

ARTICLE 2.4 ACCES AUX SERVICES DE TRANSPORT A LA DEMANDE**Conditions particulières d'accès aux services Accemo et de Transport à la Demande* (TAD)****Service Accemo**

L'accès au service Accemo, pour les personnes résidant sur le territoire de Brest métropole est soumis à certaines conditions.

Il faut

-être titulaire de la Carte Mobilité Inclusion (MBI)

-ou être titulaire de la carte de Grand Infirmes de Guerre.

L'inscription au service se fait sur examen d'un dossier d'admission.

A l'issue, le service Accemo confirme l'enregistrement de l'inscription au client.

Les demandes de dossiers d'inscription se font auprès du service de l'exploitant :

-Accemo - RD Brest - 7 rue Ferdinand de Lesseps - 2900 Brest ou

L'accès au service Accemo pour des personnes extérieures à Brest métropole est possible selon les mêmes conditions énoncées ci-dessus.

La Prise en charge doit se faire sur la base du Ticket 1 voyage.

L'inscription au service étant temporaire, elle n'est pas soumise à l'établissement d'un dossier d'admission.

Service de Transport à la Demande (ou TAD)

Le service TAD est accessible à tout public.

Nature des prestations réalisées**Service Accemo**

Le service Accemo assure un transport de porte à porte. La prestation ne comprend pas le portage dans les escaliers, la montée dans les étages ou l'accompagnement à l'intérieur des bâtiments. Le client sera déposé en un point sécurisé.

Le service Accemo ne saurait être assimilé au 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 sera privilégié.

Pour se faire, un transport réservé peut-être décalé, après information au client, dans la limite de +/- 10 minutes.

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.

Service de Transport à la demande

Ces services sont déclenchés à la demande à partir d'horaires et d'itinéraires prédéfinis. Les clients sont pris en charge aux arrêts signalés.

Réservation**Service Accemo**

L'ayant-droit effectue la demande de réservation au moins 24 heures à l'avance en précisant l'horaire, l'itinéraire aller et retour et la présence ou non d'un accompagnateur.

La réservation s'effectue obligatoirement par téléphone au 02 98 34 42 46 de 7h30 à 19h00 du lundi au vendredi, de 9h00 à 17h00 le samedi.

En dehors de ces heures, une boîte vocale permettant d'y laisser un message est disponible pour les clients, Le client sera ensuite recontacté par le service de réservation dès le premier jour ouvrable suivant la date de ce message pour procéder à la réservation.

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 par fax. Ces transports réguliers peuvent être annulés de manière ponctuelle (départ en vacances, maladie, etc...). En cas de modification fréquente, le transport sera traité sur réservation systématique.

Déplacements dans le cadre d'une activité groupée :

A l'occasion d'une sortie en groupe, il est fortement conseillé d'effectuer une seule demande de réservation en indiquant l'effectif précis concerné afin que le service Accemo puisse répondre au mieux à la demande.

Service de Transport à la Demande

Le service de transport à la demande est déclenché par le client sur appel et réservation téléphonique auprès de la centrale de réservation.

Le service est mis en place dès le premier appel.

La réservation s'effectue obligatoirement par téléphone au 02 98 344 222 de 7h30 à 19h00 du lundi au vendredi, et de 9h00 à 17h00 le samedi, au plus tard une heure avant le départ.

Déplacements inutiles :**Service Accemo**

Dans la mesure où, pour quelque raison que ce soit, l'utilisateur ne pourrait effectuer le déplacement demandé et programmé, il est tenu d'en informer le service Accemo par tout moyen approprié au moins deux heures à l'avance par rapport à l'heure initialement programmée de prise en charge. Pour les périodes situées en dehors des horaires du service de réservation, une messagerie est mise à disposition afin de prévenir l'exploitant de l'annulation d'une réservation.

Le non-respect de ce délai engendre un transport perdu pour un autre utilisateur.

C'est pourquoi à défaut et sauf circonstances justifiant ce manquement, il lui sera appliqué à partir du deuxième déplacement inutile une pénalité de 15 euros ; cette pénalité fera l'objet d'une facturation spécifique.

Service de transport à la Demande

Dans la mesure où, pour quelque raison que ce soit, l'utilisateur ne pourrait effectuer le déplacement demandé et programmé, il est tenu d'en informer le service TAD par tout moyen approprié au moins une demi-heure à l'avance par rapport à l'horaire déclenché.

C'est pourquoi, au cas où il était l'unique client de ce service et sauf circonstances justifiant ce manquement, il lui sera appliqué à partir du deuxième déplacement inutile une pénalité de 15 euros ; cette pénalité fera l'objet d'une facturation spécifique.

Ponctualité :**Service Accemo**

Tout retard pénalise l'ensemble de la clientèle. Il est demandé à l'utilisateur d'être prêt 10 minutes avant l'horaire convenu lors de la réservation. Des retards répétés feront 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 pourra attendre au-delà de l'heure convenue.

Service de Transport à la Demande

Le conducteur ne pourra attendre au-delà de l'horaire prédéfini.

Tarification et modalités de correspondance :

L'ensemble de la gamme tarifaire s'applique sur les services Accemo et TAD du réseau de transports public de voyageurs de Brest métropole à l'exception des cartes annuelles de libre Circulation qui ne sont pas acceptées sur le service Accemo.

Statut des accompagnateurs des personnes inscrites au service**Accemo :**

-L'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. L'accompagnateur voyage donc gratuitement.

Aucun transport ne pourra 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.

-L'accompagnateur facultatif

Il s'agit de personnes de la famille ou d'amis qui participent au déplacement de l'usager sans prendre en charge une mission d'assistance. Dans ce cas, l'accompagnateur doit être détenteur d'un titre de transport valide ; en outre il sera autorisé à être transporté dans la limite des places disponibles pour le déplacement convenu. La présence et le nombre d'accompagnateurs sont à préciser lors de la réservation.

Sécurité :

A bord du véhicule, les utilisateurs doivent se conformer aux instructions de sécurité et notamment ne pas refuser le port de la ceinture de sécurité ; toute infraction répétée à cette disposition peut entraîner le refus de RD Brest d'assurer de nouvelles prestations de transport Accemo.

Mise à jour de la fiche utilisateur du service Accemo :

-Modification de la situation du client :

En cas de déménagement, de changement de numéro de téléphone, ou de conditions de déplacement (type de fauteuil...) il est important de prévenir par écrit le service Accemo pour permettre à l'exploitant de tenir compte de ces modifications dans la programmation des transports.

-Non-utilisation du service :

Le fichier client est mis à jour annuellement sur la base de la fréquentation effective des personnes sur les 18 derniers mois. Les fiches des clients n'ayant pas utilisé le service sur cette période sont archivées. Passé ce délai, l'utilisation du service Accemo sera donc soumise à une réinscription selon les modalités redéfinies à l'article 2.4.1.1

Bagages :

La prise en charge de bagages peu encombrants et de colis volumineux est autorisée dans la limite des capacités du véhicule. Ceux-ci sont sous l'entière responsabilité de leur propriétaire.