôt ou plus tard que prévu

Dans certains cas spéciaux, vous pouvez appeler exo pour un retour à la maison plus tôt ou plus tard que prévu à votre réservation.

Ces cas spéciaux sont :

- Un rendez-vous médical ;
- Une comparution au tribunal ;
- Une journée d'élections ;
- Une réparation de fauteuil.

Pour chaque réservation, vous devez tout de même spécifier votre heure de retour. Dans ces cas spéciaux, vous pourrez cependant la modifier.

Prévoyez toujours un temps d'attente jusqu'à la disponibilité du véhicule.

Territoires

Organisations de transport adapté

Couronne nord

- L'Assomption
- Laurentides
- Terrebonne-Mascouche

Couronne sud

- Marguerite-D'Youville
- Vallée-du-Richelieu
- Secteur anciennement desservi par TARSO

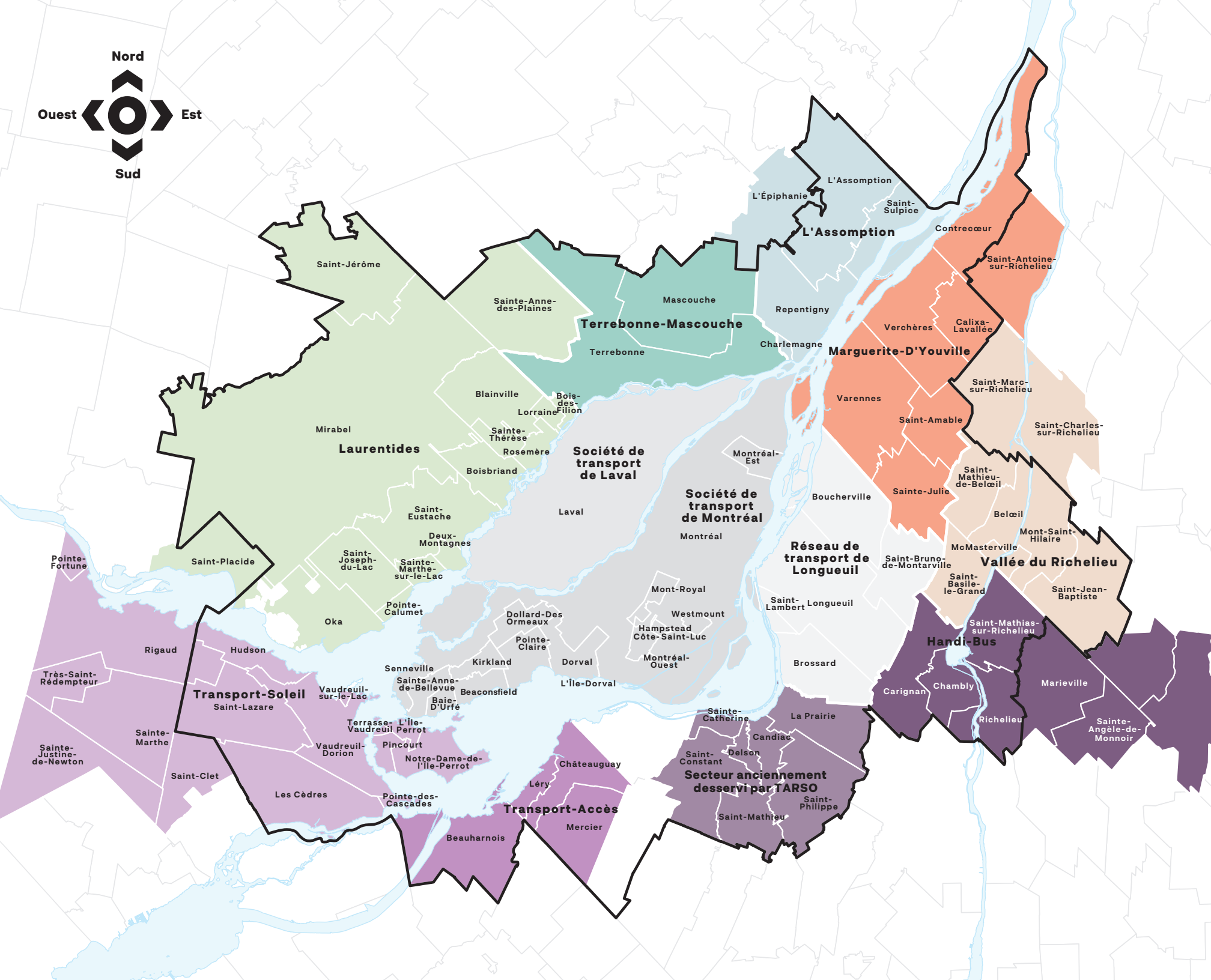
Autres organisations de transport adapté

- Réseau de transport de Longueuil (RTL)
- Société de transport de Laval (STL)
- Société de transport de Montréal (STM)
- Transport-Accès
- Transport-Soleil
- Handi-Bus

- Territoire exo/ARTM

Exo est une des sociétés qui opèrent sur le territoire géré par l'Autorité régionale de transport métropolitain (ARTM). Ce territoire inclut également Montréal, Laval et Longueuil.

L'ARTM est responsable de la planification, de l'organisation, du financement et de la promotion du transport collectif sur son territoire.


Nord
Ouest
Est
Sud
Saint-Jérôme
Sainte-Anne-des-Plaines
Mascouche
Terrebonne-Mascouche
Terrebonne
L'Assomption
L'Épiphanie
Saint-Sulpice
L'Assomption
Contrecœur
Saint-Antoine-sur-Richelieu
Repentigny
Verchères
Calixa-Lavallée
Charlemagne
Marguerite-D'Youville
Saint-Marc-sur-Richelieu
Varennes
Saint-Amable
Saint-Charles-sur-Richelieu
Blainville
Bois-des-Filion
Lorraine
Mirabel
Sainte-Thérèse
Laurentides
Rosemère
Boisbriand
Société de transport de Laval
Montréal-Est
Saint-Mathieu-de-Belœil
Sainte-Julie
Boucherville
Société de transport de Montréal
Saint-Eustache
Laval
Belœil
Mont-Saint-Hilaire
Deux-Montagnes
Montréal
McMasterville
Pointe-Fortune
Saint-Placide
Saint-Joseph-du-Lac
Sainte-Marthe-sur-le-Lac
Réseau de transport de Longueuil
Saint-Bruno-de-Montarville
Vallée du Richelieu
Saint-Basile-le-Grand
Saint-Jean-Baptiste
Mont-Royal
Pointe-Calumet
Saint-Lambert
Longueuil
Oka
Dollard-Des Ormeaux
Westmount
Saint-Mathias-sur-Richelieu
Handi-Bus
Hampstead
Côte-Saint-Luc
Pointe-Claire
Rigaud
Hudson
Montréal-Ouest
Brossard
Très-Saint-Rédempteur
Senneville
Kirkland
Dorval
Transport-Soleil
Sainte-Anne-de-Bellevue
Vaudreuil-sur-le-Lac
Beaconsfield
L'Île-Dorval
Carignan
Chambly
Marieville
Saint-Lazare
Baie-D'Urfé
Terrasse-Vaudreuil
L'Île-Perrot
Sainte-Catherine
La Prairie
Richelieu
Sainte-Marthe
Vaudreuil-Dorion
Pincourt
Candiac
Sainte-Angèle-de-Monnoir
Sainte-Justine-de-Newton
Notre-Dame-de-l'Île-Perrot
Saint-Constant
Delson
Châteauguay
Secteur anciennement desservi par TARSO
Saint-Clet
Léry
Les Cèdres
Pointe-des-Cascades
Saint-Philippe
Transport-Accès
Saint-Mathieu
Mercier
Beauharnois

Découvrez la carte du réseau exo

Commentaires à propos du service ?

Vos commentaires sont importants pour nous !
Ils nous permettent de mesurer l'efficacité du service.

Ainsi, nous pouvons assurer l'amélioration continue de notre offre en transport adapté.

Nos coordonnées

Couronne sud de Montréal
255, boulevard Laurier, bureau 120
McMasterville (Québec) J3G 0B7

- **Secteur Vallée du Richelieu :** 450 446-2727
- **Secteur Marguerite-D'Youville :** 450 583-5697 | 514 484-0499
- **Secteur anciennement desservi par TARSO :** 450 444-2555
- **transportadapte.couronnesud@exo.quebec**

Couronne nord de Montréal
83, rue Turgeon, 2e étage
Sainte-Thérèse (Québec) J7E 3H7

- **Secteur Laurentides :** 1 877 433-4004
- **Secteur Terrebonne-Mascouche :** 450 964-1098
- **Secteur L'Assomption :** 450 470-8726
- **transportadapte.couronnenord@exo.quebec**

Pour obtenir une version audio de ce guide, contactez-nous.

exo.quebec