

# CHARTRE D'UTILISATION

## SERVICES SPECIFIQUES

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

Transport de  
Personnes à  
Mobilité  
Réduite (TPMR)



*Coconstruit avec les associations*



**Article 1 - Définition du Service**

**Article 2 - Accès au service TPMR**

**Article 3 - Exécution de service**

**Article 4 - Consignes de sécurité**

**Article 5 - Cas particuliers des animaux**

**Article 6 - Sanctions**

**Article 7 - Validation de la charte (Signatures)**

**Annexe 1 : Dossier d'inscription**

## 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 en Situation de Handicap (PSH) et qui ne peuvent accéder seules ou accompagnées au réseau de transport urbain (EVOLITY).

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

Cette charte a pour objet de définir les dispositions réglementaires applicables au service **de transport TPMR**, dont la définition est notifiée ci-dessus.

**Ce service ne se substitue pas :**

- à un service de taxi ;
- à un véhicule sanitaire léger (VSL) ou à un service d'ambulance ;
- aux déplacements pris en charge par la Sécurité Sociale ou par le Département ou tout autre organisme offrant des prises en charge pour PSH.

**NB : les personnels de conduite doivent uniquement aider à la montée et la descente du véhicule et à la sécurisation des usagers à bord du véhicule.** Ils ne sont ni éducateurs spécialisés ni ambulancier, et n'ont pas vocation à assister les usagers et à les aider à se rendre à l'intérieur d'un domicile ou d'un lieu de travail ou cabinet médical sur le domaine privé.

Si certaines adresses ne permettent pas une prise en charge ou une dépose sécurisée, un lieu plus propice pourra être proposé au client.

**Les demandes de transport sont prises en compte dans la limite de disponibilités des moyens humains et techniques.**

## Article 2 - L'accès au service TPMR

### 2.1 Conditions Générales d'accès au service

**L'accès est strictement conditionné :**

- à la validation du dossier d'inscription dûment complété par l'utilisateur : cf Annexe 1 Dossier Inscription
- et à la signature de cette Charte.

**Le service est accessible**, aux personnes titulaires de la Carte Mobilité Inclusive (cmi ou ancienne carte d'invalidité) avec un taux minimum de 80% et ne pouvant pas utiliser les transports collectifs en étant seule ou accompagnée.

Il est aussi accessible sur justificatif aux personnes de 90 ans et plus.

Par dérogation exceptionnelle, en cas d'incapacité (partielle ou totale) provisoire un usager n'ayant pas de CMI avec mention invalidité pourra éventuellement accéder au service sous réserve de la constitution d'un dossier complet et de certificats médicaux attestant de cette incapacité.

Un délai de 15 jours minimum est nécessaire pour l'instruction du dossier.

Un retour sera fait à chaque client par téléphone pour l'informer de l'acceptation ou non du dossier et lui rappeler les conditions de réservations.

## **2.2 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.

## **2.3 Cas de non-utilisation du service à la suite d'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.

Aussi, à l'issue de ce délais, toute nouvelle demande de réservation sera au préalable soumis à une nouvelle inscription au service TPMR, afin de remettre à jour les données pour organiser les transports.

# **Article 3 - Exécution de service**

## **3.1 Exploitation**

Les déplacements s'effectuent :

- d'adresse à adresse entre deux points des domaines public ou privé ouverts à la circulation automobile ;
- sur le périmètre de l'agglomération de Pays de Montbéliard Agglomération (avec deux extensions de périmètre pour l'Hôpital NFC et la gare TGV).

Le service TPMR fonctionne tous les jours de l'année (sauf 1<sup>er</sup> mai), aux horaires suivants :

- du lundi au samedi entre 7h30 et 21h30,
- les dimanches et jours fériés entre 9h30 et 19h.

Les jours suivants peuvent avoir des plages réduites : 14 juillet, 24 décembre, 31 décembre.

**L'accès au service ne donne pas un accès systématique au service à toute heure.** Il dépend des réservations des autres usagers donc des disponibilités.

MOVENTIS Pays de Montbéliard pourra donc être amené à :

- proposer des aménagements sur les horaires demandés par l'ayant droit,
- organiser des regroupements avec d'autres clients,
- refuser la demande de transport.

Il n'y a **pas de prise de pré réservation**. Toute réservation doit être honorée ou annulée selon les délais définis dans les CGU du service SAD évolitY.

Le **décalage d'une réservation de plus de 5 minutes n'est pas dû** par le service ; s'il n'y a pas de disponibilité, la course initialement réservée sera simplement annulée et d'autres propositions pourront être faites en fonction des disponibilités de véhicule.

### 3.2 Possibilité de circuler avec un accompagnateur

La présence d'un accompagnateur, quel qu'il soit, doit être impérativement précisée à chaque réservation.

#### Cas d'un 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.

La CMI portant mention « **besoin d'accompagnement** » justifiera l'accès à un accompagnateur au moment de la constitution du dossier

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



La carte invalidité ci-dessus portant mention « **besoin d'accompagnement** » doit obligatoirement être présentée au conducteur à chaque voyage pour valider la gratuité de l'accompagnant.

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.

Lors de la réservation, pensez à indiquer la présence d'un accompagnateur.

#### Cas d'un accompagnateur facultatif

Il s'agit d'une personne qui participe au déplacement de l'usager.

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.

Pour cet accompagnant, le tarif est le même que l'accompagné.

Lors de la réservation, pensez à indiquer la présence d'un accompagnateur.

#### Cas des enfants accompagnateurs :

Tout enfant de 3 à 12 ans devra circuler dans le véhicule sur un réhausseur.

Cette information doit donc être précisée systématiquement lors de la réservation pour que le conducteur s'assure de la présence des réhausseurs nécessaires pour sécuriser le trajet du ou des enfants (maximum 2) transportés.

Les tarifs sont les mêmes que pour l'ayant droit (sauf gratuité pour les enfants de moins de 4 ans)

**NB :** que sa présence soit obligatoire ou facultative, l'accompagnateur ne peut bénéficier seul du transport TPMP mis en place par la société Moventis Pays de Montbéliard ; le cas échéant, le conducteur se doit de refuser l'accès à cette personne au service spécifique.

Moventis Pays de Montbéliard se réserve le droit d'obliger un ayant droit à être accompagné d'un aidant selon les usages, difficultés ou comportement du client. Son dossier pourra alors être mis à jour en précisant les motivations de cette décision.

### 3.3 Réservation

Le service réservations est ouvert toute l'année à toute personne préalablement inscrite, au numéro dédié : 03.81.36.70.00 du lundi au samedi de 7h à 19h ou via notre application évolitY tad'Y ou via la centrale de réservation en ligne.

Les conditions d'accès au système de réservation sont identiques aux **conditions d'utilisation SAD évolitY consultables sur notre site Internet.**

Chaque trajet est indépendant et doit faire l'objet d'une réservation unique. Il n'y a pas de logique d'aller et retour.

### **3.4 Tarifs**

Chaque client doit valider un titre de transport à chaque trajet. Si un client ne veut pas valider de titre le conducteur pourra lui refuser l'accès au service.

Seuls les Pass voyages sont acceptés sur le service TPMR (au tarif en vigueur sur le réseau : 1€ au 01/01/2024) :

- soit, le client dispose d'une carte nominative (à acheter en amont du voyage au tarif en vigueur sur le réseau : 5€ au 01/01/2024) avec les titres chargés dessus et il valide directement cette carte auprès du conducteur ;
- soit il achète un Pass voyage à bord au tarif en vigueur sur le réseau (2€ au 01/01/2024). Il est conseillé de disposer de l'appoint.

Le Pass voyage 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.

### **3.5 Annulation**

En cas d'annulation chaque trajet devra donc être annulé individuellement soit auprès de la centrale de réservation au 03 81 36 70 00, soit via l'application ou la plateforme de réservation selon les conditions définies dans les CGU du service SAD évolitY. En cas de trajets aller-retour sur une journée chaque trajet devra faire l'objet d'une annulation spécifique.

## **Article 4 - Consignes de sécurité**

### **4.1 Consignes 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...).

En cas de voyage avec des bagages (valise, sac, ...) ou de courses (sacs cabas, ...) le clients devra se limiter à 2 éléments portables à la main de sorte que le conducteur puisse les charger dans le véhicule en un trajet unique (un élément dans chaque main).

L'encombrement devra également rester raisonnable (inférieur à 1 mètre) et ne pas risquer de créer des problèmes de sécurité dans le véhicule.

En cas de non-conformité, le conducteur pourra décider de laisser les affaires du client hors du véhicule.

### **4.2 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 5 - 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.

## Article 6 - Sanctions

Différents cas peuvent conduire Moventis à prendre des sanctions auprès des ayants droit du service TPMR. **Le système de sanction est gradué en fonction de différents niveaux d'avertissement et pourra s'appliquer à l'appréciation de Moventis selon la gravité des faits reprochés au client :**

Principaux motifs de sanction (liste non exhaustive) :

- non respect des consignes de sécurité,
- retards répétés :
  - pour rappel le client doit se présenter 5 minutes avant l'horaire au point de prise en charge,
  - le conducteur ne pourra pas attendre plus de 5 minutes un client en retard,
- titre non conforme,
- présence d'un accompagnateur non signalé à la réservation,
- non-respect des agents Moventis (conducteur, téléconseiller, contrôleur),
- comportement à risque ou dangereux dans le véhicule ou avec les autres usagers,
- non-respect des conditions d'hygiène dans les véhicules,
- usage abusif du service :
  - démultiplication des appels auprès de la centrale de réservation pour appliquer des modifications,
  - multiplication des annulations hors délais,
  - multiplication des réservations sur un même laps de temps court : un client ne peut pas réserver plus de 4 trajets consécutifs par jour pour ne pas que cela soit considéré comme une "privatisation d'un véhicule".
  - multiplication des réservations de confort annulées trop fréquemment car cela bloque des créneaux pour d'autres usagers et perturbent le système
- ...

Les sanctions les moins graves commencent par un rappel des règles (par un téléconseiller ou par un conducteur) et évoluent progressivement :

- refus de prise en charge par le conducteur si :
  - le client ne veut pas valider de voyage,
  - un accompagnateur n'était pas prévu
- dépôt par le conducteur du client à un autre endroit que celui prévu en cas de comportement dangereux pouvant induire un accident immédiat,

- exclusion temporaire du service dont la durée est laissée à la discrétion de Moventis Pays de Montbéliard ;
- Exclusion définitive du service :
  - comportement dangereux dans le véhicule pouvant créer des accidents,
  - non-respect répété des personnels ou des autres usagers du service.

**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 dans les meilleurs délais les voyageurs ayant déjà réservé leurs transports, dès connaissance de la situation.**

## **Article 7 – Validation de la charte (signatures)**

Fait en deux (2) exemplaires à \_\_\_\_\_, le \_\_\_\_\_.

Pour **MOVENTIS**

**Utilisateur du Service**  
*Ou représentant légal*



# ANNEXE 1 :

## DOSSIER D'INSCRIPTION

**- DOSSIER COMPLET A RENVOYER A L'ADRESSE SUIVANTE -**  
**Moventis Pays de Montbéliard - Service de réservation**  
**La charmotte**  
**25420 VOUEAUCOURT**



**Transport de  
Personnes à  
Mobilité  
Réduite**



*Les informations recueillies font l'objet d'un traitement informatique destiné à vous permettre d'effectuer des réservations sur les services spécifiques du réseau EVOLITY. Le destinataire exclusif des données est Moventis Pays de Montbéliard dont le siège social est situé à VOUEAUCOURT (25420) – La Charmotte qui agit en qualité de responsable de traitement. Conformément au RGPD et à la loi « informatique et libertés » mise à jour en Juin 2018, la base légale du traitement est l'exécution du contrat d'accès aux services destinés aux PMR (art 6.1 b du RGPD). Données recueillies par Moventis Pays de Montbéliard : Identité : Nom, Prénom, Coordonnées : adresse, n° de téléphone, adresse mail, nature du handicap.*

*Les destinataires des données sont uniquement les personnels habilités de Moventis Pays de Montbéliard (les personnels en charge du service réservation, le Manager Commercial, le Responsable du Service Marketing et Commercial et le Directeur de Moventis pays de Montbéliard) Les données sont conservées durant toute la durée d'exécution du contrat. En cas de non utilisation de nos services, Moventis Pays de Montbéliard se verra dans l'obligation d'effacer toutes les données aux termes de l'année échue. Vous pouvez accéder aux données vous concernant ou demander leur effacement. Vous disposez également d'un droit d'opposition, d'un droit de rectification, d'un droit à la limitation du traitement de vos données et d'un droit à la portabilité de vos données. Pour exercer ces droits ou pour toute question sur le traitement de vos données, vous pouvez contacter notre délégué à la protection des données (DPO), vous pouvez en faire la demande par voie électronique : [usrcallcenter@moventia.net](mailto:usrcallcenter@moventia.net) ou par courrier postal : Moventis pays de Montbéliard – Délégué à la protection des données ; la Charmotte – 25420 VOUEAUCOURT. Moventis Pays de Montbéliard dispose d'un délai d'un mois pour apporter une réponse motivée à votre demande. Si vous estimez, après nous avoir contacté, que vos droits Informatique et Libertés ne sont pas respectés, vous pouvez adresser une réclamation en ligne à la CNIL ou par voie postale : CNIL, 3 place de Fontenoy – 75007 PARIS, ou saisir une autorité judiciaire.*

# Identification du demandeur

Nom : .....

Prénom : .....

Date de Naissance : ..... / ..... / .....

Adresse : .....

Code Postal : ..... Ville : .....

Téléphone *sur lequel vous êtes facilement joignable* : .....

e-mail : .....

## Situation

Entourez la principale raison (handicap) pour laquelle il vous est impossible de voyager sur le réseau de bus évolitY classique :



**Usage d'un fauteuil roulant :**

- fauteuil électrique

- fauteuil standard



**Déficient cognitif**



**Déficient auditif**



**Déficient visuel**



**Personne âgée de plus de 90 ans**

**Autres : précisez : .....**

# Précision sur les équipements nécessaires

Merci de préciser tout équipement avec lequel vous devez obligatoirement voyager :

Préciser les modèles et encombrement des fauteuils roulants manuels ou fauteuils roulants électriques. Précisez si vous avez un déambulateur, une canne, une béquille.

.....

.....

.....

NB : en cas de changement d'équipement, nous devons être informés suffisamment à l'avance pour adapter les équipements de sécurité et prévenir, voire former les équipes.

Moventis s'autorise à refuser un équipement qui ne correspondrait pas à un usage sécurisé des transports.

Merci de préciser si vous êtes amené à voyager avec un chien comme simple animal de compagnie ou un chien guide et vous référer à la charte pour cet usage réglementé.

## Besoin d'accompagnateur obligatoire

La carte invalidité ci jointe portant mention « **besoin d'accompagnement** » doit obligatoirement être présentée au conducteur à chaque voyage pour valider la gratuité de l'accompagnant.

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.

Lors de la réservation, pensez à indiquer votre accompagnateur.

Merci de joindre impérativement :

- **Copie** de votre Carte Mobilité Inclusion (**recto-verso**) ou carte d'invalidité.
- **Copie** d'un justificatif de domicile ou tout document justifiant un besoin de transport régulier dans l'agglomération de PMA (contrat de travail, contrat de formation, carte d'étudiant, ...) de moins de 6 mois
- **Copie** de votre pièce d'identité.
- **Si vous n'avez pas de CMI merci de joindre les** certificats médicaux attestant de l'incapacité (partielle, total ou provisoire).

**NB - Tout dossier incomplet ne pourra être traité**

Date : ..... / ..... / .....

Signature :