



# **GUIDE DE L'USAGER**

## **Transport adapté**

**Version Juillet 2016**

## Table des matières

GUIDE DE L'USAGER Transport adapté .....	1
PLUMOBILE FACILITE VOS DÉPLACEMENTS .....	4
Demande d'admission .....	4
Carte d'admissibilité.....	4
Mise à jour et transfert de votre dossier .....	5
RÉSERVATION DE DÉPLACEMENT Types de déplacements.....	5
Renseignements requis .....	5
Changement de destination .....	6
Annulation .....	6
JOURS DE SERVICE .....	6
TARIFICATION .....	6
Mode de paiement.....	7
Mode d'achat de billet et de laissez-passer .....	7
SERVICES PORTE-À-PORTE.....	7
Entrée privée .....	7
Routes secondaires.....	7
Déneigement et entretien des entrées et rues privées .....	7
SERVICE DES CHAUFFEURS.....	7
Attente au départ .....	7
Attente au retour .....	7
Aide fournie par le chauffeur .....	8
RÈGLEMENTS À BORD DES AUTOBUS .....	8
Conversation avec le chauffeur .....	8
Alcool, tabac et nourriture .....	8
Circulation à l'intérieur du véhicule .....	8
Magasinage, bagages ou sacs d'épicerie.....	9
Animaux Chien-guide ou chien d'assistance .....	9
Problèmes de comportement .....	9
VOS RESPONSABILITÉS .....	9
Équipements d'aide à la mobilité.....	9
Manœuvres sécuritaires.....	10

Embarquement et débarquement .....	10
Déplacement en taxi.....	10
ACCOMPAGNEMENT .....	10
EN CAS DE TEMPÊTE OU DE MAUVAIS TEMPS.....	11
DÉPLACEMENTS HORS DE NOS TERRITOIRES.....	11
COMMENTAIRES ET PLAINTES.....	11
POUR JOINDRE PLUMOBILE.....	12

## PLUMOBILE FACILITE VOS DÉPLACEMENTS

PLUMobile est un service de **transport collectif et adapté** qui permet d'organiser vos déplacements. Nos autobus desservent la **Côte-de-Beaupré, l'Île d'Orléans et Québec**, autant le matin, le midi que le soir. PLUMobile vous offre une multitude de trajets et un horaire complet vers les principaux secteurs au **nord-est de la ville de Québec**. Pour vous rendre à destination, optez pour les parcours de PLUMobile qui vous garantissent un trajet des plus confortable et écologique.

### Admissibilité au transport adapté

Pour être admissible au service de transport adapté, vous devez répondre aux deux (2) critères de la politique d'admission du ministère des Transports du Québec :

- Être une personne handicapée, c'est-à-dire avoir une déficience significative et persistante et être limitée dans l'accomplissement des activités normales;
- Avoir, sur le plan de la mobilité, des limitations justifiant l'utilisation du service de transport adapté.

### Demande d'admission

Si vous souhaitez faire une demande d'admission au service de transport adapté, vous devez :

- Imprimer le [formulaire de demande](#) et l'[annexe](#) sur le site Internet [www.plumobile.ca](http://www.plumobile.ca) ou communiquer avec PLUMobile pour obtenir les documents: 418-827-8484 ou 1-866-824-1433
- Envoyer le formulaire rempli à l'adresse suivante:  
30, rue Sainte-Marguerite  
Beaupré (Québec) G0A 1E0  
**Ou** par télécopieur: 418-827-5065

Après l'étude de votre demande pour le transport adapté, le comité d'admission de PLUMobile vous informera de la décision. Prévoir un délai minimal de quarante-cinq (45) jours ouvrables avant le traitement d'une demande d'admission au transport adapté.

### Carte d'admissibilité

Lors de l'acceptation de votre demande, PLUMobile vous remettra une carte d'admissibilité que vous devrez fournir au chauffeur à sa demande.

### **Mise à jour et transfert de votre dossier**

Vous devez informer PLUMobile de toute modification à votre dossier d'admissibilité :

- Adresse
- Numéro de téléphone
- Modification du diagnostic
- Nouvel équipement
- Besoin d'un accompagnateur
- Ou autre

Si vous déménagez hors du territoire couvert par PLUMobile, vous pouvez faire parvenir votre dossier au nouveau transporteur en le demandant à PLUMobile par téléphone au 418-827-8484 ou 1-866-824-1433.

## **RÉSERVATION DE DÉPLACEMENT**

### **Types de déplacements**

#### ***Déplacement régulier***

Le service régulier s'adresse à vous si vous effectuez des déplacements répétitifs :

- De la même origine vers la même destination
- À des heures fixes
- Pendant une période de temps prolongée

Les réservations régulières sont automatiquement annulées lors de jours fériés.

#### ***Déplacement occasionnel***

Un déplacement occasionnel répond à un besoin ponctuel de déplacement (faire des emplettes, se rendre à un rendez-vous, etc.). Si vous souhaitez utiliser ce service, vous devez faire une réservation au plus tard 15h00 la veille de votre déplacement. Dans le cas d'une réservation pour l'après-midi, elle peut être effectuée avant 11h00 la journée même.

### **Renseignements requis**

Les renseignements requis lors de la réservation sont :

- Votre nom
- Date de déplacement
- Lieux de départ
- Lieux de destination
- Numéros de parcours du départ et du retour
- Présence de l'accompagnateur, s'il y a lieu
- Présence d'un chien-guide ou d'un chien d'assistance, s'il y a lieu

### Changement de destination

Si vous devez changer une destination, l'endroit ou l'heure prévue pour un déplacement, vous devez en aviser PLUMobile la veille de votre départ avant 15h00 pour le déplacement du matin et avant 11h00 la journée même pour le déplacement de l'après-midi. En aucun cas, il ne sera permis de modifier le parcours prévu la journée même sans en aviser PLUMobile. Si jamais vous vous déplacez vers un autre endroit que la destination prévue pour le retour, vous serez dans l'obligation de revenir là où on devait vous prendre (à moins qu'il y ait eu entente avec PLUMobile après avoir vérifié si cela est possible).

### Annulation

Tout usager est dans l'obligation d'informer PLUMobile s'il n'a plus besoin d'utiliser les services, ou s'il n'a plus à sortir, ou s'il est revenu par ses propres moyens. Pour toutes modifications ou annulations, veuillez communiquer avec PLUMobile au (418) 827-8484 ou 1-877-824-1433 durant les heures d'ouverture du bureau (lundi au vendredi de 8h00 à 16h00). En dehors de ces heures, PLUMobile dispose d'un service de répondeur; laisser un message clair en vous identifiant (nom, endroit et jour de départ).

Tous les usagers doivent respecter ce règlement, sans quoi PLUMobile appliquera les sanctions suivantes :

1<sup>er</sup> oubli : Avertissement verbal

2<sup>e</sup> oubli : Avertissement écrit

3<sup>e</sup> oubli : Facturation des transports non annulés

### JOURS DE SERVICE

Lundi au vendredi, excepté les jours fériés.

### TARIFICATION

Grille tarifaire 2016	Tarifs
Déplacements à l'intérieur des MRC (Interne)	4 \$
Série de dix (10) billets pour les déplacements à l'intérieur des MRC (Interne)	37,50 \$
Déplacements à l'extérieur des MRC (externe)	5 \$
Série de dix (10) billets pour les déplacements à l'extérieur des MRC	45,00 \$
Laissez-passer mensuel adulte	100,00 \$
Laissez-passer mensuel aîné et étudiant (sur présentation d'une preuve justificative)	70,00 \$
Enfant de cinq (5) ans et moins	Gratuit
Laissez-passer métropolitain Disponible seulement aux points de vente du RTC	
Laissez-passer mensuel adulte	128,50 \$
Laissez-passer mensuel étudiant	104,50 \$
Laissez-passer mensuel aîné	89,00 \$

### **Mode de paiement**

Les usagers du service de transport adapté et collectif doivent payer leur passage en entrant dans le véhicule. Le paiement doit se faire en argent, par billet ou par laissez-passer.

### **Mode d'achat de billet et de laissez-passer**

Vous pouvez faire l'achat de série de dix (10) billets ou de laissez-passer PLUMobile au 30, rue Sainte-Marguerite à Beupré, où vous pouvez payer en argent comptant, par carte de débit ou par carte de crédit (Visa ou Mastercard). Il est aussi possible de commander par téléphone lorsque le paiement est effectué par carte de crédit (Visa ou Mastercard). Concernant le laissez-passer métropolitain, communiquez avec PLUMobile ou visitez notre site Internet pour connaître les points de vente.

## **SERVICES PORTE-À-PORTE**

### **Entrée privée**

La longueur d'une entrée privée qui sera desservie par le service de transport adapté ne devra pas excéder ½ kilomètre. Au-delà de cette limite, l'utilisateur devra assumer son transport jusqu'à la route principale.

### **Routes secondaires**

La distance que parcourra le véhicule pour desservir sa clientèle résidant sur les routes secondaires ne devra pas excéder ½ kilomètre. Au-delà de cette limite, l'utilisateur devra assumer son transport jusqu'à la route principale.

### **Déneigement et entretien des entrées et rues privées**

La responsabilité de l'entretien et du déneigement des entrées et rues privées revient aux usagers. Si une rue ou une entrée est enneigée, glacée, sans sable ou sel, le chauffeur sera dans l'obligation de quitter les lieux sans préavis. Ce règlement a pour but d'offrir le service de porte-à-porte tel que prévu.

## **SERVICE DES CHAUFFEURS**

### **Attente au départ**

Le chauffeur quittera la destination prévue après cinq (5) minutes d'attente. Lorsque le temps le permet, nous ferons une vérification par téléphone si vous n'êtes pas présent au moment du départ.

### **Attente au retour**

Si au retour vous n'êtes pas présent après cinq (5) minutes d'attente, toujours s'il est possible de le faire, nous essayerons de communiquer avec vous. S'il est impossible de vous rejoindre, nous préviendrons à votre maison et à notre bureau que nous n'avons pu vous prendre tel que prévu parce que vous n'étiez pas présent sur le lieu du retour tel que convenu. Il ne faut pas oublier qu'il y a d'autres personnes à bord et d'autres personnes à prendre sur un parcours.

### **Aide fournie par le chauffeur**

L'aide fournie par le chauffeur se limite aux manœuvres immédiates d'embarquement et de débarquement. Vous pouvez compter sur l'aide du chauffeur :

- Pour franchir la distance entre le véhicule et la porte accessible du lieu d'origine et de destination
- Pour monter dans le véhicule
- Pour descendre du véhicule
- Le conducteur n'a pas à franchir un escalier de plus de cinq (5) marches. Si ledit escalier dépasse la limite indiquée, il reviendra au conducteur de juger du danger imminent, d'exiger l'aide d'une tierce personne ou de refuser la demande du passager s'il la juge exagérée et d'aviser le (la) répartiteur (trice) pour étude par l'ORGANISME.

Si vous utilisez un triporteur ou un quadriporteur, il vous est interdit de demeurer assis sur votre équipement pendant le trajet à bord du véhicule. De plus, vous devez être capable d'effectuer vous-même le transfert de votre triporteur ou de votre quadriporteur au siège du véhicule sans l'aide du chauffeur et être en mesure d'effectuer quelques pas à l'intérieur du véhicule.

### **Important**

Le chauffeur n'est pas autorisé à utiliser un ascenseur ni un escalier de plus de cinq (5) marches pour aller vous chercher ou vous reconduire. Il n'est pas non plus autorisé à entrer dans votre lieu d'habitation ou le lieu de votre destination.

Le chauffeur n'a pas l'autorisation de vous attendre plus de cinq (5) minutes, ni de modifier votre réservation. Vous devez appeler PLUMobile aux heures d'ouverture si vous désirez modifier votre réservation.

## **RÈGLEMENTS À BORD DES AUTOBUS**

### **Conversation avec le chauffeur**

PLUMobile demande aux usagers de bien vouloir s'abstenir d'entretenir des conversations avec le chauffeur afin d'éviter les risques d'accident. Par contre, ceci n'exclut pas que vous puissiez vous informer auprès du chauffeur ou encore informer celui-ci au besoin.

### **Alcool, tabac et nourriture**

Il est strictement défendu de consommer de l'alcool, de fumer ou de prendre de la nourriture à bord de l'autobus. De plus, si une personne prend de l'alcool à l'extérieur et utilise le service de transport adapté, elle devra se comporter de manière à ne pas déranger, incommoder ou nuire aux usagers ou au chauffeur.

### **Circulation à l'intérieur du véhicule**

Il est strictement interdit de circuler ou se déplacer dans le véhicule lorsque celui-ci est en marche.



### **Magasinage, bagages ou sacs d'épicerie**

Seuls les bagages, sacs d'épicerie ou de magasinage qui ne requièrent pas l'assistance du chauffeur et ne prennent pas d'espace additionnel dans le véhicule sont acceptés. Lorsqu'un usager va magasiner ou faire l'épicerie, il doit prévoir un accompagnement, s'il y a droit, pour transporter ses sacs si la personne est incapable de les transporter elle-même. Pour les personnes qui n'ont pas droit à un accompagnement ou encore ne désirent pas se faire accompagner, celles-ci devront prévoir qu'elles auront à transporter leurs sacs, donc éviter une surcharge, car le chauffeur n'est pas autorisé à livrer des sacs à domicile. De plus, concernant les objets plus volumineux tels que des skis ou une planche à neige, ils devront être transportés dans un sac prévu à cet effet et maintenu par vous-même. Aucun paquet ne doit être déposé sur le sol ou sur un siège.

### **Animaux**

#### **Chien-guide ou chien d'assistance**

Vous pouvez vous déplacer en sa compagnie. Au moment d'effectuer votre demande de déplacement, signalez la présence de l'animal. En tout temps, la surveillance et le contrôle de l'animal demeurent votre responsabilité.

#### ***Autres animaux de compagnie***

Ils voyagent obligatoirement dans une cage fermée et doivent demeurer sur vos genoux.

#### **Problèmes de comportement**

- a) Toute personne manifestant un comportement agressif ou verbal envers une autre personne s'expose à une suspension pouvant aller jusqu'au retrait du service de transport;
- b) Toute personne manifestant un comportement agressif allant jusqu'à de la violence physique perdra automatiquement son droit d'utiliser le service de transport.

### **MANQUEMENT**

**Tout manquement au règlement est passible de suspension pouvant aller jusqu'au retrait du service de transport adapté et collectif.**

## **VOS RESPONSABILITÉS**

### **Équipements d'aide à la mobilité**

Vous devez vous assurer du bon état de votre aide à la mobilité. C'est-à-dire :

- de voir à son bon fonctionnement et à sa propreté;
- de vérifier, dans le cas d'un fauteuil roulant, qu'il est bel et bien muni de quatre (4) points d'ancrage permettant de la fixer en toute sécurité au plancher du véhicule;

- de vous assurer que votre fauteuil roulant respecte la dimension maximale de la plateforme élévatrice, soit un maximum de 127 cm : 50 pouces de longueur et de 81 cm : 32 pouces de largeur (prenez note de votre poids combiné à celui de votre fauteuil roulant, triporteur ou quadriporteur ne doit pas excéder 350 kilogrammes ou 750 livres).

Les drapeaux ou tout autre accessoire du même type sur les aides à la mobilité ne sont pas autorisés.

Les bouteilles d'oxygène sont interdites à bord des véhicules sauf après entente avec le bureau. Par contre, celles-ci doivent être fixées à l'aide à la mobilité.

### **Manœuvres sécuritaires**

S'attacher à bord du véhicule est incontournable. Vous devez utiliser la ceinture sous-abdominale et le baudrier (s'il y a lieu), à moins d'avoir en votre possession une exemption délivrée par la Société de l'assurance automobile du Québec (SAAQ) prouvant votre incapacité à porter une ceinture. Si vous êtes dans l'incapacité d'attacher votre ceinture, le chauffeur a le devoir de le faire à votre place.

### **Embarquement et débarquement**

Vous devez d'être prêt au moins dix (10) minutes avant l'heure de votre déplacement. Vous devez sortir à l'arrivée du véhicule.

Les règles d'embarquement et de débarquement font l'objet de certaines particularités. Ainsi, vous devez :

- voir à la présence d'une personne sur les lieux d'embarquement et de débarquement si votre état l'exige;
- vous assurez que les lieux d'embarquement soient accessibles et adéquatement déneigés et déglacés à l'arrivée du chauffeur. Dans le cas contraire, votre déplacement sera annulé.

### **Déplacement en taxi**

Si vous avez un fauteuil roulant et que vous vous déplacez en taxi non-adapté ou régulier, vous devez être capable de faire le transfert de votre fauteuil roulant à la banquette du taxi, sans l'aide du chauffeur. Le triporteur et le quadriporteur ne peuvent être utilisés dans ce type de véhicule.

## **ACCOMPAGNEMENT**

Lors de l'embarquement, l'accompagnateur facilitera le travail du chauffeur en aidant l'utilisateur à s'identifier, en acquittant son passage et en validant sa destination. Il profitera de l'occasion pour communiquer au chauffeur toute information pouvant faciliter la procédure d'embarquement et de débarquement ou contribuer au confort et à la sécurité de l'utilisateur.

<b>ACCOMPAGNEMENT</b>				
<b>ACCOMPAGNATEUR</b>	<b>PAIEMENT EXIGÉ</b>	<b>NOMBRE MAXIMAL AUTORISÉ</b>	<b>PLACE GARANTIE À BORD</b>	<b>PARTICULARITÉS</b>
Obligatoire	Non	1	Oui	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 14 ans et plus</li> <li>• Capable d'aider durant le trajet et à destination</li> </ul>
Occasionnel	Oui	1	Non	Aucune
Lié aux responsabilités parentales	Oui	Aucune limite	Oui	Aucune
Temporaire	Non	1	Oui	Adulte agissant à titre d'éducateur
Pour besoin d'assistance à destination	Oui	1	Oui	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 14 ans et plus</li> <li>• Capable d'aider à la destination</li> </ul>

### **EN CAS DE TEMPÊTE OU DE MAUVAIS TEMPS**

En cas de tempête ou de mauvais temps, PLUMobile vous informera si le service est interrompu en laissant un message sur notre répondeur et sur notre site Internet, en plus du média social facebook.com/plumobile. Le service de transport adapté et collectif pourrait être dans l'obligation de devancer les horaires de retour afin d'assurer la sécurité des passagers. Advenant ce cas, vous aurez la responsabilité de téléphoner au bureau de PLUMobile afin de vérifier si des modifications à l'horaire sont ou seront apportées. Si la décision n'était pas prise au moment de l'appel, vous aurez à téléphoner plus tard afin de faire une vérification.

### **DÉPLACEMENTS HORS DE NOS TERRITOIRES**

Depuis novembre 2011, il est possible de vous déplacer avec les véhicules du Service de transport adapté de la Capitale et autres transports adaptés. Par exemple, une personne voudrait aller à l'hôpital Laval de Sainte-Foy. Il suffit d'appeler PLUMobile et nous organiserons votre déplacement avec un transfert du Service de transport adapté de la Capitale. Prévoir un délai minimal de 48h pour organiser ce type de déplacement.

### **COMMENTAIRES ET PLAINTES**

Des feuilles de commentaires et de plaintes sont disponibles à bord des autobus. Une fois celles-ci remplies, vous pourrez les remettre au chauffeur ou les faire parvenir par la poste à PLUMobile. Vous pouvez aussi appeler au bureau pour vos commentaires et vos plaintes. Elles seront ensuite remises à la direction qui effectuera un suivi.

## **POUR JOINDRE PLUMOBILE**

### ***Administration***

PLUMobile organisateur de déplacements  
30, rue Sainte-Marguerite  
Beaupré (Québec) G0A 1E0

Téléphone : 418-827-8484 ou 1-866-824-1433

Nos bureaux sont ouverts du lundi au vendredi de 8h00 à 16h00.

### ***Site web***

[www.plumobile.ca](http://www.plumobile.ca)

### ***Adresses courriels***

[info@plumobile.ca](mailto:info@plumobile.ca)

[commentaire@plumobile.ca](mailto:commentaire@plumobile.ca)