

PLUmobi)e

GUIDE DE L'USAGER

Transport collectif et adapté

MRC de La Côte-de-Beaupré · MRC de L'Île-d'Orléans · Municipalité de Boischatel



Juin 2026

Développement
Côte-de-Beaupré
SOUTENIR MOBILISER ENTREPRENDRE
Gestionnaire de PLUmobi)e

**** À RETENIR AVANT VOTRE DÉPLACEMENT ****

Ce guide vous aide à utiliser les services de PLUmobile de façon simple, sécuritaire et prévisible. Vous y trouverez les principales règles de fonctionnement et les comportements attendus pour un service respectueux et efficace pour tous.

Conservez-le à portée de main — il répond aux questions les plus fréquentes.

Pour réserver :

- Par téléphone : 418 827-8484
- Par courriel : info@plumobile.ca
- En ligne : plumobile.ca.

Délai de réservation : faites votre réservation avant 14 h la veille de votre déplacement. Pour un déplacement le lundi, réservez le vendredi précédent avant 14 h.

Pour annuler : communiquez avec PLUmobile le plus rapidement possible si vous n'utilisez plus un déplacement réservé.

Avant l'embarquement : soyez prêt ou présent à votre arrêt au moins 10 minutes avant l'heure prévue.

En cas de perturbation : consultez plumobile.ca, la page Facebook de PLUmobile ou l'application Zenbus pour obtenir les informations les plus récentes. Vous pouvez aussi communiquer avec PLUmobile durant les heures d'ouverture.

Coordonnées : 418 827-8484 | info@plumobile.ca | plumobile.ca.

Table des matières

À propos de PLUmobile.....	3
Partie I — Informations communes	4
1. Réservation.....	4
2. Annulation et absences	5
3. Embarquement et débarquement.....	5
4. Sécurité à bord	6
5. Code de conduite.....	6
6. Tarification	8
7. Droits et protection des renseignements personnels	9
8. Conditions météorologiques et situations d'urgence	9
9. En cas d'accident ou d'incident	10
10. Commentaires et insatisfactions.....	10
11. Objets perdus	10
12. Obligations des usagers	10
Partie II — Transport collectif	12
1. Service sur réservation	12
2. Parcours fixes (sans réservation)	12
3. Accompagnement des enfants	12
4. Information sur les parcours et les horaires	12
Partie III — Transport adapté	13
1. Admissibilité et admission.....	13
2. Embarquement porte-à-porte	14
3. Accompagnement et gardiennage.....	15
4. Aides à la mobilité.....	16
5. Modification de votre dossier.....	17
Télécharger l'application Zenbus.....	18
Glossaire.....	19
Annexe — Références et cadre légal.....	20

À propos de PLUmobile

PLUmobile dessert le territoire des MRC de La Côte-de-Beaupré et de L'Île-d'Orléans, ainsi que la Municipalité de Boischatel.

Notre mission

Offrir à l'ensemble des usagers un service de transport collectif et adapté efficace, sécuritaire et accessible à tous.

Nos services

- **Transport collectif** : *parcours fixes et parcours sur réservation, accessibles à tous les usagers (voir Partie II).*
- **Transport adapté** : *service de transport sur réservation, à déplacements jumelés, destiné aux personnes handicapées qui, en raison de leurs limitations, ne peuvent pas utiliser le transport en commun régulier. Les déplacements sont offerts en porte-à-porte, sur le territoire desservi, selon les horaires en vigueur et la disponibilité du service (voir Partie III).*

Sur certains parcours, les deux services sont intégrés au sein du même véhicule. Votre collaboration et votre ponctualité sont donc essentielles à la qualité du service offert à tous.

Partie I — Informations communes



Tous les services

Cette section s'applique au transport collectif et au transport adapté.

1. Réservation

Les sections 1 (Réservation) et 2 (Annulation) s'appliquent aux services sur réservation (transport adapté et transport collectif sur réservation). Les parcours fixes (Bus Québec Desjardins, Express Sainte-Foy Hydro-Québec, Bus 360, parcours du Roi, des Côtes, de la Rivière et de la Forêt) ne nécessitent pas de réservation.

Exception : le rabattement en taxi de Saint-Joachim vers Beaupré, en correspondance avec l'Express Sainte-Foy Hydro-Québec, doit être réservé à l'avance.

1.1 Comment réserver

Pour réserver votre place à bord du véhicule :

- Par téléphone : 418 827-8484
- En ligne : sur le site Web plumobile.ca
- Par courriel : info@plumobile.ca

Heures de réservation : du lundi au vendredi, de 8 h à 12 h et de 13 h à 16 h.

1.2 Délai de réservation

- Réservez avant 14 h la veille de votre déplacement;
- Pour un déplacement le lundi, réservez le vendredi précédent avant 14 h;
- Les mêmes délais s'appliquent, peu importe le mode de réservation (téléphone, courriel ou en ligne).

Vous pouvez réserver plusieurs déplacements en une seule fois.

À retenir : pour les services sur réservation, la demande doit être faite avant 14 h la veille du déplacement.

1.3 Informations à fournir lors de la réservation

- Votre nom (et votre numéro de dossier, pour les usagers du transport adapté)
- Les adresses complètes de départ et d'arrivée, selon les horaires en vigueur
- La date et l'heure souhaitées, selon les horaires en vigueur
- Votre aide à la mobilité (fauteuil roulant, marchette, etc.)
- La présence d'un accompagnateur ou d'un enfant
- Tout besoin particulier

Advenant que le chauffeur doive vous joindre avant l'embarquement, votre numéro de téléphone pourra lui être communiqué.

2. Annulation et absences

2.1 Annulation

Vous avez réservé une place, mais vous n'utiliserez pas le service ? Contactez-nous le plus rapidement possible pour annuler votre réservation.

En dehors des heures d'ouverture, laissez un message détaillé sur la boîte vocale (nom, destination, date et heure de la réservation à annuler).

Usagers du service de transport adapté de la Municipalité de Boischatel : si vous appelez en dehors des heures d'ouverture, veuillez suivre les indications du menu téléphonique automatisé.

2.2 Absence non signalée (voyage blanc)

Un voyage blanc survient lorsque le véhicule se présente à l'adresse prévue et que l'utilisateur est absent, refuse le transport ou annule au moment de l'embarquement.

En cas d'absence à l'aller, votre déplacement de retour sera automatiquement annulé.
Vous devez contacter PLUmobi)e si vous souhaitez le maintenir.

À retenir : si vous n'utilisez plus un déplacement réservé, avisez PLUmobi)e le plus rapidement possible.

2.3 Conséquences

Afin d'assurer un service équitable à l'ensemble des usagers, PLUmobi)e peut exiger le paiement des déplacements réservés et non utilisés lorsqu'un usager cumule deux (2) événements non signalés, soit une absence, un retard à l'embarquement ou une annulation tardive (au moment de l'embarquement).

Ces événements sont comptabilisés de façon cumulative, qu'ils soient de même nature ou non.

À compter de trois (3) événements non signalés, PLUmobi)e peut suspendre l'accès aux services sur réservation, après analyse du dossier et avis à l'utilisateur.

Suspension	Durée
1re suspension	30 jours
2e suspension	6 mois
3e suspension	1 an

3. Embarquement et débarquement

Il est de votre responsabilité de surveiller l'arrivée de votre transport et d'être visible au moment de l'embarquement.

Pour tous les services, nous vous demandons d'être prêt 10 minutes avant l'heure de passage indiquée à l'horaire en vigueur.

4. Sécurité à bord

4.1 Ceinture de sécurité

Pour votre sécurité, la ceinture doit être portée par tous les passagers durant tout le trajet lorsqu'elle est disponible.

4.2 Enfants de moins de 9 ans — Sièges d'auto et sièges d'appoint

Tout enfant de moins de 9 ans ou mesurant moins de 145 cm doit être installé dans un siège d'auto ou un siège d'appoint adapté à son poids et à sa taille.

Le parent ou l'accompagnateur est responsable de :

- Fournir le siège d'auto ou le siège d'appoint;
- Installer et fixer le siège avant le départ du véhicule.

Le chauffeur ne manipule pas le siège et n'en vérifie pas la conformité.

PLUmobi)e et ses chauffeurs se dégagent de toute responsabilité liée à la fourniture, à l'installation ou à l'utilisation du siège.

4.3 Demeurez assis

Pour votre sécurité et celle des autres passagers, demeurez assis jusqu'à ce que le véhicule soit complètement immobilisé. Attendez l'arrêt complet avant de circuler à bord.

5. Code de conduite

Le présent code de conduite s'applique à tous les usagers des services de PLUmobi)e (transport collectif et adapté). Les conducteurs et le personnel de PLUmobi)e doivent en assurer le respect.

5.1 Respect et courtoisie

- Soyez respectueux envers le chauffeur et les autres passagers;
- Aucun comportement agressif, intimidant ou de harcèlement (verbal ou physique) ne sera toléré;
- Respectez la file d'attente afin d'assurer un embarquement fluide et sécuritaire.

5.2 Interdictions

- Il n'est pas permis de consommer de la drogue, de fumer ou de vapoter à bord du véhicule, y compris la cigarette électronique;
- Il n'est pas permis de boire ou de manger à bord;
- Toute personne en état d'intoxication pourra se voir refuser l'accès au véhicule;
- Pour préserver la sécurité et la qualité du service, les équipements du véhicule doivent être respectés. Vous pouvez être tenu responsable des frais de réparation ou de remplacement en cas de vandalisme, de dommage intentionnel ou de vol;
- Le son des appareils audio ou vidéo ne doit être audible que par leur utilisateur;
- L'usage du cellulaire est autorisé, mais ne doit pas importuner les autres usagers.

5.3 Bagages et effets personnels

Pour assurer le confort et la sécurité de tous, les bagages et effets personnels autorisés à bord doivent pouvoir être tenus sur vos genoux ou à vos pieds. Ils ne doivent pas occuper l'espace d'un autre passager ni obstruer la circulation à bord du véhicule.

Tout équipement de sport (bâtons, planche à roulettes, skis, planche à neige, etc.) doit être transporté dans un sac fermé prévu à cet effet.

Le chauffeur peut refuser des objets ou des équipements encombrants pour des raisons de sécurité ou de manque d'espace.

5.4 Trottoires

Les trottoires électriques ou à essence ne sont pas autorisées à bord des véhicules ni sur les supports extérieurs. Cette mesure vise à assurer la sécurité des usagers et du personnel, notamment en raison des risques associés aux équipements motorisés et à l'espace limité à bord.

Les trottoires non motorisées (régulières) sont acceptées à bord, aux conditions suivantes :

- être pliées durant toute la durée du trajet;
- être tenues entre les genoux de l'utilisateur;
- ne pas gêner la circulation ni compromettre la sécurité à bord.

Le chauffeur peut refuser l'embarquement d'une trottoire qui ne respecte pas ces conditions.

5.5 Vélos

Des supports à vélo sont disponibles du 15 avril au 31 octobre sur les véhicules qui en sont équipés.

Sur les autocars, les vélos doivent être placés dans les compartiments à bagages latéraux.

Le chargement et le déchargement du vélo demeurent sous la responsabilité exclusive de l'utilisateur.

Certains modèles de vélos, notamment les vélos à assistance électrique, les fatbikes, les tandems, peuvent ne pas être compatibles avec les supports à vélo en raison de leurs dimensions ou de leur poids. Le chauffeur peut refuser le transport d'un vélo non compatible.

5.6 Chiens-guides et chiens d'assistance

Les chiens-guides et les chiens d'assistance munis d'une attestation ou identifiés par un harnais sont admis à bord de tous les véhicules. La surveillance et le contrôle de l'animal demeurent sous votre responsabilité. Mentionnez la présence de votre chien d'assistance lors de votre réservation, s'il y a lieu.

Les autres animaux ne sont pas admis dans les véhicules.

5.7 Propreté

L'utilisateur doit veiller à garder son espace propre et sans déchets. Les lieux d'embarquement doivent également demeurer propres.

5.8 Conséquences

Tout manquement au présent code de conduite peut entraîner, selon la gravité et la récurrence, un avertissement, un refus d'embarquement ou une suspension du droit d'accès au service.

PLUmobi)e peut également exiger la signature d'une lettre d'engagement au Guide de l'utilisateur comme condition au maintien ou au retour de l'accès au service, notamment à la suite d'un incident de vandalisme, de dommage intentionnel ou d'un manquement grave au code de conduite.

6. Tarification

En 2026, tous les services de PLUmobi)e sont gratuits, à l'exception du transport adapté de la Municipalité de Boischatel, facturable depuis le 15 mai 2026. Les tarifs en vigueur varient selon le service et le territoire.

Consultez le site Web plumobile.ca ou contactez-nous pour connaître les tarifs applicables à votre parcours.

Grille 1 — Tous les services (sauf le transport adapté de Boischatel)

	Adulte	Étudiant	Aîné	Enfant (5 ans et moins)
Externe (Québec)				
Argent comptant (monnaie exacte)	5,00 \$	5,00 \$	5,00 \$	Gratuit
Série de 10 billets	45,00 \$	45,00 \$	45,00 \$	Gratuit
Interne (MRC)				
Argent comptant (monnaie exacte)	4,00 \$	4,00 \$	4,00 \$	Gratuit
Série de 10 billets	37,50 \$	37,50 \$	37,50 \$	Gratuit
Laissez-passer mensuel *				
PLUmobi)e (Externe)	100,00 \$	70,00 \$	70,00 \$	Gratuit
Métropolitain	105 \$	79 \$	79 \$	Gratuit

Grille 2 — Transport adapté de la Municipalité de Boischatel

	Adulte	Étudiant	Aîné	Enfant (5 ans et moins)
Externe (Québec et Côte-de-Beaupré)				
Passage simple	5,00 \$	5,00 \$	5,00 \$	Gratuit
Laissez-passer mensuel *				
PLUmobi)e (Externe)	100,00 \$	70,00 \$	70,00 \$	Gratuit
Métropolitain	115 \$	86,50 \$	86,50 \$	Gratuit

En transport adapté, l'accompagnateur obligatoire (déterminé par le comité d'admissibilité) voyage gratuitement.

7. Droits et protection des renseignements personnels

7.1 Vos droits comme usager

En tant qu'utilisateur de PLUmobi)e, vous avez droit :

- À un service respectueux, sécuritaire et adapté à vos besoins;
- À une information claire sur les services, les tarifs, les horaires et les règles en vigueur;
- Au dépôt d'une plainte sans crainte de représailles.

7.2 Protection de vos renseignements personnels

Vos renseignements personnels sont traités conformément à la *Loi 25*. Notre responsable de la protection des renseignements personnels est Matthieu Tremblay, joignable au 418 827-8484. Pour consulter notre politique complète ou exercer vos droits, communiquez avec nous à info@plumobile.ca.

8. Conditions météorologiques et situations d'urgence

8.1 Intempéries

Les conditions météorologiques peuvent entraîner des modifications au service, des retards ou, dans des situations exceptionnelles, la suspension de certains déplacements non essentiels.

En cas de tempête ou de conditions routières dangereuses :

- PLUmobi)e pourra vous contacter la veille pour vous proposer de reporter un déplacement non essentiel;
- Les déplacements essentiels (rendez-vous médicaux, traitements, travail sans possibilité de télétravail) sont maintenus dans la mesure du possible;
- Les services collectifs sans réservation (Bus Québec Desjardins, Express Sainte-Foy Hydro-Québec, Bus 360, parcours du Roi, des Côtes, de la Rivière, de la Forêt et réseau collectif de la Municipalité de Boischatel) sont maintenus en tout temps.

8.2 Île d'Orléans — Particularité

Le pont de l'Île d'Orléans peut fermer sans préavis en cas de vents violents, de verglas ou de conditions dangereuses. Si vous résidez sur l'Île d'Orléans et devez vous déplacer vers Québec en période de tempête, PLUmobi)e pourrait vous demander d'écourter votre rendez-vous pour assurer votre retour avant une fermeture éventuelle.

8.3 Force majeure

Les intempéries ou tout autre cas de force majeure peuvent entraîner l'annulation du service, son retard ou sa modification, sur tout le réseau ou sur une partie de celui-ci. PLUmobi)e n'est pas responsable des inconforts causés par de telles situations.

8.4 Communications en cas de perturbation

Toute modification sera annoncée dès que possible sur :

- La page Facebook de PLUmobi)e (www.facebook.com/plumobile);
- L'application Zenbus;
- Le site web plumobile.ca.

Vous pouvez également obtenir de l'information en nous contactant durant les heures d'ouverture.

9. En cas d'accident ou d'incident

Si vous êtes impliqué dans un accident ou un incident durant votre déplacement :

1. Informez le chauffeur immédiatement;
2. Consultez un médecin si vous ressentez un malaise ou des douleurs;
3. Contactez PLUmobile au 418 827-8484 pour signaler l'événement;
4. Contactez la Société de l'assurance automobile du Québec (SAAQ) au 418 643-7620 si nécessaire.

10. Commentaires et insatisfactions

PLUmobile est à l'écoute des usagers. Si vous souhaitez formuler un commentaire, une suggestion ou signaler une insatisfaction, communiquez avec nous.

À retenir : pour faciliter le suivi, indiquez la date, l'heure, le lieu et le service concerné lorsque vous communiquez avec PLUmobile.

10.1 Comment nous joindre

- Par le formulaire en ligne : disponible sur plumobile.ca dans la section Nous joindre
- Par téléphone : 418 827-8484
- Par courriel : info@plumobile.ca

10.2 Informations à fournir

- La date et l'heure du déplacement concerné;
- Les adresses de départ et d'arrivée;
- La description de la situation.

Vos commentaires sont traités avec confidentialité et contribuent à l'amélioration continue de nos services.

11. Objets perdus

PLUmobile et son personnel, y compris les chauffeurs, ne sont pas responsables des objets perdus ou volés. Pour signaler un objet perdu, communiquez avec nous sans tarder.

12. Obligations des usagers

En tant qu'utilisateur, vous vous engagez à respecter les obligations suivantes. Pour le détail de chaque obligation, consultez la section indiquée. Le non-respect de ces engagements peut entraîner, selon la gravité et la récurrence, un avertissement, un refus d'embarquement ou une suspension du droit d'accès au service.

Vous vous engagez à...	Voir
Respecter les délais de réservation et d'annulation	Sections 1 et 2
Être prêt à l'heure convenue pour l'embarquement	Section 3
Informé PLUmobi)e de tout changement à vos coordonnées	Partie III, section 5
Informé PLUmobi)e de tout changement à votre dossier de transport adapté (condition médicale, aide à la mobilité)	Partie III, section 5
Respecter le code de conduite à bord des véhicules	Section 5
Assurer l'accessibilité de vos lieux de départ et d'arrivée (déneigement, déglçage, éclairage)	Section 3 et Partie III, section 2.3
Payer les tarifs en vigueur ou vous procurer un titre de transport valide	Section 6
Porter la ceinture et installer un siège d'auto si l'enfant a moins de 9 ans ou mesure moins de 145 cm	Section 4
Signer une lettre d'engagement si exigée par PLUmobi)e à la suite d'un manquement	Section 5.8

Partie II — Transport collectif



Collectif

Cette section concerne les parcours fixes et le transport collectif sur réservation.

1. Service sur réservation

Pour les parcours collectifs sur réservation, vous devez être visible et prêt à embarquer 10 minutes avant l'heure prévue. Le chauffeur ne communiquera pas avec vous en cas d'absence; si vous n'êtes pas présent, il poursuivra son itinéraire.

2. Parcours fixes (sans réservation)

Pour les parcours collectifs fixes (Bus Québec Desjardins, Express Sainte-Foy Hydro-Québec, Bus 360, parcours du Roi, des Côtes, de la Rivière et de la Forêt), présentez-vous à votre point d'embarquement au moins 10 minutes avant l'heure de passage prévue à l'horaire en vigueur. À l'approche du véhicule, faites un signe de la main pour être bien visible du chauffeur.

3. Accompagnement des enfants

Pour les services de transport collectif :

- Les enfants de moins de 10 ans doivent être accompagnés d'un adulte;
- Pour les groupes d'enfants, il faut prévoir au moins un adulte accompagnateur pour six enfants de 12 ans et moins.

4. Information sur les parcours et les horaires

Les horaires officiels, les cartes des parcours et les modifications de service sont publiés sur plumobile.ca. Pour le suivi en temps réel des véhicules, utilisez l'application Zenbus. Suivez aussi la page Facebook de PLUmobi)e pour les communications ponctuelles (déviation, intempéries, événements).

Partie III — Transport adapté



Adapté

Cette section concerne les usagers admissibles au transport adapté.

1. Admissibilité et admission

1.1 Critères d'admissibilité

Pour être admissible au transport adapté, vous devez répondre à deux conditions définies par la Politique d'admissibilité au transport adapté du ministère des Transports et de la Mobilité durable (MTMD) :

- A. Être une personne handicapée, c'est-à-dire « toute personne ayant une déficience entraînant une incapacité significative et persistante et qui est sujette à rencontrer des obstacles dans l'accomplissement d'activités courantes ».
- B. Avoir, sur le plan de la mobilité, des limitations justifiant l'utilisation d'un service de transport adapté, soit :
 1. Être incapable de marcher 400 mètres sur un terrain uni;
 2. Être incapable de monter une marche de 35 cm avec appui ou d'en descendre une sans appui;
 3. Être incapable d'effectuer l'ensemble d'un déplacement en transport en commun régulier;
 4. Être incapable de s'orienter dans le temps ou dans l'espace;
 5. Être incapable de maîtriser des situations ou des comportements pouvant être préjudiciables à sa propre sécurité ou à celle des autres;
 6. Être incapable de communiquer de façon verbale ou gestuelle (cette incapacité ne peut à elle seule justifier l'admission).

Note : Toute limitation temporaire (par exemple, une jambe fracturée) ne peut faire l'objet d'une demande d'admission. Toutefois, une admission saisonnière (par exemple, l'hiver seulement) ou provisoire peut être accordée selon l'évaluation du comité.

1.2 Processus de demande

- **Obtenir le formulaire**
Imprimez-le depuis le site plumobile.ca ou demandez-le en appelant au 418 827-8484.
- **Partie 1** : À remplir par le demandeur (ou son représentant légal).
- **Partie 2** : À remplir obligatoirement par un professionnel de la santé ou du réseau scolaire ayant accès au diagnostic (médecin, ergothérapeute, physiothérapeute, psychologue, travailleur social, infirmier, etc.).
- **Documents à joindre** : Le formulaire complété, une photo récente, ainsi qu'une preuve d'âge (photocopie du certificat de naissance, passeport, carte d'assurance maladie ou permis de conduire).

- **Acheminer le tout :**

Par courriel : info@plumobile.ca

Par la poste : **PLUmobile**, 30, rue Sainte-Marguerite, Beaupré (Québec) G0A 1E0

Tout formulaire incomplet ou illisible sera retourné au demandeur, ce qui retardera le traitement.

1.3 Comité d'admissibilité

Chaque demande est analysée par un comité d'admissibilité. Le comité dispose d'un délai maximal de 45 jours ouvrables à compter de la réception du formulaire complet pour rendre sa décision. La réponse est transmise par écrit au demandeur.

La confidentialité de l'information transmise est respectée en vertu de la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels.

1.4 Types d'admission

- **Générale** : pour tous les déplacements, en tout temps;
- **Provisoire** : pour tous les déplacements, mais pour une période déterminée;
- **Saisonnnière** : pour tous les déplacements, durant certaines périodes de l'année (ex. : l'hiver seulement);
- **Partielle** : pour certains déplacements seulement.

L'accompagnement (obligatoire ou facultatif) constitue une catégorie distincte, déterminée séparément par le comité (voir Partie III, section 3 — Accompagnement et gardiennage).

1.5 Révision d'une décision

Si votre demande est refusée, vous pouvez demander une révision de la décision en communiquant avec PLUmobile. Vous pouvez également vous adresser au ministère des Transports et de la Mobilité durable.

2. Embarquement porte-à-porte

Le transport adapté est un service de transport sur réservation, à déplacements jumelés, offert en porte-à-porte sur le territoire desservi, selon les horaires en vigueur et la disponibilité du service. Plusieurs usagers peuvent être à bord du même véhicule, leurs déplacements étant combinés afin d'optimiser le service.

2.1 Aide fournie par le chauffeur

- Vous offrir le bras comme appui ponctuel, sans vous soulever, ni effectuer un transfert à votre place;
- Vous accompagner jusqu'à l'entrée de votre destination;
- Franchir la distance entre le véhicule et la porte accessible du lieu d'origine et de destination;
- Monter dans le véhicule et en descendre;
- Ranger votre aide à la mobilité à l'intérieur du véhicule PLUmobile;
- Franchir le seuil des portes au rez-de-chaussée;
- Actionner la rampe ou la plateforme élévatrice au besoin;
- Sécuriser vos équipements (ceinture, ancrages de fauteuil).

À destination, le chauffeur s'assure que vous pouvez entrer dans l'établissement ou à votre domicile avant de quitter.

Si vous n'êtes pas présent à l'heure prévue, le chauffeur tentera de vous joindre par téléphone.

Sans réponse, il poursuivra sa route afin de ne pas retarder les autres usagers.

2.2 Limites du service

- Le chauffeur n'est pas autorisé à utiliser un ascenseur ni à monter des escaliers intérieurs pour aller chercher un usager;
- Le chauffeur n'attend pas un usager qui n'est pas prêt au-delà du délai prévu;
- Le chauffeur ne peut pas porter de colis ou d'achats volumineux;
- Le chauffeur n'a pas l'autorisation de modifier les réservations ou les itinéraires sans l'autorisation de la répartition.

2.3 Accessibilité des lieux

En transport adapté, il est de votre responsabilité de vous assurer que vos lieux de départ et d'arrivée sont accessibles au chauffeur (déneigement, déglçage, éclairage, absence d'obstacles).

Toute situation dangereuse (escaliers glacés, rampe en mauvais état, terrain non sécuritaire) sera signalée par le chauffeur à PLUmobi)e et pourrait entraîner un refus de desserte jusqu'à correction de la situation.

3. Accompagnement et gardiennage

3.1 Accompagnement obligatoire

Lors de l'évaluation de votre dossier, le comité d'admissibilité peut déterminer que vous devez être accompagné durant vos déplacements. L'accompagnateur obligatoire :

- Doit être âgé d'au moins 14 ans;
- Voyage gratuitement;
- Doit être présent pour l'ensemble du déplacement.

3.2 Accompagnement facultatif

Si vous souhaitez être accompagné sans que cela soit exigé par votre dossier, un accompagnateur peut vous joindre si la capacité du véhicule le permet. L'accompagnateur facultatif est limité à une personne par usager et doit payer le tarif en vigueur.

Mentionnez la présence de votre accompagnateur lors de votre réservation.

3.3 Gardiennage — Personne non autonome

Si le comité d'admissibilité a déterminé que vous n'êtes pas autonome et ne pouvez rester seul, une personne responsable doit obligatoirement être présente à votre adresse de destination avant l'arrivée du véhicule. Le chauffeur vous accompagnera jusqu'à l'entrée, s'assurera que vous entrez dans les lieux et vérifiera qu'un responsable vous prend en charge avant de quitter. Si aucun responsable n'est présent à l'arrivée, le chauffeur contactera PLUmobi)e pour déterminer la marche à suivre.

3.4 Dérogation de gardiennage

Si vous ou votre responsable estimez que vous êtes suffisamment autonome pour être laissé seul à destination, une dérogation de gardiennage peut être signée. Cette dérogation peut s'appliquer :

- À toute destination;
- Au domicile seulement.

Le formulaire de dérogation est disponible auprès de PLUmobile.

4. Aides à la mobilité

Les fauteuils roulants, triporteurs, quadriporteurs, marchettes, déambulateurs et cannes sont admis à bord des véhicules adaptés.

Pour assurer votre sécurité et la compatibilité avec les équipements d'ancrage du véhicule, votre aide à la mobilité doit respecter les dimensions et le poids maximums suivants :

Dimensions et poids maximums

Longueur : 1 295 mm (51½ po)

Largeur : 787 mm (32 po)

Poids combiné usager + appareil : 340 kg (750 lb)

Lors d'un transfert (vers la banquette ou depuis votre appareil), le chauffeur peut offrir son bras comme appui ponctuel, sans toutefois vous soulever, ni effectuer le transfert à votre place.

Aucun drapeau, sac ou accessoire ne doit être accroché à votre aide à la mobilité — ils peuvent gêner l'ancrage et la sécurité.

Avisez PLUmobile de tout changement d'aide à la mobilité (voir Partie III, section 5).

4.1 Fauteuils roulants

Si vous restez assis dans votre fauteuil pendant le trajet (manuel ou motorisé), celui-ci doit être muni de quatre (4) points d'ancrage. Le chauffeur fixe votre fauteuil aux dispositifs de retenue du véhicule, puis vérifie la ceinture avant le départ. Si votre fauteuil est motorisé, l'appareil doit demeurer éteint pendant le trajet pour éviter toute activation accidentelle.

Si votre fauteuil n'est pas muni de quatre (4) points d'ancrage, vous devez effectuer vous-même le transfert vers la banquette du véhicule (un simple pivot ne suffit pas).

4.2 Triporteurs et quadriporteurs

Vous devez effectuer vous-même le transfert vers la banquette du véhicule (un simple pivot ne suffit pas). Une fois transféré, l'appareil reste éteint pour toute la durée du trajet et stationné dans l'espace désigné.

4.3 Autres aides à la mobilité

Les marchettes, déambulateurs, cannes et béquilles voyagent à vos côtés ou sont rangés à l'endroit prévu à cet effet.

5. Modification de votre dossier

Vous devez informer PLUmobile sans délai de tout changement concernant :

- Votre adresse ou numéro de téléphone;
- Votre condition médicale ou votre niveau d'autonomie;
- Votre aide à la mobilité (changement de fauteuil, nouvelle marchette, etc.);
- Votre situation familiale (enfants à charge, personne responsable).

Certaines modifications peuvent nécessiter une réévaluation par le comité d'admissibilité.

Nous joindre

Pour toute question, communication ou demande, voici nos coordonnées :

Catégorie	Information
Téléphone	418 827-8484
Heures d'ouverture	Lundi au vendredi, de 8 h à 12 h et de 13 h à 16 h
Courriel	info@plumobile.ca
Site Web	plumobile.ca
Facebook	www.facebook.com/plumobile
Adresse	30, rue Sainte-Marguerite, Beaupré (Québec) G0A 1E0
Suivi en temps réel	Application Zenbus

Hors des heures d'ouverture

En dehors des heures d'ouverture, composez tout de même le 418 827-8484 :

- Usagers de la MRC de La Côte-de-Beaupré et de la MRC de L'Île-d'Orléans : laissez un message sur la boîte vocale en indiquant votre nom, votre numéro de téléphone et la nature de votre demande. Un membre de l'équipe vous rappellera dès la réouverture des bureaux.
- Usagers de la Municipalité de Boischatel : suivez les indications du menu téléphonique automatisé pour rejoindre une centrale d'appel.

En cas d'urgence immédiate (sécurité, santé), composez le 911.

Télécharger l'application Zenbus

Suivez vos déplacements en temps réel et recevez des notifications grâce à l'application gratuite Zenbus, disponible sur Google Play et l'App Store.



Ce code QR redirige automatiquement vers Google Play ou l'App Store pour télécharger et installer l'application Zenbus, qui permet de suivre vos déplacements en temps réel.

[Télécharger l'application Zenbus](#)

Glossaire

Accompagnateur facultatif — Personne qui accompagne un usager du transport adapté par choix personnel, sans que cela soit exigé par le dossier. Paie le tarif en vigueur. Limité à une personne par usager (voir Partie III, 3.2).

Accompagnateur obligatoire — Personne désignée par le comité d'admissibilité dont la présence est exigée pendant tout déplacement de l'utilisateur. Voyage gratuitement (voir Partie III, 3.1).

Code de la sécurité routière (CSR) — Loi québécoise qui encadre les règles de circulation et de sécurité dans les véhicules. Les articles 396, 397 et 401 s'appliquent au transport collectif et adapté (voir Annexe).

Comité d'admissibilité — Comité chargé d'évaluer les demandes d'admission au transport adapté. Dispose d'un délai maximal de 45 jours pour rendre sa décision (voir Partie III, 1.3).

Dérogation de gardiennage — Document signé par l'utilisateur (ou son responsable) qui permet à un usager non autonome d'être laissé seul à destination ou à son domicile (voir Partie III, 3.4).

Force majeure — Événement imprévisible et hors du contrôle de PLUmobi)e (tempête, accident, panne, etc.) qui peut entraîner une annulation, un retard ou une modification du service (voir section 8.3).

Lettre d'engagement — Document signé par l'utilisateur (ou son parent si mineur) qui confirme la prise de connaissance du Guide de l'utilisateur et l'engagement à le respecter. Peut être exigée par PLUmobi)e à la suite d'un manquement (voir section 5.8).

Loi 25 — Loi québécoise de 2021 qui modernise les règles de protection des renseignements personnels. PLUmobi)e s'y conforme dans le traitement de vos informations (voir section 7.2 et Annexe).

MTMD — Ministère des Transports et de la Mobilité durable du Québec. Établit la Politique d'admissibilité au transport adapté (voir Partie III, 1.1).

Porte-à-porte — Mode de service du transport adapté : le chauffeur prend en charge l'utilisateur à son adresse de départ et l'accompagne jusqu'à la porte accessible de sa destination (voir Partie III, 2).

SAAQ — Société de l'assurance automobile du Québec. À contacter en cas d'accident ou d'incident lors d'un déplacement (voir section 9).

Territoire desservi — Zone géographique couverte par PLUmobi)e : MRC de La Côte-de-Beaupré, MRC de L'Île-d'Orléans et Municipalité de Boischatel (voir À propos de PLUmobi)e).

Voyage blanc — Situation où le véhicule se présente à l'adresse prévue, mais que l'utilisateur est absent, refuse le transport ou annule au moment de l'embarquement. Compte comme un événement non signalé (voir section 2.2).

Annexe — Références et cadre légal

Le présent guide s'appuie notamment sur les dispositions suivantes :

Politique d'admissibilité au transport adapté du ministère des Transports et de la Mobilité durable du Québec.

Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale (RLRQ, c. E-20.1).

Code de la sécurité routière du Québec (RLRQ, c. C-24.2) :

- Art. 396 — Obligation du port de la ceinture de sécurité
- Art. 397 — Obligation d'utiliser un ensemble de retenue ou un siège d'appoint pour les enfants de moins de 9 ans ou de moins de 145 cm
- Art. 401 — Exemption du conducteur d'autobus ou de minibus quant à l'obligation relative aux sièges d'enfants

Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels (RLRQ, c. A-2.1).

Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé (RLRQ, c. P-39.1) :

- Loi 25 — Loi modernisant des dispositions législatives en matière de protection des renseignements personnels (2021, chapitre 25)

Normes de Transport Canada :

- Règlement sur la sécurité des ensembles de retenue et des sièges d'appoint (véhicules automobiles) — DORS/2010-90

Pour en savoir plus :

- SAAQ — Sièges d'auto pour enfants : saaq.gouv.qc.ca
- Transport Canada — Sécurité des enfants en voiture : tc.gc.ca
- MTMD — Transport adapté : quebec.ca/transports/transport-adapte