

ARTICLE 2.4 - Accès aux services de transport à la demande**2.4.1 Service aux PMR - Accemo***2.4.1.1. Accès au service*

Le service Accemo est réservé aux personnes résidant sur le territoire de Brest métropole, ayant un taux de handicap égal ou supérieur à 80% et ne pouvant utiliser pour un trajet donné le réseau régulier de transports publics.

Les déplacements pour une consultation médicale liée au handicap de la personne, pris en charge par la sécurité sociale ne sont pas assurés par le service Accemo. Ce service est ouvert aux titulaires de la carte GIG.

L'inscription au service se fait sur examen d'un dossier. Elle est validée à l'occasion d'une rencontre-entretien dans les locaux de l'Exploitant pour évaluer les conditions d'accessibilité, déterminer le besoin d'un accompagnateur et identifier les besoins de déplacements ainsi que les trajets non-réalisables par le réseau régulier.

Les demandes de dossiers d'inscription se font par courrier auprès de l'Exploitant.

L'accès au service pour les personnes ne résidant pas sur le territoire de Brest métropole est possible selon les mêmes conditions. La prise en charge doit se faire sur le PTU de Brest métropole avec un titre de la gamme tarifaire du réseau. L'inscription au service est temporaire.

2.4.1.2. Nature de la prestation

L'Exploitant assure un transport de porte à porte ou de porte à destination d'une station tramway accessible ou d'un arrêt de bus d'une ligne accessible. La prestation ne comprend pas le portage dans les escaliers, la montée dans les étages ou l'entrée dans les bâtiments.

10

Le voyageur est déposé à sa destination en un point sécurisé.

Le service Accemo ne saurait être assimilé à du taxi. Le choix du véhicule, du groupage et de l'itinéraire emprunté par le conducteur relève de la responsabilité de l'Exploitant. De même que la destination prévue lors de la réservation ne peut être modifiée au cours du trajet.

En tant que service public, le recours au groupage est privilégié. Pour ce faire, un transport réservé peut être décalé, après information du voyageur, dans la limite de +/- 20 minutes pour un déplacement régulier et +/- 60 minutes pour un déplacement occasionnel, afin de permettre la prise en charge d'autres voyageurs.

Un même utilisateur ne peut procéder à deux réservations dans un intervalle de temps inférieur à 30 minutes. La prestation transport s'entend à partir d'un déplacement supérieur à 500 mètres.

2.4.1.3. Réservation

L'ayant droit effectue la demande de réservation au moins 24 heures à l'avance en précisant l'horaire, les trajets aller et retour et la présence ou non d'un accompagnateur. La demande de réservation s'effectue par téléphone aux horaires et jours d'ouverture de la centrale de réservation. En dehors de ces heures, une boîte vocale est disponible pour les ayants droit, permettant d'y laisser un message. L'ayant droit est contacté par le service de réservation dès le premier jour ouvrable suivant ce message pour procéder à sa réservation.

Les demandes de réservation ponctuelles effectuées plus de 10 jours avant le déplacement doivent faire l'objet d'une confirmation 48 heures avant par téléphone.

Les demandes de réservation à heures fixes sur une période supérieure à un mois font l'objet d'une réservation unique traitée par courrier ou fax. Ces transports réguliers peuvent

être annulés de manière ponctuelle (départ en vacances par exemple). En cas de modifications fréquentes, le transport est traité sur réservation systématique. Un déplacement de groupe fait l'objet d'une réservation unique indiquant l'effectif concerné.

2.4.1.4. Déplacements inutiles

Dans la mesure où l'utilisateur ne pourrait effectuer le déplacement demandé et programmé, il est tenu d'en informer l'Exploitant par tout moyen approprié au moins deux heures avant l'heure de prise en charge initialement programmée. Pour les périodes situées en dehors des horaires d'ouverture du service, une messagerie est mise à disposition pour prévenir l'Exploitant en cas d'annulation d'une réservation.

Le non-respect de ce délai empêche d'utiliser ces moyens pour d'éventuels déplacements d'autres voyageurs. C'est pourquoi, à défaut et sauf circonstances justifiant ce manquement, il est appliqué à partir du deuxième déplacement une pénalité de 15 euros. Cette pénalité fait l'objet d'une facturation spécifique. La poursuite de l'utilisation du service est conditionnée par l'acquiescement de cette pénalité.

2.4.1.5. Ponctualité

Tout retard pénalise l'ensemble des voyageurs. Il est demandé à l'utilisateur d'être prêt 10 minutes avant l'horaire convenu lors de la réservation. Des retards répétés font l'objet d'une mise en garde de la part de l'Exploitant, pouvant aboutir à suspendre momentanément l'accès au service.

Le conducteur ne peut attendre au-delà de l'heure convenue.

11

2.4.1.6. Statut des accompagnateurs

La présence et le nombre d'accompagnateur sont à préciser lors de la réservation.

• Accompagnateur obligatoire

La nécessité pour l'utilisateur d'être accompagné dans ses déplacements est établie lors de l'inscription au service et validé lors de la rencontre-entretien. L'accompagnateur voyage gratuitement.

Aucun transport ne peut être effectué en son absence. L'accompagnateur n'est pas désigné nommément mais il est par définition majeur, autonome et apte à assister l'utilisateur par sa connaissance du handicap.

• Accompagnateur facultatif

Il s'agit d'une personne de la famille ou d'un ami participant au déplacement de l'utilisateur sans prendre en charge une mission d'assistance. Dans ce cas, l'accompagnateur doit être en possession d'un titre de transport valide. En outre, il est autorisé à être transporté dans la limite des places disponibles pour le déplacement convenu.

2.4.1.7. Mise à jour de la fiche d'ayant droit du service

En cas de déménagement, de changement de numéro de téléphone ou de conditions de déplacement (type de fauteuil, etc.), l'ayant droit est tenu d'informer l'Exploitant

Le fichier des ayants droit est mis à jour annuellement. Les fiches des ayants droit n'ayant pas utilisé le service pendant les 24 derniers mois sont supprimés. L'utilisation du service, passé ce délai est donc soumise à une réinscription selon les modalités définies à l'article 2.4.1.1.