

MAJ septembre 2020



Extrait du REGLEMENT D'EXPLOITATION DU RESEAU DE TRANSPORT DE VOYAGEURS DE BREST METROPOLE



## **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)**

#### **2.4.1 Service aux P.M.R**

##### 2.4.1.1 Service Accemo

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.

L'accès au service est réservé aux personnes résidant ou non sur le territoire de Brest métropole, ayant un taux de handicap égal ou supérieur à 80%, titulaires de la carte CMI mention invalidité et ne pouvant utiliser pour un trajet donné le réseau régulier de transports publics.

L'inscription au service se fait sur examen d'un dossier. Les demandes de dossiers d'inscription se font soit :

- par courrier auprès de l'exploitant à : Bibus, service Accemo, 7 rue Ferdinand de Lesseps CS 80334, 29806 Brest cedex 9 ;
- par mail à l'adresse : [reservation@bibus.fr](mailto:reservation@bibus.fr) . Un formulaire en PDF modifiable vous sera alors adressé ;
- ou encore en remplissant le formulaire dédié en ligne : <https://www.bibus.fr/fr/se-deplacer/accemo-service-reserve-aux-personnes-mobilite-reduite>.

L'ensemble de la gamme tarifaire en vigueur sur le réseau Bibus est applicable sur le service ACCEMO.

##### 2.4.1.2 Nature de la prestation

L'Exploitant assure un transport soit :

- de porte à porte,
- de porte à destination d'une station accessible bus ou tramway,
- d'une station bus ou tramway accessible à une adresse.

La prestation ne comprend pas le portage dans les escaliers, la montée dans les étages ou l'entrée dans les bâtiments. Le voyageur est déposé à sa destination 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 Bibus. De même, 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 Réserveation

L'ayant droit effectue la demande de réservation au plus tard la veille avant 16 heures 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, l'ayant droit pourra envoyer un mail au service ACCEMO afin 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.

La réservation peut aussi être demandée par mail à [reservation@bibus.fr](mailto:reservation@bibus.fr).

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 par mail. 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 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, l'utilisateur pourra envoyer un mail au service ACCEMO afin de prévenir l'exploitant Bibus 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.

#### 2.4.1.5 Ponctualité

Tout retard pénalise l'ensemble de la clientèle du service Accemo. 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 Bibus, l'Exploitant, pouvant aboutir à suspendre momentanément l'accès au service. Le conducteur ne pourra attendre au-delà de l'heure convenue.

#### 2.4.1.6 Statut des accompagnateurs des personnes inscrites au service Accemo

La présence et le nombre d'accompagnateur(s) 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 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.

- Accompagnateur facultatif :

Il s'agit de personnes de la famille 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 et est autorisé à voyager avec un tarif réduit. 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 utilisateur du service Accemo

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 Bibus.

- non-utilisation du service :

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 supprimées. L'utilisation du service, passé ce délai, est donc soumise à une réinscription selon les modalités définies à l'article 2.4.1.1.

#### 2.4.1.8 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 l'Exploitant Bibus d'assurer de nouvelles prestations de transport Accemo.

#### 2.4.1.9 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.

