REGLEMENT D'EXPLOITATION DU SERVICE DE TRANSPORT DE PERSONNES A MOBILITE REDUITE (PMR)

Mobilités de Lorient Agglo

Préambule

Le service PMR du réseau IziLo Mobilités de Lorient Agglomération est un service dédié aux Personnes à Mobilité Réduite (PMR).
Ce service est complémentaire aux lignes du réseau régulier et s'opère sur le ressort territorial de Lorient Agglomération.

ARTICLE 1 – LES BENEFICIAIRES DU SERVICE PMR

Le service PMR du réseau IziLo Mobilités de Lorient Agglomération assure un transport public collectif d'adresse à adresse qui ne saurait être assimilé à un service de taxi.

L'adresse est considérée comme le lieu de prise en charge convenu en fonction des contingences techniques du véhicule et de la voirie.

Pour bénéficier de ce service, l'usager doit être titulaire de la carte "PMR" d'accès au service de transport adapté pour les personnes à mobilité réduite, délivrée par Lorient Agglomération.

Les critères d'accès à ce service sont les suivants :

1. Handicaps :

- handicap moteur imposant des déplacements exclusifs en fauteuil, manuel ou électrique,
- handicap visuel reconnu par la Maison Départementale de l'Autonomie, avec un taux d'invalidité au moins égal à 80 %.

Ces handicaps doivent être définitifs ou supposés comme tel.

Cependant, certaines personnes, bien que ne remplissant pas ces critères, peuvent être dans l'incapacité physique d'utiliser les lignes régulières du réseau (par exemple, déplacement avec un déambulateur).
Dans ce cas, un cabinet d'ergothérapeutes assure l'examen de l'ensemble des éléments à caractère médical du dossier. Le cabinet référent peut, si nécessaire, contacter le médecin traitant de la personne pour tout complément d'information. Il peut également demander une contre-visite du demandeur, soit à son propre cabinet, soit en situation réelle sur le réseau de bus.

Lorient Agglomération investit régulièrement pour améliorer l'accessibilité du réseau de transport collectif, aussi le bénéficiaire est invité à privilégier le recours aux lignes régulières pour effectuer ses déplacements, s'il s'en sent capable, notamment si le trajet ne nécessite pas de correspondance.

Le service de transport pour les personnes à mobilité réduite (PMR) de l'agglomération de Lorient est destiné aux usagers ayant des difficultés de déplacement. Cependant, pour garantir la sécurité de tous, il est nécessaire que l'usager dispose d'un certain niveau d'autonomie physique. L'usager doit être capable de monter et descendre du véhicule seul ou avec l'aide d'un accompagnateur.
Si l'autonomie de l'usager est insuffisante ou si son état physique ne permet pas un transport en toute sécurité, l'accès au service pourra être suspendu et une réévaluation de l'accès au service sera nécessaire. En cas de besoin d'assistance particulière, l'usager doit prévoir un accompagnateur.
Les conducteurs sont responsables du transport et de la sécurité, et ne peuvent pas être sollicités pour des tâches relevant de l'assistance médicale. Pour des besoins plus complexes, un transport médicalisé sera nécessaire.

LIMITED SHARING

2. Lieu de prise en charge :

- Etre pris en charge sur une commune de Lorient Agglomération.

Disposition particulière : Les usagers qui résident hors de l'agglomération, et déjà bénéficiaires d'un service équivalent en dehors de l'agglomération, auront accès au service PMR selon les critères cités ci-dessus.

ARTICLE 2 – TITRES DE TRANSPORT

Le tarif appliqué est le tarif en vigueur sur le réseau IziLo Mobilités de Lorient Agglomération :

- soit le ticket unité,
- soit la carte KorriGo, utilisable uniquement par les salariés, valable pour un aller-retour domicile/travail par jour ouvré, sur présentation d'une attestation annuelle de l'employeur.

Les déplacements professionnels des salariés en cours de journée seront étudiés au cas par cas sur présentation de justificatif de l'employeur.

Accompagnement
L'usager titulaire de la carte PMR peut être accompagné d'une personne de son choix. Ce voyageur tiers ne sera admis qu'en fonction de la place disponible et devra s'acquitter du montant du voyage.

Si l'usager transporté est titulaire d'une carte d'invalidité faisant apparaître la mention d'un besoin d'accompagnement, le transport de son accompagnateur est gratuit (un seul accompagnant par voyage). L'accompagnateur voyagera strictement sur le même trajet (point de départ – point d'arrivée) que la personne accompagnée.

Il est acté que les enfants mineurs présents avec leur parent bénéficiaire voyageront à titre gratuit. Le nombre d'enfants présents devra être précisé au moment de la réservation.

ARTICLE 3 – MODALITES DE RESERVATION

Les usagers doivent commander leurs voyages directement :

- par téléphone au service réservation du réseau IziLo Mobilités de Lorient Agglomération: du lundi au vendredi de 9h00 à 12h00 et de 14h00 à 17h00 au numéro suivant : **02.97.37.85.86**.

- par internet sur le site de réservation du réseau IziLo Mobilités de Lorient Agglomération : www.izilo.bzh

3.1 - Les courses programmées pour les salariés

L'usager salarié communique au réseau IziLo Mobilités de Lorient Agglomération en début d'année le planning de ses déplacements. Ceux-ci sont pris en compte prioritairement.

3.2 - Les courses occasionnelles (hors salariés)

Les personnes souhaitant utiliser le service pour des déplacements occasionnels doivent effectuer une réservation auprès du réseau IziLo Mobilités de Lorient Agglomération, au plus tard la veille à 17h, à l'exception du dimanche et du lundi pour lequel la commande doit être faite au plus tard le vendredi avant 17h.

Les déplacements peuvent être programmés jusqu'à 4 semaines avant le trajet.

LIMITED SHARING

Les jours, heures de départ et de retour souhaitées, la destination avec mention de l'adresse précise, ainsi que les coordonnées du voyageur, la présence d'un accompagnateur, d'un enfant mineur ou d'un chien guide et/ou d'assistance est à préciser, au moment de la réservation, et, le cas échéant, le motif du déplacement si nécessaire.

Horaires contraints :

Une adaptation de l'heure de départ pourra être envisagée dans une limite de 30 minutes avant ou après l'heure souhaitée, en fonction des disponibilités des véhicules sur la tranche horaire demandée, du motif, ou pour permettre un trajet groupé avec d'autres usagers.

A titre d'information, pour les rendez-vous médicaux cette marge de 30 minutes est fortement réduite pour limiter les temps d'attente des bénéficiaires.

Afin de ne pas immobiliser le véhicule, un délai minimum de 45 minutes sera appliqué entre un point d'arrivée à l'aller et une prise en charge au retour.

Le choix du véhicule et de l'itinéraire emprunté par le conducteur relèvent de la responsabilité de l'exploitant, la destination prévue à la réservation ne pourra être modifiée au cours du trajet. Plusieurs voyageurs pourront être transportés simultanément sans que le réseau IziLo Mobilités de Lorient Agglomération ne les en informe au préalable.

3.3 - Annulation des voyages

En cas de désistement, le voyageur doit annuler sa réservation auprès du service PMR du réseau IziLo Mobilités de Lorient Agglomération, au plus tard la veille jusqu'à 16h.

L'usager s'engage à être présent sur l'espace public à l'heure et à l'adresse indiquée par le service. Le conducteur n'attend pas le voyageur qui ne se présente pas.

Le respect des horaires favorise le bon déroulement du voyage pour l'ensemble des usagers.

En dehors des heures d'ouverture du service PMR, le voyageur a aussi la possibilité d'annuler son déplacement auprès du poste opérationnel au 06.27.70.41.73.
Ce numéro, spécifique pour le PMR, est joignable du lundi au samedi de 6h00 à 21h00 et le dimanche, de 11h00 à 20h00.
Aucune réservation ou modification de déplacement ne sera prise à ce numéro. Il s'agit exclusivement d'un numéro d'astreinte pour pouvoir annuler une prestation.

Pour des raisons de service à caractère exceptionnel (conditions climatiques…), le réseau IziLo Mobilités de Lorient Agglomération peut être amené à annuler des courses, en prévenant le voyageur par téléphone.

3.4 - Information des voyageurs

Les voyageurs qui le souhaitent bénéficieront du système de prévenance par SMS ou par mail. Des messages seront ainsi automatiquement adressés, par mail et/ou par SMS, pour :

- Confirmer les réservations de chaque trajet, au moment de la réservation,
- Confirmer les annulations,
- Recevoir un rappel des réservations la veille pour le lendemain, avec confirmation de l'horaire définitif de prise en charge,
- Recevoir une notification en cas de retard du véhicule.

Pour pouvoir recevoir ces informations, les voyageurs devront impérativement communiquer au réseau IziLo Mobilités de Lorient Agglomération un numéro de téléphone portable et/ou une adresse mail.

LIMITED SHARING

ARTICLE 4 – FONCTIONNEMENT ET CONDITIONS D'ACCES AU SERVICE

4.1 - Horaires de fonctionnement

Les services sont assurés :

- du lundi au vendredi de 7h00 à 23h30.
- le samedi de 9h00 à 0h30.
- les dimanches et jours fériés de 9h00 à 23h30.

Aucun service n'est assuré le 1er mai.

4.2 – Modalité d'accès au service du matériel de type « scooters électriques »

L'accès au service des personnes utilisant un matériel de type « scooter électrique » ne sera autorisé qu'après essai à bord des véhicules adaptés, validant que ce matériel peut être attaché en toute sécurité au moyen du dispositif de fixation existant à bord. De même, son utilisateur devra pouvoir être transporté en toute sécurité.

ARTICLE 5 - MISSION DU CONDUCTEUR ET SECURITE

Dans le cadre du planning préétabli, le conducteur assure la prise en charge du voyageur de son lieu de départ jusqu'à son lieu de destination dans les meilleures conditions de sécurité et de qualité.

La responsabilité du réseau IziLo Mobilités de Lorient Agglomération étant engagée dès qu'un de ses voyageurs est pris en charge par un conducteur, celui-ci ne pourra l'accompagner que s'il s'agit de pousser le fauteuil pour l'installer dans le véhicule ou l'en sortir.
La responsabilité du conducteur et du réseau IziLo Mobilités de Lorient Agglomération ne saurait être engagée en cas d'incident lors d'un transfert ou une aide au déplacement. La prestation se limite à l'accompagnement sur le domaine public, elle ne comprend pas l'accompagnement à l'intérieur des bâtiments.

Sécurité :

- Le conducteur devra fixer les fauteuils au sol avec le système homologué prévu à cet effet dans les véhicules.
- Il est de la responsabilité des usagers en fauteuil roulant, d'attacher la ceinture ou le harnais les fixant sur le fauteuil. Le conducteur vérifiera que les personnes mettent impérativement la ceinture de sécurité prévue à cet effet. En cas d'incapacité de l'usager à mettre en place la ceinture ou le harnais, le conducteur procédera à cette mesure de sécurité.
- Le conducteur n'est pas autorisé à prendre en charge un nombre de fauteuils roulants supérieur à la capacité nominale du véhicule.

ARTICLE 6 – OBLIGATION DES USAGERS

6.1 Comportement

Pour le bon déroulement des voyages, il est interdit à toute personne :

- de se restaurer (nourriture, boissons),
- de fumer dans les véhicules,
- de souiller, dégrader ou détériorer les véhicules,
- d'avoir une attitude inadaptée vis-à-vis du conducteur ou des autres usagers, ou un comportement incompatible avec un transport en commun.

LIMITED SHARING

6.2 Sécurité

Pour rappel, le port de la ceinture de sécurité est obligatoire.

Les personnes en fauteuil ou s'aidant d'un déambulateur entrent dans les véhicules par le hayon.

Les personnes en fauteuil électrique qui éprouvent des difficultés à utiliser les commandes du fauteuil doivent se faire accompagner d'une tierce personne.

6.3 – Pénalités

En cas de non-respect des modalités de réservation, d'annulation ou de l'horaire de prise en charge, les pénalités ci-dessous sont adoptées :

Situation	Pénalité
Annulation après 16h la veille du déplacement	Une pénalité forfaitaire de 3€ est facturée à l'usager correspondant à un voyage aller-retour (sauf tolérance pour raisons médicales notamment)
Non présentation à l'heure dite, 2ème annulation après 16h la veille du déplacement, ou pas d'annulation	Une pénalité forfaitaire de 3€ est facturée à l'usager correspondant à un voyage aller-retour, Envoi d'un courrier de rappel par IziLo Mobilités de Lorient Agglomération
2ème non présentation à l'heure dite ou 3ème annulation après 16h la veille du déplacement	Une pénalité forfaitaire de 10€ est facturée à l'usager et une médiation est engagée pour rappeler la règle
Si aucune solution n'est trouvée	Le service est suspendu pour l'usager pendant 1 mois
En cas de récidive	Le service est suspendu pour l'usager pendant 3 mois

Un comportement violent ou injurieux d'un bénéficiaire pendant le transport engendrera une exclusion immédiate et des poursuites.

En cas de comportement inadapté ou de non-respect des règles précisées aux articles 6.1 et 6.2, les pénalités ci-dessous sont adoptées :

Situation	Pénalité
Non-respect de l'article concernant le comportement et/ou la sécurité	Envoi d'un courrier de rappel par IziLo Mobilités de Lorient Agglomération

LIMITED SHARING

2ème non-respect	Une pénalité forfaitaire de 10€ est facturée à l'usager
Après 3 pénalités forfaitaire	Une médiation est engagée pour rappeler la règle
Si aucune solution n'est trouvée	Le service est suspendu pour l'usager pendant 1 mois
En cas de récidive	Le service est suspendu pour l'usager pendant 3 mois

LIMITED SHARING