Règlement du service de transport à la demande des personnes à mobilité réduite

Qui sommes-nous …. ?

Créée en 1986 à l'initiative d'habitants, l'association portait le nom de A.A.H.P.I.A. Association d'Aide aux personnes Handicapées, aux Personnes Isolées et Agées.
Au travers un projet de développement mis en place en 2019, elle devient Mouvibus.
Acteur de l'Economie Sociale et Solidaire, Mouvibus porte un projet de société :

- Solidaire : en rendant la vie dans la cité accessible et durable
  - pour répondre aux besoins de la vie quotidienne,
  - pour accéder aux services de soins, administratifs, aux commerces, à l'emploi, à la formation
  - participer à la vie sociale, culturelle et citoyenne de la cité
- Humaniste : en participant à rompre l'isolement, à faire changer les regards sur les différences
- Citoyen : en participant à la construction d'un territoire inclusif

---

CONDITIONS GÉNÉRALES D'UTILISATION DES SERVICES DE TRANSPORT

TRANSPORTS ADAPTÉS de « porte a porte »

1 - Objet du règlement :

Le présent règlement définit les conditions particulières dans lesquelles les usagers peuvent être transportés par Mouvibus, dans le cadre des transports à la demande des personnes à mobilité réduite, sur le territoire de l'agglomération de GrandAngoulême.
Mouvibus assure, sur réservation, un service de porte à porte.

2 – Bénéficiaires :

Ce service s'adresse à un public spécifique qui, en raison de sa situation particulière, ne peut pas utiliser le réseau de bus classique.
Toute personne souhaitant utiliser le service, doit être inscrite.

Vous habitez une commune de GrandAngoulême,
Vous avez 60 ans ou plus, ou êtes en situation de handicap (sans critère d'âge),
Vous êtes à mobilité réduite,
L'accès aux transports publics collectifs est limité du fait de votre vulnérabilité sociale ou économique.

Vous répondez aux critères :

1 - renseigner tous les champs de la partie identifiée en fin de document (page 7,8 et 9)
2 - dater,
3 - signer,
4 - envoyer
*+ Copie de la **dernière** feuille d'imposition ou de non-imposition*

3 documents conditionnent votre inscription.
Les personnes en situation de handicap de – de 60 ans doivent impérativement joindre leur reconnaissance d'invalidité
Les pages 1 à 6 sont à conserver

3 – Raisons de la demande de transport :

Vous souhaitez vous rendre à un rendez-vous médical, aller faire vos courses ou d'autres achats, visiter ou soutenir un proche, participer à des activités de loisirs, culturelles ou sportives, participer à la vie citoyenne, aller à un rendez-vous administratif.

Priorité des demandes :

1 – Rendez-vous médicaux
2 – Achats, soins primaires
3 – Soutien d'un proche
4 – Rendez-vous administratifs
5 – Participation à la vie citoyenne
6 – Activités de loisirs, culturelles ou sportives

La priorité est donnée aux demandes de transports pour les rendez-vous médicaux.
Nous répondons favorablement aux autres demandes lorsque le planning le permet.
Dans le cas contraire, un autre jour et/ou un autre horaire vous sont proposés.

4 – Couverture géographique :

Le service de transport à la demande fonctionne sur l'ensemble des 38 communes de l'agglomération de GrandAngoulême. Chaque usager pourra voyager à l'intérieur de ce territoire.
Pour les demandes à caractère médical et pour le soutien d'un proche en fin de vie, Mouvibus pourra dépasser ce périmètre.

5 – Amplitude du service et fonctionnement des réservations :

Le service de transport des Personnes à Mobilité Réduite fonctionne sur réservation, du lundi au vendredi 8 h 30 à 15 h 30 et de 17 h 00 à 18 h 30. Les demandes en dehors de ces plages horaires seront étudiées au cas par cas.

Les réservations se font :
- par téléphone : 05 45 95 74 22
- par mail : mouvibus16.contact@gmail.com
- uniquement aux horaires d'ouverture du service de planification :

Du lundi au vendredi de 9 h 00 à 12 h 30

En dehors de ces horaires, vous devrez impérativement laisser un message avec vos nom et coordonnées téléphoniques sur le répondeur si vous souhaitez être rappelé.
- au maximum la veille du déplacement avant 12 h 00, le vendredi avant 12 h 00 pour une demande pour le lundi qui suit (même logique pour les jours fériés).

N'hésitez pas à laisser un message si la ligne est occupée, avec votre nom et vos coordonnées. Nous ne manquerons pas de vous recontacter.
Aucune réservation et/ou annulation ne pourra transiter par les chauffeurs.
Au vu des nombreuses demandes de transport, nous vous conseillons d'effectuer vos réservations très en amont de la date souhaitée.
En cas de demande de dernière minute, la réponse sera en fonction des créneaux disponibles.
Il est impératif de réserver votre transport dès que vous avez connaissance du jour et de l'heure de votre rendez-vous. (1, 2 ...voire 6 mois à l'avance, n'hésitez pas !).
La planificatrice devra programmer votre retour, vous devrez donc lui préciser le temps nécessaire ou souhaité sur place.

Accompagnateur :

Le bénéficiaire peut être accompagné d'une personne valide, capable d'assurer son accompagnement.
Le transport de l'accompagnateur sera facturé 1,50 € le trajet.

L'accompagnateur voyagera strictement sur le même trajet (adresse de départ – lieu de destination) que la personne accompagnée. Il ne peut lui-même être inscrit à Mouvibus.
Dans le cas d'un handicap lourd, dépassant les compétences des conducteurs, Mouvibus se réserve le droit d'exiger la présence systématique d'un accompagnateur.
La présence d'un accompagnateur doit impérativement être précisée à la réservation de votre transport.

Arrêt supplémentaire :
Si vous avez besoin d'aller à la pharmacie au retour d'un rendez-vous médical, par exemple, vous pouvez demander lors de votre réservation, un arrêt supplémentaire à la planificatrice. Il sera facturé 1,00 €.
Tout arrêt supplémentaire doit être planifié en amont. En cas d'oubli, le chauffeur n'est pas autorisé à accepter.
Attention ! Cet arrêt doit être compris entre le lieu du rendez-vous et votre domicile. Tout détour sera facturé le prix d'un trajet.
La demande d'un arrêt supplémentaire doit impérativement être précisée à la réservation de votre transport.
En cas d'oubli, le conducteur ne pourra accepter aucun arrêt supplémentaire ou modification de destination. Il doit scrupuleusement respecter sa feuille de route.

Services courses :
Nos chauffeurs se tiennent à votre disposition pour aider à décharger vos achats et les porter jusqu'à votre domicile. Cette prestation est facturée 1,00 €.

6 – Tarification :
L'inscription au service de transport à la demande de porte à porte est payante.
Elle sera facturée :
- 20 € pour une première inscription, valable jusqu'au 31 décembre de l'année civile en cours
- 15 € pour un renouvellement (facturés en janvier de l'année suivante).

Concernant le coût du transport, un tarif solidaire s'applique à compter du 1er septembre 2023.
En fonction du revenu fiscal de référence et du nombre de parts du foyer, un quotient familial (QF) est calculé.

QF = **(Revenu fiscal de référence/nombre de parts du foyer) /12 mois**	**Prix d'un trajet**
Entre 0 € et 1 000 €	2 €
Entre 1 001 € et 1 350 €	4 €
Entre 1 351 € et 1 700 €	6 €
Entre 1 701 et 2 050 €	7 €
Entre 2 051 € et 2 400 €	10 €
Entre 2 401 € et 2 750 €	13 €
A partir de 2 751 €	16 €

Le coût de votre transport sera déterminé en fonction de votre niveau de ressources (feuille d'impôt).

Vous avez la possibilité de vous rapprocher des services de votre Mairie pour une éventuelle prise en charge d'une partie du transport.

Aussi, le Conseil Départemental de la Charente propose aux personnes âgées de 65 ans et +, le « Pass Transport Autonomie » : chéquier de 60 € valable sur l'année civile.
Vous pouvez en faire la demande par téléphone au 05 16 09 76 27, ou sur internet https://www.lacharente.fr/vos-besoins/pour-mes-deplacements/se-renseigner-sur-les-transports.
Vous avez la possibilité de télécharger un bulletin d'adhésion, faire votre demande en ligne, consulter la liste des partenaires agréés.
Le formulaire à compléter est joint au présent règlement.

7 - Conditions de facturation et de règlement :

Les factures sont établies chaque fin de mois.
Elles sont payables à réception, par chèque, par chèque « Pass Transport Autonomie », espèces ou virement bancaire (coordonnées bancaires sur facture).
Les frais de dossier ne peuvent pas être réglés avec le « Pass Transport Autonomie ».
Mouvibus se réserve le droit d'exclure toute personne qui, après 2 relances ne serait pas à jour de ses règlements. La loi prévoit que tous montants non réglés à l'échéance donneront lieu, au lendemain de l'échéance, au paiement d'une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement de 40 € par facture non réglée. A défaut d'exécution, une procédure judiciaire sera lancée auprès du service de contentieux qui se chargera d'obtenir le recouvrement par voie de justice.
La course ne doit pas être réglé au chauffeur le jour J. Vous devez attendre de recevoir votre facture pour effectuer son règlement.
Vous pourrez alors, uniquement sous enveloppe fermée avec vos noms et références de la facture, transmettre le paiement aux chauffeurs.

8 - Conditions de prise en charge :

Mouvibus dispose d'une flotte de véhicules dont certains sont équipés Personnes à Mobilité Réduite (PMR).
Il est impératif de nous préciser votre handicap, difficulté de mobilité, particularité ou autre.
Nous adaptons le véhicule pour faciliter l'accès et un meilleur confort.

Nos conducteurs accompagnateurs sont formés :
- aux premiers secours,
- à l'accompagnement des personnes en situation de handicap et à mobilité réduite,
- aux gestes et postures,
- à l'éco-conduite et sécurité routière.

Ils vous accompagnent de votre domicile jusqu'à l'intérieur de votre lieu de rendez-vous. Si vous souhaitez un accompagnement spécifique, vous devez l'indiquer à la planificatrice lors de votre réservation.

Mouvibus pourra être amené à proposer des horaires légèrement différents pour faciliter l'exploitation du service et privilégier les courses permettant de satisfaire plusieurs usagers simultanément.
Une adaptation de l'heure de départ et de retour pourra être ainsi envisagée en fonction des disponibilités des véhicules sur la tranche horaire demandée.
Plusieurs usagers pourront être transportés simultanément sans que Mouvibus ne les en informe au préalable.

Respect des horaires :

Afin de ne pas désorganiser le planning établi, et pour ne pas pénaliser les autres usagers, le respect des horaires est impératif.
Une tolérance d'horaire de passage du véhicule est prévue :

- l'usager doit être prêt 5 minutes avant l'horaire convenu lors de la réservation
- l'horaire de passage du véhicule n'excédera pas 10 minutes par rapport à l'horaire convenu.

Si le conducteur prévoit un retard supérieur à 10 minutes sur l'horaire fixé, Mouvibus préviendra l'usager par téléphone.
Si l'usager est en retard, le conducteur est autorisé à attendre 5 minutes après l'horaire défini. Passé ce délai, la réservation est considérée comme annulée et sera facturée 7,00 €.
Si votre médecin a pris du retard par exemple, et qu'à l'heure définie pour votre retour vous êtes toujours en salle d'attente, le chauffeur devra repartir car il doit poursuivre son planning. Dans ce cas, vous devrez attendre la fin de sa tournée pour qu'il revienne vous chercher.
A l'inverse, si votre rendez-vous se termine plus tôt, la prise en charge pour votre retour se fera à l'heure programmée.
D'où l'***importance de bien prévoir le temps nécessaire pour votre rendez-vous.***

Annulation du transport et retard :
En cas de désistement, l'usager doit annuler sa réservation auprès de Mouvibus aux heures d'ouverture du service de planification. Le délai de prévenance sera de **48 heures avant le déplacement**.
En cas d 'annulation tardive ou de retards fréquents, Mouvibus se réserve le droit :

- de ne plus traiter en priorité les demandes de transport de l'usager concerné,
- d'exclure l'usager temporairement ou définitivement du service, selon la situation.

Par ailleurs, Mouvibus facturera 7,00 € tout transport non annulé ou annulé hors délai.

9 – Obligations du conducteur et sécurité :

Le choix du véhicule et de l'itinéraire emprunté relève de la responsabilité de Mouvibus. Le chauffeur ne dérogera pas.
Dans le cadre de son planning préétabli, le conducteur assure la prise en charge de l'usager à l'adresse de départ qu'il aura communiquée lors de sa réservation, jusqu'à son lieu de destination dans les meilleures conditions de sécurité et de qualité :

- le conducteur doit assurer l'accompagnement de l'usager à l'intérieur des bâtiments (privés et publics). Il doit aider à monter dans le véhicule, mettre en sécurité les utilisateurs,
- le conducteur s'assure notamment que chaque usager ou accompagnateur ait attaché sa ceinture de sécurité et que les fauteuils roulants soient tous fixés dans le véhicule. Il n'a pas le droit de démarrer avant d'avoir vérifié que toutes les ceintures soient correctement attachées.

Toute opposition de la part de l'usager à ces dispositions, entrainera l'annulation du transport, et sera facturée 7,00 €.
L'accompagnement fournie par les conducteurs ne peut en aucun cas se substituer aux prestations qui sont du ressort des personnels spécialisés (ambulanciers, infirmiers, professionnels de santé, etc ...)

10 – Obligations des usagers :

Les voyageurs doivent respecter les consignes de sécurité.
Selon les contraintes liées à son handicap (réserve d'oxygène, incontinence, soins à domicile à heure fixe, etc.), chaque usager doit anticiper les débordements horaires de trajet éventuels dus au groupages, difficultés de circulation, problèmes mécaniques ou autres aléas.

11 – Conditions de transports des animaux et objets divers :

Animaux :
Mouvibus accepte votre animal de compagnie si vous avez besoin notamment de l'emmener chez le vétérinaire.
Pour ne pas occasionner de dégradation dans le véhicule et de gène envers les autres usagers, il est impératif pour un chat qu'il soit en cage, et qu'un chien soit muni d'une muselière et tenu en laisse, sauf pour les chiens guides d'aveugle.
Si la planificatrice ou le conducteur considère que le transport d'un animal occasionne une gêne pour les autres utilisateurs, Mouvibus se réserve le droit de ne pas accepter.
Aucune autre catégorie d'animal ne sera autorisée.

En aucun cas, Mouvibus ne pourra être tenu pour responsable des accidents dont les animaux auraient été la cause. Leur propriétaire sera rendu responsable des dommages qu'ils pourraient occasionner.

Bagages :
Seuls des bagages ou colis peu encombrants sont autorisés à bord du véhicule, les objets restants sous l'entière responsabilité de leur propriétaire.
Le conducteur pourra refuser un transport s'il considère que les objets créent une gêne ou un danger pour les utilisateurs (odeur, encombrement, produit inflammable…).
Les denrées alimentaires devront être transportées dans des sacs prévus à cet effet.

12 – Objets perdus/trouvés :
Mouvibus n'est nullement responsable des objets perdus.
L'utilisateur peut cependant contacter Mouvibus pour l'informer de la perte d'un objet lors d'un transport.
L'objet retrouvé pourra être récupéré au siège de Mouvibus ou restitué à son propriétaire lors d'un prochain voyage.

13 – Interdictions :
Il est interdit de :
- manger à bord du véhicule
- fumer ou vapoter dans le véhicule
- gêner les autres utilisateurs du service
- parler sans nécessité au conducteur
- consommer toute boisson alcoolisée ou utiliser le service en état d'ébriété
- souiller, dégrader ou détériorer le matériel et le véhicule
- apposer des inscriptions de toute nature, manuscrites ou imprimées, tracts, affiches, dans le véhicule
- abandonner ou jeter dans le véhicule tous papiers (journaux, emballages, mouchoirs,…), résidus ou détritus de toute nature.

14 – Sanction :
Tout manquement au présent règlement pourra entraîner :
- un rappel au règlement
- une exclusion temporaire du service
- une exclusion définitive du service

15 – Acceptation du présent règlement :
Ce règlement est adressé systématiquement à tous les utilisateurs du service de transport à la demande des personnes à mobilité réduite, organisé par Mouvibus.
L'utilisateur doit accepter les conditions générales pour bénéficier du service.
Il doit renvoyer le « coupon acceptation du règlement » à Mouvibus, accompagné de la fiche d'inscription ci-jointe et de sa feuille d'imposition ou de non-imposition.

16 - Conservation des données personnelles :
Les données enregistrées par Mouvibus pour l'organisation du service ne seront utilisées que dans ce cadre et pour la réalisation de statistiques. Elles seront conservées 1 mois, puis retournées à l'usager par voie postale si les données sont en format papier. Tout document sous forme numérique sera détruit.