

CHARTRE D'UTILISATION

SERVICES SPECIFIQUES

- UN EXEMPLAIRE SIGNE EST A NOUS RETOURNER A L'ADRESSE SUIVANTE -
Moventis Pays de Montbéliard - Service de réservation
La charmotte - 25420 VOUJEAUCOURT

 **moventis**
Pays de Montbéliard

Transport de
Personnes à
Mobilité
Réduite



Coconstruit avec les associations


**Association
Valentin
Haüy**
Au service des aveugles
et des malvoyants


APF

Article 1 - Définition du Service

- 1.1 Définition
- 1.2 Nature de la prestation (généralités)

Article 2 - L'accès au service Transport de Personnes à Mobilité Réduite

- 2.1 Conditions Générales
- 2.2 Mises à jour des informations utilisateurs
- 2.3 Cas de non utilisation du service suite à inscription

Article 3 - Exécution de service

- 3.1 Exploitation
 - 3.1.1 Prestation
 - 3.1.2 Accompagnement
- 3.2 Tarifs
- 3.3 Réservation
- 3.4 Annulations
 - 3.4.1 Annulation hors délais sécurité

Article 4 - Sanctions

- 4.1 Sanction en cas d'une personne présente autre que le client attendu
- 4.2 Sanctions en cas d'annulations hors délais ou de non présentation du client

Article 5 - Consignes de sécurité

- 5.1 Consigne de sécurité
- 5.2 Sécurité et Comportement à bord des véhicules

Article 6 - Cas particuliers des animaux

Article 7 - Intégralité des présentes

Article 1 - Définition du Service

1.1 Définition

Service de transport sur inscription et réservation, d'adresse à adresse, des personnes à mobilité réduite (TPMR).

1.2 Nature de la prestation (généralités)

Le service TPMR est un service de transport sur inscription et réservation, réalisé par MOVENTIS Pays de Montbéliard, dédié aux personnes répondant obligatoirement à des conditions de handicap et qui ne peuvent accéder seules ou accompagnées au réseau de transport urbain (EVOLITY) existant, tel que défini ci-dessous.

Le présent acte administratif a pour objet de définir les dispositions réglementaires applicables au service **de transport sur réservation**, dont la définition est notifiée ci-dessus.

L'accès au service est conditionné, à l'acceptation par l'utilisateur, du présent règlement. Il ne garantit en aucune manière la prise en charge de tous les transports demandés. Sont considérées comme ayant droit les personnes à mobilité réduite répondant aux conditions précisées ci-après.

Le service TPMR assure un transport « d'adresse à adresse » sur l'espace public ou privé ouvert à la circulation automobile. Les personnels ne sont pas habilités à quitter le domaine public, ni à pénétrer dans les domaines privés (domicile, cabinet médical...)

Ce service ne se substitue pas aux déplacements pris en charge par la Sécurité Sociale, par le Département ou par d'autres organismes, il en est de même pour les déplacements nécessitant un accompagnement médicalisé durant le trajet.

Article 2 - L'accès au service Transport de Personnes à Mobilité Réduite

2.1 Conditions Générales

Ce service ne se substitue pas à un service de taxi, ni à un véhicule sanitaire léger (VSL) ou à un service d'ambulance.

Ainsi, les déplacements pour motif médical pouvant être assurés par un taxi ou un véhicule sanitaire léger avec prise en charge par les caisses d'assurance maladie ne seront pas effectués.

C'est une offre complémentaire et facultative au réseau de transport urbain de voyageurs du Pays de Montbéliard Agglomération.

Les déplacements s'effectuent d'adresse à adresse du domicile au lieu de destination, entre deux points des domaines public ou privé ouvert à la circulation automobile des personnes dont le handicap définitif ou temporaire ne permet pas l'accès au réseau de transport classique.

Le service de transport assure le déplacement des personnes pour les motifs définis ci-après :

- Les déplacements réguliers (domicile/travail),
- Les déplacements occasionnels et de fréquences variables (démarches administratives, visites privées, achats, loisirs ...).

Ne seront pas assurés par ce service, les déplacements susceptibles d'être remboursés par une aide sociale spécifique ou CPAM.

Les demandes de transport sont prises en compte dans la limite de disponibilités des moyens humains et techniques. En fonction des disponibilités lors de la réservation, MOVENTIS Pays de Montbéliard pourra être amené à :

- Proposer des aménagements sur les horaires demandés par l'ayant droit,
- Organiser des regroupements avec d'autres clients,
- Refuser, en cas de saturation en dernier recours, la demande de transport.

Le service est accessible de plein droit :

- Aux personnes en fauteuil roulant qui peuvent se déplacer seules. Dans le cas contraire les personnes devront obligatoirement être accompagnées.
- Aux personnes déficientes visuelles

Le service est accessible, sous réserve d'acceptation, aux personnes titulaires de la carte d'invalidité au taux minimum de 80% ou d'une Carte de Mobilité Inclusive (CMI) portant la mention invalidité et ne pouvant pas utiliser les transports collectifs en étant seule ou accompagnée.

2.2 Accès aux services spécifiques

Toute demande d'accès au service est soumise préalablement à la constitution d'un dossier comprenant :

- Questionnaire à compléter
- Copie de la carte d'invalidité à 80% ou d'une Carte de Mobilité Inclusive (CMI) portant la mention invalidité.
- Justificatif de domicile de moins de six mois ou tout document justifiant un besoin de transport régulier dans l'agglomération de PMA (contrat de travail, contrat de formation, carte d'étudiant,...)
- Copie d'une pièce d'identité

Un rendez-vous peut être pris auprès du service concerné pour de plus amples informations ou une aide éventuelle pour compléter le dossier par téléphone au 03 81 36 70 00.

2.3 Mises à jour des informations utilisateurs

En cas de déménagement, de changement de numéro de téléphone ou de modification des conditions de déplacement (type de fauteuil...), il est obligatoire de prévenir par écrit ou par téléphone le service TPMR, pour permettre la prise en compte de ces nouvelles informations.

En cas de non-respect de la mise à jour des données, Moventis de réserve le droit d'imputer des pénalités de service aux clients concernés.

2.4 Cas de non utilisation du service suite à inscription

Le fichier clients est mis à jour annuellement. Les fiches des clients n'ayant pas utilisé le service sur les 12 derniers mois sont archivées.

Toute nouvelle demande de réservation sera au préalable soumise à réinscription au service TPMR, afin de remettre à jour les données pour organiser les transports.

Article 3 - Exécution de service

3.1 Exploitation

Le service TPMR fonctionne tous les jours de l'année, aux horaires suivants :

- Du lundi au samedi entre 8h00 et 22h00.
- Les dimanches et jours fériés entre 13h30 et 22h00.

Les jours suivants peuvent avoir des plages réduites : 14 Juillet, 24 Décembre, 31 Décembre.

Aucun transport ne sera effectué le 1^{er} Mai.

3.1.1 Accompagnement

Accompagnateur Obligatoire

La nécessité pour l'utilisateur d'être accompagné dans ses déplacements est établie lors de l'inscription au service à titre d'assistance.

Un seul accompagnateur voyage gratuitement. Aucun transport ne pourra être effectué en son absence.

L'accompagnateur n'est pas désigné nommément, mais il est par définition majeur, valide et apte à assister l'utilisateur par la connaissance du handicap.

Accompagnateur Facultatif

Il s'agit d'une personne de la famille ou d'un ami valide qui participe au déplacement de l'utilisateur, sans prendre en charge une mission d'assistance. Dans ce cas, l'accompagnateur doit être détenteur d'un titre de transport valide du réseau EVOLITY. Il sera autorisé à être transporté, dans la limite des places disponibles, pour le déplacement convenu.

Qu'il soit obligatoire ou facultatif, l'accompagnateur ne peut pas bénéficier seul du transport mis en place par la société Moventis Pays de Montbéliard. Si tel est le cas, le conducteur se doit de refuser l'accès à la personne au service spécifique en lui indiquant quelles lignes du réseau MOVENTIS utiliser pour se rendre à sa destination initiale. De plus, des sanctions seront appliquées au bénéficiaire du service inscrit au fichier client de la société Moventis pays de Montbéliard.

3.2 Tarifs

A la montée dans le véhicule, le client doit présenter un titre de transport valable sur l'ensemble du réseau de transport.

Soit, le client dispose d'une carte nominative établie après acceptation du dossier et pour la somme de 5 euros. Ou, le client se doit d'acheter son titre de transport auprès du conducteur. Des tickets TPMR sont en vente à l'unité ou par lot uniquement auprès du conducteur. Il est conseillé de disposer de l'appoint.

Le ticket à l'unité est valable pour un trajet. Par trajet, on entend le service réalisé entre la prise en charge et la dépose du client. Le retour constitue lui-même un autre trajet.

Les tickets ne sont ni repris, ni échangés.

Le tarif appliqué sera celui en vigueur sur l'ensemble du réseau EVOLITY.

Moventis Pays de Montbéliard accorde au conducteur le droit d'effectuer des contrôles visuels des cartes d'invalidités sur gage de bonne exécution du contrat établi.

3.3 Réservation

Les réservations du service ne peuvent se faire qu'après retour du dossier complémentaire joint à la charte et se nommant « dossier d'inscription ».

Ledit dossier doit être accompagné des pièces suivantes afin que la demande soit prise en compte :

- Justificatif de domicile de moins de six mois ou tout document justifiant un besoin de transport régulier dans l'agglomération de PMA (contrat de travail, contrat de formation, carte d'étudiant, ..)

- Justificatif d'identité en cours de validité (*passport, carte d'identité*),
- Une copie recto-verso de la carte d'invalidité ou de la Carte Mobilité Inclusion.

Le service réservations est ouvert toute l'année (*sauf dimanches et jours fériés*) à toute personne préalablement inscrite, au numéro dédié : 03.81.36.70.00

Les horaires de fonctionnement du service de réservation sont : Du lundi au samedi de 7h à 19h.

Délai de réservation : de 1 mois jusqu'à 2h avant le transport pour un ou plusieurs trajets. La réservation 2h à l'avance n'est possible que durant les heures d'ouverture des réservations et selon la disponibilité des véhicules au moment de l'appel.

Le trajet retour doit être demandé obligatoirement par le client au moment de la réservation du trajet aller.

Attention, pendant la période estivale, les conditions d'utilisation de service changent. Merci de vous renseigner auprès de notre service de réservation au numéro inscrit ci-dessus.

3.4 Annulation

Si l'utilisateur ne peut effectuer le déplacement programmé, quelle qu'en soit la raison, il est tenu d'en informer le service réservations par téléphone au 03.81.36.70.00 au plus tard la veille avant 18h30 (*du lundi au samedi*).

Le respect de ces délais est essentiel à la bonne utilisation des moyens publics.

Dans le cas contraire, le client s'expose à des sanctions mentionnées dans l'article 4.

Article 4 - Sanctions

En cas de non-respect des articles écrits ci-dessus, le client s'expose aux sanctions décrites ci-dessous :

4.1 Sanction en cas d'une personne présente autre que le client attendu

Lors de son arrivée au lieu de rendez-vous, si une autre personne est présente à la place du bénéficiaire de la course, au-delà du refus de course par le conducteur, Moventis pays de Montbéliard s'accorde les sanctions suivantes :

- Au premier dysfonctionnement

Un courrier recommandé, avec accusé réception, sera envoyé afin pour un rappel des conditions générales d'utilisation du service.

- Au second dysfonctionnement

Un second courrier recommandé, avec accusé réception, sera envoyé afin de vous notifier une suspension de nos services pour une durée de 6 mois (*mis en place 1 mois après l'envoi dudit courrier*)

- Au troisième dysfonctionnement

Un troisième courrier, recommandé avec accusé réception, sera envoyé afin de vous notifier une suspension de nos services pour une durée de 9 mois (*mis en place 1 mois après l'envoi dudit courrier*)

4.2 Sanctions en cas d'annulations hors délais ou de non présentation du client

Si le véhicule est arrivé sur place au lieu de rendez-vous, et en cas d'absence ou de retard du client, le paiement du transport est dû, de la valeur du ticket TPMR.

- Après trois absences ou retards non justifiés

Un courrier recommandé, avec accusé réception, sera envoyé afin de vous notifier une suspension de 3 mois (*mis en place 1 mois après l'envoi dudit courrier*)

- Renouvellement de trois absences ou retards non justifiés

Un second courrier recommandé, avec accusé réception, sera envoyé afin de vous notifier une suspension de 6 mois (*mis en place 1 mois après l'envoi dudit courrier*)

- Renouvellement de trois absences ou retards non justifiés

Un troisième courrier, recommandé avec accusé réception, sera envoyé afin de vous notifier une suspension de 9 mois (*mis en place 1 mois après l'envoi dudit courrier*)

Si des dysfonctionnements apparaissent au-delà des sanctions évoquées ci-dessus, Moventis Pays de Montbéliard, s'accorde le droit d'exclure de manière définitive le client de son service Transport de Personne à Mobilité Réduite. Cette décision sera actée par envoi d'un courrier recommandé, dont sa mise en exécution se fera dès réception dudit courrier. Par cet acte, Moventis pays de Montbéliard, annulera toutes les courses réservées au nom de la personne radiée du fichier client.

En cas d'impossibilité, pour MOVENTIS, d'effectuer le service pour cause de force majeure (panne de véhicule, intempéries...), le service exploitation mettra tout en œuvre (téléphone, mail...) pour informer les voyageurs ayant déjà réservés leurs transports, ce, dès connaissance de la situation.

Article 5 - Consignes de sécurité

5.1 Consigne de sécurité

Il est interdit d'introduire dans le véhicule des matières dangereuses (explosives, inflammables, toxiques). Le transport de tout appareil respiratoire ne peut se faire que dans la mesure où cet appareillage est adapté pour être sanglé et immobilisé. (Chaise annexe, sac à dos, housse de protection...).

5.2 Sécurité et Comportement à bord des véhicules

A bord du véhicule, les clients doivent se conformer aux instructions de sécurité :

- Le transport ne pourra être effectué en cas de refus du port de la ceinture de sécurité.
- Le conducteur assure la fixation des fauteuils roulants par un dispositif de sécurité (4 points d'attache).
- Le conducteur ne peut arrêter le véhicule, que si les conditions de sécurité le permettent.
- Il est interdit de fumer ou de vapoter, d'incommoder les autres voyageurs ou d'apporter un trouble à l'ordre public à l'intérieur d'un véhicule.

Article 6 - Cas particuliers des animaux

Les animaux ne sont autorisés, que dans les cas suivants :

- Les animaux de petite taille

Convenablement enfermés dans des sacs ou paniers, à condition qu'ils ne puissent ni salir ni incommoder les autres voyageurs (*dimension maximale des sacs ou paniers : 45 cm*)

- Les chiens guides d'aveugles ou d'assistance

Pour les personnes titulaires de l'une des cartes d'invalidité prévues à l'article L241-3 du code de l'action sociale et des familles (art. 53 et 54 de la loi du 11 février 2005) ; quel que soit leur handicap, moteur, sensoriel ou mental.

- Les chiens guides d'aveugles en cours de formation.

Le formateur doit alors être en possession de sa carte d'éducateur de chiens guides d'aveugles et/ou de la carte d'identification du chien guide d'aveugle.

Article 7 - Intégralité des présentes

Fait en deux (2) exemplaires à _____, le _____.

Pour **MOVENTIS**

Utilisateur du Service
Ou représentant légal