

GUIDE DE L'UTILISATEUR

OBJECTIF

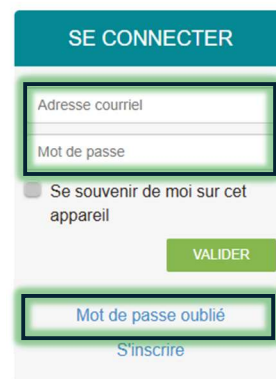
Ce guide a été conçu pour accompagner les usagers du service Taxibus dans la découverte et l'utilisation optimale de la plateforme de réservation en ligne de la Société des transports de Rimouski. Son objectif principal est de rendre le processus de réservation simple, rapide et accessible à tous, qu'il s'agisse d'un premier usage ou d'une utilisation régulière.

CONNEXION

Connectez-vous à partir de ce site web : <https://rimouski.accestaxi.com>

Afin de conserver votre numéro d'utilisateur déjà existant, vous devez utiliser votre adresse courriel lors de votre connexion.

Celle fournie lors de votre inscription au Taxibus.



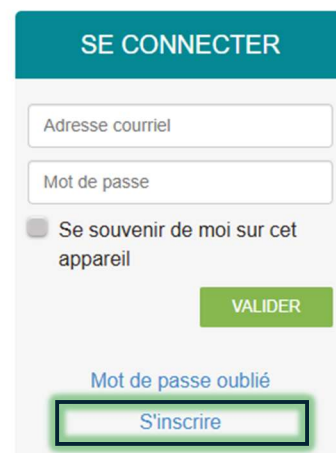
Saisissez votre adresse courriel et votre mot de passe dans les champs appropriés et validez la connexion.

S'INSCRIRE

Sélectionnez **S'INSCRIRE** et complétez les informations demandées au formulaire d'inscription.

Vous recevrez un courriel de confirmation incluant un lien pour valider votre compte et le guide de l'utilisateur.

Utilisez vos identifiants afin de vous connecter au portail dans la zone bien identifiée.



RÉCUPÉRATION D'UN COMPTE EXISTANT OU D'UN MOT DE PASSE OUBLIÉ

Sélectionnez **MOT DE PASSE OUBLIÉ**.

MOT DE PASSE OUBLIÉ

Veuillez inscrire votre adresse courriel reliée au dossier:

Adresse courriel

Mot de passe

ENVOYEZ-MOI UN NOUVEAU MOT DE PASSE

SE CONNECTER

Adresse courriel

Mot de passe

☐ Se souvenir de moi sur cet appareil

VALIDER

[Mot de passe oublié](#)

[S'inscrire](#)

Récupérez un mot de passe temporaire à partir du courriel qui vous sera envoyé pour vous connecter à votre compte en ligne.

Inscrivez votre adresse courriel et le mot de passe fourni dans l'espace de connexion et validez votre connexion.

Créez un nouveau mot de passe, faites la mise à jour de vos informations, puis sélectionner **MODIFIER**.

MODIFIER VOTRE DOSSIER

SVP, Complétez les informations en rouge

Choisir un mot de passe sécuritaire: il doit contenir au moins 8 caractères, dont une majuscule, une minuscule et un chiffre

Numéro de Téléphone:

Numéro de téléphone

Type de téléphone:

Téléphone fixe

Année / mois de naissance:

1987 05

Mot de passe:

Mot de passe

Confirmer le mot de passe:

Confirmer le mot de passe

☒ J'ai lu, je comprends et j'accepte les conditions du [Guide de l'utilisateur](#)

☒ J'accepte que les informations saisies dans ce formulaire ainsi que tous les documents que je soumettrai dans mon dossier web soient utilisés par la Société des transports de Rimouski et ses partenaires selon sa [Politique de confidentialité](#).

MODIFIER

INSCRIPTION & MISE À JOUR DES INFORMATIONS

Une photo sera requise pour effectuer votre 1^{ère} réservation. Sous l'onglet **MA PHOTO**, vous pourrez téléverser votre image d'identification. *Un délai de 48 heures peut être nécessaire afin que La Société des transports approuve votre photo.*

INFORMATIONS SUR VOTRE COMPTE

Dans votre compte client, vous retrouverez votre # d'utilisateur :

Exemple : Votre numéro de client:
TC124597

Les 5 derniers chiffres représentent votre # d'utilisateur tel que connu actuellement. Vous pouvez utiliser le # complet ou celui à 5 chiffres comme auparavant.



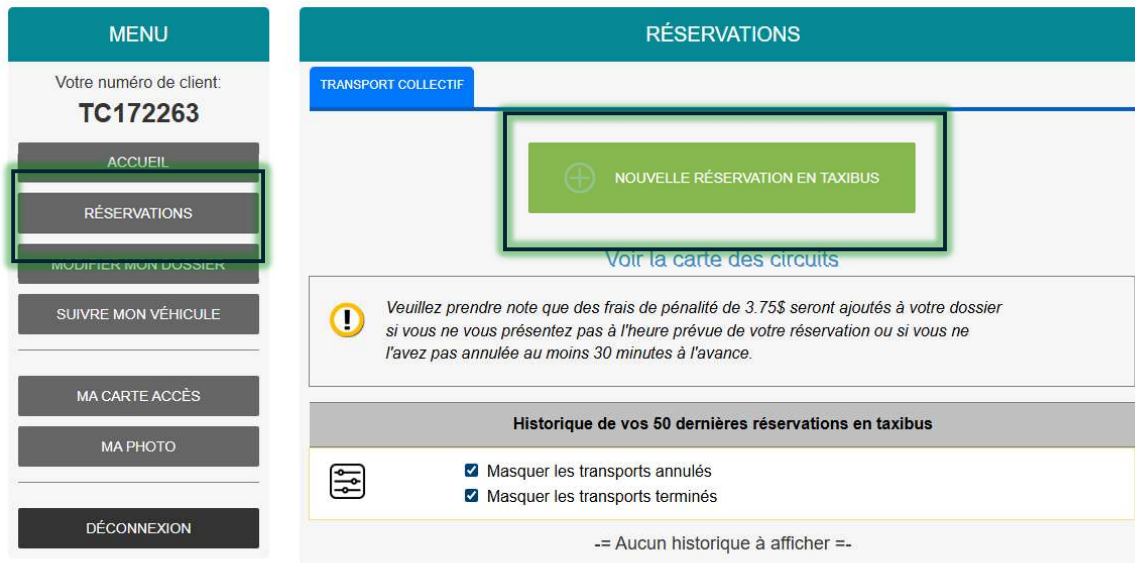
PLATEFORME DE RÉSERVATION EN LIGNE

La plateforme de réservation en ligne vous permettra de :

- **Réserver** vos transports **7 jours sur 7, 24h sur 24h**
- **Consulter** vos réservations courantes, passées ou futures
- **Annuler** vos transports prévus *(30 minutes à l'avance, sans frais)*
- Mettre vos informations à jour
- **Suivre votre véhicule** en temps réel *(10 minutes avant votre réservation)*
- Obtenir **l'heure d'embarquement approximative** prévue
- Consulter votre numéro d'utilisateur
- **Mettre à jour un statut étudiant** pour obtenir la tarification réduite *(Fournir une preuve étudiante)*
- **Consulter et payer vos pénalités** en ligne

RÉSERVATIONS

À partir de l'onglet **RÉSERVATIONS**, vous pourrez cliquer sur **NOUVELLE RÉSERVATION EN TAXIBUS**.



Puis, cliquez sur **CHOISIR UN ARRÊT DE DÉPART**.



ÉTAPE 1 : Sélectionner une ZONE de réservation

Zone Rouge : Ste-Blandine/Mont-Lebel
Zone Verte : Le Bic/Sacré-Cœur
Zone Bleue : Rimouski-Est/Pointe-au-Père
Zone mauve : Chemin Lausanne/Route du Bel-Air
TAXIBUS PLUS : Une zone à une autre zone

Pour vous aider, vous pouvez consulter la CARTE DES CIRCUITS en cliquant sur cet onglet :



ÉTAPE 2 : Sélectionnez un arrêt de départ, puis de destination

Cliquez sur l'arrêt de votre choix qui sera dans la liste des arrêts attribués à la zone sélectionnée,

ÉTAPE 1 DE 3: CHOISIR UN DÉPART

Mot-clés / No d'arrêt: **RECHERCHER**

Par zone:

Zone Verte locale

▼

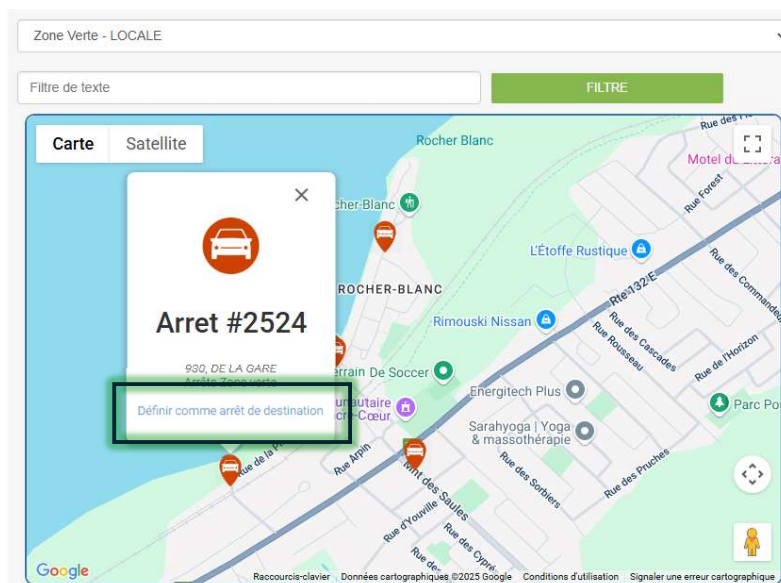
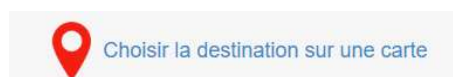
RECHERCHER

 Choisir le départ sur une carte

Arrêt Eglise	Arrêts Zone Verte - Église Sacré-Cœur
Arrêt Gare	Arrêts Zone Verte - Gare
Arrêt PBic	Arrêts Zone Verte - Parc du Bic - Entrée Principale
Arrêt 2520	Arrêts Zone Verte - de la Plage / du Séjour
Arrêt 2521	Arrêts Zone Verte - Face au 844 de la Plage
Arrêt 2524	Arrêts Zone Verte - 930, de la Gare
Arrêt 2800	Arrêts Zone Verte - de L'escarpement / Rte 132
Arrêt 2801	Arrêts Zone Verte - Pierre-Parent / Rte 132
Arrêt 2802	Arrêts Zone Verte - Des Fontaines / Rte 132
Arrêt 2803	Arrêts Zone Verte - Des Potagers / Rte 132
Arrêt 2805	Arrêts Zone Verte - Des Fermières / Rte 132

ou,

cliquez sur l'onglet **CHOISIR LE DÉPART/DESTINATION SUR UNE CARTE.**



Cliquez sur l'arrêt de départ ou de destination de votre choix.

ÉTAPE 3 : Sélectionnez une date et une heure de réservation dans les plages horaires prédéfinies

ÉTAPE 3 DE 3: CHOISIR LES JOURS / HEURES

Embarquement:
Arrêt #Gare - Gare

Débarquement:
Arrêt #Eglise - Église Sacré-Cœur

Choisir l'heure et la date d'embarquement et du retour (si applicable) - Heure de tombée des réservations: 60 minutes:
Prendre note que le retour est le trajet inverse.

Lundi le 4 août	Heure du départ	Heure du retour
Mardi le 5 août <a>Copier les heures précédentes	Heure du départ	Heure du retour
Mercredi le 6 août <a>Copier les heures précédentes	Heure du départ	Heure du retour
Jeudi le 7 août <a>Copier les heures précédentes	Heure du départ	Heure du retour

Si vous le souhaitez,

Vous pouvez planifier **un retour inverse au même moment**, ainsi que des réservations **pour les 7 jours à venir**.

Pour terminer, cliquez sur l'onglet **ENREGISTRER** pour confirmer le trajet.

Vous recevrez un courriel de confirmation de votre réservation. Décochez l'option si vous ne désirez pas recevoir de courriel de confirmation.

☒ Je veux recevoir un courriel de confirmation

ENREGISTRER

Pour planifier des voyages récurrents sur plusieurs semaines, communiquez avec nos agents de transport collectif, 418-723-5555.

Une fois l'enregistrement fait, vous verrez apparaître vos réservations.

Historique de vos 50 dernières réservations en taxibus		
	☒ Masquer les transports annulés ☒ Masquer les transports terminés	
- Mardi le 5 août 2025 @ 12:40		
Zone Verte locale		COPIER LES ARRÊTS
Départ: #2520 - DE LA PLAGE / DU SÉJOUR		ANNULER
Destination: #Gare - Gare		A VENIR
- Mardi le 5 août 2025 @ 07:50		
Zone Verte locale		COPIER LES ARRÊTS
Départ: #Gare - Gare		ANNULER
Destination: #2520 - DE LA PLAGE / DU SÉJOUR		A VENIR

ANNULATIONS

Pour annuler un Taxibus **sans frais de pénalités**, vous devez le faire **au moins 30 minutes avant l'heure prévue du déplacement**.

Si vous ne le faites pas dans les délais, une pénalité vous sera facturée. L'accumulation de trois (3) pénalités non payées pourrait engager un arrêt de vos transports.

COMMENT FAIRE UNE ANNULATION

Appuyez sur l'onglet **RÉSERVATIONS**, vous pourrez alors voir vos transports à venir.

The screenshot displays the 'RÉSERVATIONS' (Reservations) page. On the left, a 'MENU' sidebar contains options like 'ACCUEIL', 'RÉSERVATIONS' (highlighted with a green box), 'MODIFIER MON DOSSIER', 'SUIVRE MON VÉHICULE', 'MA CARTE ACCÈS', 'MA PHOTO', and 'DÉCONNEXION'. The main content area is titled 'RÉSERVATIONS' and includes a 'TRANSPORT COLLECTIF' tab, a '+ NOUVELLE RÉSERVATION EN TAXIBUS' button, and a link 'Voir la carte des circuits'. A warning message states: 'Veuillez prendre note que des frais de pénalité de 3.75\$ seront ajoutés à votre dossier si vous ne vous présentez pas à l'heure prévue de votre réservation ou si vous ne l'avez pas annulée au moins 30 minutes à l'avance.' Below this is a section 'Historique de vos 50 dernières réservations en taxibus' with checkboxes for 'Masquer les transports annulés' and 'Masquer les transports terminés'. Two reservations are listed for 'Mardi le 5 août 2025': one at 12:40 and another at 07:50. Each reservation shows the 'Zone Verte locale', 'Départ', and 'Destination'. To the right of each reservation is a green vertical bar with 'À VENIR' and a red 'ANNULER' button, which is highlighted with a green box in the first reservation.

Cliquez sur **ANNULER** sur le voyage que vous souhaitez retirer et confirmez votre annulation.

The screenshot shows a confirmation dialog titled 'ÊTES-VOUS SÛR DE VOULOIR ANNULER CETTE RÉSERVATION?'. It displays the details of the reservation to be cancelled: 'Mardi le 5 août 2025 à 12:40', 'Ligne Verte locale', 'Départ: #2520 - DE LA PLAGE / DU SÉJOUR', and 'Destination: #Gare - Gare'. At the bottom, there are two buttons: 'OUI' (Yes) and 'NON' (No). The 'OUI' button is highlighted with a green box.

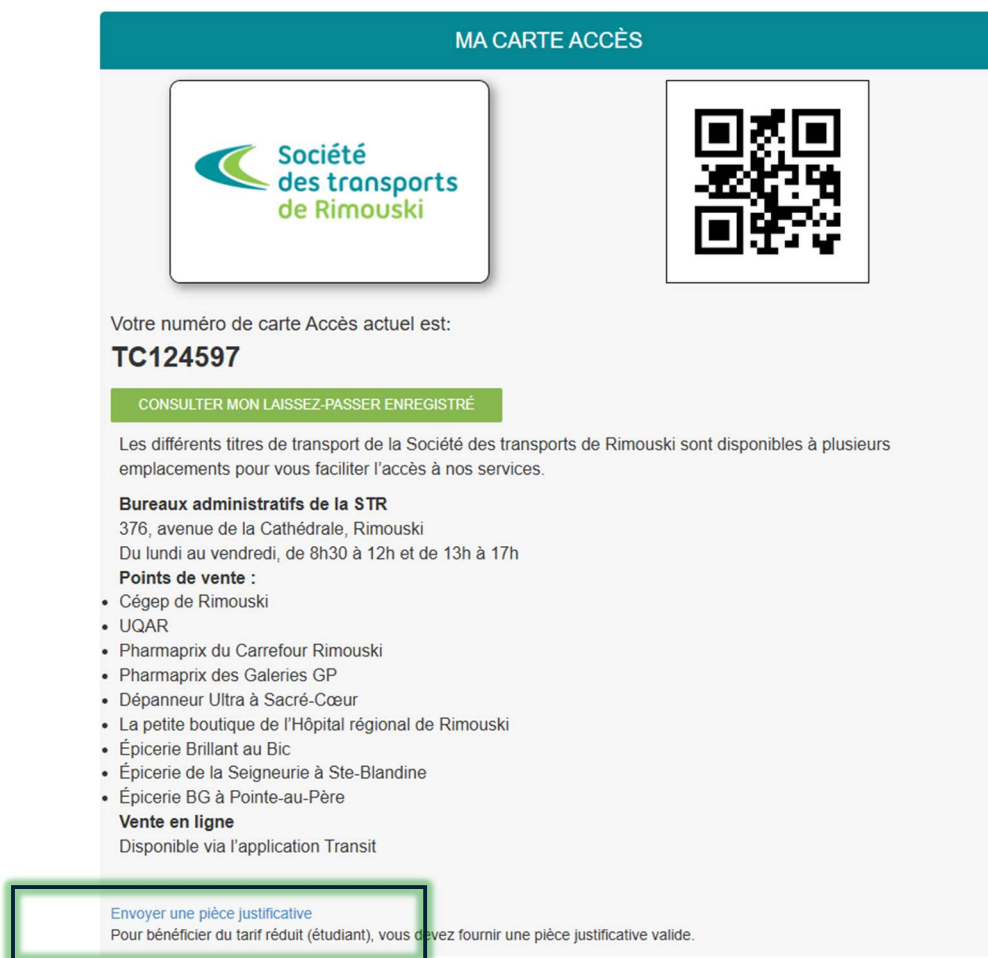
Pour consulter vos annulations, allez dans l'onglet **RÉSERVATIONS**, puis décochez la case **MASQUER LES TRANSPORTS ANNULÉS** :

Ainsi, vous pourrez avoir la trace de vos voyages, qu'ils soient terminés ou annulés.



OBTENIR LE TARIF ÉTUDIANT

À partir de l'onglet **MA CARTE ACCÈS**, envoyer une pièce justificative pour effectuer une demande pour la tarification étudiante (Tarif réduit). *Un délai de 48 heures peut être nécessaire afin que nous approuvions votre pièce justificative.*



Votre pièce justificative doit respecter les critères suivants :

- La preuve doit être une carte étudiante avec photo ou un horaire étudiant (photo ou version électronique).
- La preuve doit être datée de l'année en cours.
- La preuve doit rendre visibles le nom et le prénom.
- La preuve doit être émise par un établissement d'enseignement reconnu (ex. CFRN, Cégep, UQAR, etc.).

La fin de la période de validité est automatisée de la date d'approbation au 1^{er} août de l'année suivante ou de l'année en cours, si la pièce justificative est déposée dans les mois entre janvier et juillet.

Une notification vous avertira de la date de son échéance à l'approche de celle-ci.

LES PÉNALITÉS

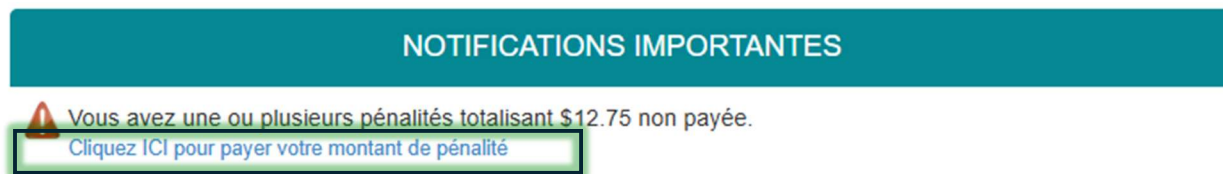
Des pénalités sont émises dans les situations suivantes :

- Vous êtes déclaré absent par le chauffeur lors d'un voyage.
- Vous annulez votre réservation dans des délais tardifs, soit moins de 30 minutes avant l'heure prévue de votre départ.

Chaque pénalité est d'une valeur de 4,00 \$, peu importe votre statut d'usager (régulier, étudiant, aîné ou enfant).

L'accumulation de trois (3) pénalités non payées à votre dossier entraînera la suspension temporaire de l'accès aux réservations, jusqu'au paiement de celles-ci.

Une notification sur l'accueil de votre compte en ligne, vous avisera que vous avez une ou des pénalités à acquitter, s'il y a lieu.



Sélectionnez **CLIQUEZ ICI** pour payer vos pénalités.

EFFECTUER UN PAIEMENT

Les pénalités peuvent être acquittées :

- Au bureau de la STR
- Auprès du chauffeur, lors d'un déplacement (Argent comptant seulement, monnaie exacte)
- En ligne, directement sur le portail de réservation

En ligne, via le portail de réservation

Vous pouvez sélectionner la ou les pénalités que vous désirez payer en appliquant un crochet devant celles-ci.

PAIEMENT DE VOS PÉNALITÉS

Choisir les pénalités à payer

☒ 2025-10-02 @ 00:00 - \$1.00

☒ 2025-10-05 @ 00:00 - \$1.00

☒ 2025-10-06 @ 00:00 - \$1.00

☒ 2025-10-08 @ 00:00 - \$1.00

☒ 2025-10-09 @ 00:00 - \$3.75

☒ 2025-10-09 @ 00:00 - \$1.00

☒ 2025-10-13 @ 06:16 - \$1.00

☒ 2025-10-16 @ 00:00 - \$1.00

☒ 2025-10-17 @ 00:00 - \$1.00

☒ 2025-10-21 @ 11:30 - \$1.00 (contestée)

Total: \$12.75

INFORMATIONS DE LA CARTE

Nom sur la carte:

Numéro de la carte:

Expiration: CVN:

ADRESSE DE FACTURATION

Adresse:

Ville:

Code postal:

PAYER

Effectuez un paiement avec une carte de crédit, en complétant les informations telles que demandées dans les **INFORMATIONS DE LA CARTE** et **ADRESSE DE FACTURATION**.

CONSULTER SES REÇUS

Sous l'onglet **MES ACHATS / REÇUS**, vous pourrez consulter votre historique de paiements.

HISTORIQUE DE MES ACHATS	
Paielement pénalité 2025-10-22 @ 16:34 - Statut du paiement NON SOUMIS	\$12.75
Paielement pénalité 2025-10-21 @ 18:35 - Statut du paiement en personne \$1.00 - COMPLÉTÉ 	\$1.00

Cliquez sur l'icône de facture afin de charger votre reçu, le consulter ou l'imprimer au besoin, une fois un paiement complété.

CONTESTER UNE PÉNALITÉ

Si vous êtes en désaccord avec une pénalité imposée, vous pouvez la consulter en communiquant avec un membre de notre équipe par téléphone au 418-723-5555 ou en complétant le [formulaire de contestation en ligne](#). Une décision sera rendue à la suite de l'analyse des faits et un membre de notre équipe communiquera avec vous pour vous faire part du résultat de votre contestation dans les cinq (5) jours ouvrables.

Si vous êtes en désaccord avec une pénalité imposée, vous pouvez la contester. Expliquez clairement en quoi la pénalité a été appliquée de façon non conforme et complétez les informations requises au formulaire ci-dessous. Une décision sera rendue dans les cinq (5) jours ouvrables à la suite de l'analyse des faits. Un membre de notre équipe communiquera avec vous pour vous faire part du résultat de votre contestation. Dans l'optique où les faits démontrent que la pénalité n'est pas conforme, nous annulerons celle-ci sans frais engendrés pour vous.

INFORMATIONS GÉNÉRALES

Nom et prénom *

d'usager *

Adresse courriel

de téléphone *

Utilisez-vous le portail de réservation en ligne *

- ☐ Oui
☐ Non

MOTIFS DE CONTESTATION

Date et heure de la pénalité concernée *

Expliquez clairement en quoi la pénalité appliquées n'est pas conforme? *

ENVOYER