

# Service « MOBIBUS + » du réseau Taneo

## REGLEMENT D'EXPLOITATION

Afin de faciliter les relations entre les usagers du service de transport « MOBIBUS + » et les différents intervenants concourant à la mise en place de ce transport adapté assuré de trottoir à trottoir, le présent règlement définit les conditions dans lesquelles les voyageurs peuvent utiliser le service « MOBIBUS + » ainsi que leurs droits et obligations.

### Article I Définition du transport « MOBIBUS+ »

La Loi pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées, dite loi accessibilité du 11 février 2005 prévoit que soit traitée l'intégralité de la chaîne du déplacement.

Ainsi l'accessibilité dans les transports définit la possibilité pour tous d'accéder aux systèmes de transport qui renvoie en partie à la question des personnes à mobilité réduite.

Pour répondre à cet impératif, Nevers Agglomération a mis en place son schéma d'accessibilité consistant en des acquisitions ou renouvellement de véhicules accessibles, la mise en accessibilité des points d'arrêts, l'accessibilité de l'information (véhicules, points d'arrêts, support papier ou internet) et enfin un service de substitution pour l'utilisateur, le service MOBIBUS.

Le service « MOBIBUS + » est un service de transport exclusivement réservé aux voyageurs à mobilité réduite effectuant des déplacements internes sur le périmètre de transport urbain de Nevers Agglomération.

Les communes desservies sont : Challuy, Coulanges-les-Nevers, Fourchambault, Garchizy, Germigny-sur-Loire, Gimouille, Marzy, Nevers, Parigny-les-Vaux, Pougues-les-Eaux, Saincaize, Sermoise-sur-Loire et Varennes-Vauzelles.

### Article 2 Conditions d'accès

Le service est ouvert aux personnes résidant sur le territoire de Nevers Agglomération et détentrices de la carte stationnement pour personnes handicapées délivrée par la maison départementale des personnes handicapées (MDPH) de la Nièvre.

Le service exclut le transport relevant de soins infirmiers, ou dont les déplacements doivent être effectués en position allongée, ainsi que des personnes se trouvant en situation de handicap temporaire.

#### Cas des transports faisant l'objet d'une prise en charge financière

Le service « MOBIBUS + » n'assure pas :

- les trajets pris en charge par une autre collectivité, un établissement ou un organisme en vertu de textes législatifs ou réglementaires,
- les trajets médico-sociaux liés à la pathologie de la personne ou à une hospitalisation.



### **Article 3 Nature des prestations**

Le service fonctionne sur réservation selon les conditions et l'amplitude horaires des lignes régulières du réseau Taneo : de 6h30 à 20h30 en semaine.

Il s'applique aussi aux offres complémentaires en vigueur sur le réseau Taneo aux heures de frange et selon des principes spécifiques de déplacement à savoir :

- L'offre « Noctibus » : service de soirée assuré au départ du centre-ville de Nevers et de la gare pour rejoindre son domicile vers 20h10 et 21h10 du lundi au jeudi et jusqu'à 22h30 le vendredi et le samedi.
- L'offre Primo : service assuré le matin pour rejoindre depuis son domicile et avant 6h30 l'arrêt Carnot, l'arrêt Gare ou l'arrêt hôpital ;
- L'offre Dimeo : service assuré le dimanche et les jours fériés sur les deux lignes structurantes du réseau.

Dans ces conditions et si le déplacement d'un utilisateur nécessite d'assurer un trajet non conforme aux services existants et à l'offre en vigueur sur le réseau (horaires, itinéraire, sens ...), l'exploitant sera amené à refuser la réservation.

### **Article 4 L'inscription au service**

Pour bénéficier de ce service, les demandeurs doivent obligatoirement constituer chaque année un dossier d'inscription et le faire parvenir dûment complété et accompagné des pièces justificatives demandées à Keolis Nevers -service MOBIBUS -I20 route de Marzy, 58000 Nevers.

Ce dossier d'inscription se compose :

- De la justification d'ayant-droit : carte de stationnement pour personne handicapée et en cas de besoin d'accompagnement, de la carte d'invalidité portant la mention correspondante.
- Du formulaire d'inscription au service « MOBIBUS + » dûment rempli. Ce formulaire est à retirer :
  - à l'Espace Taneo, située 31 avenue P. Bérégovoy à Nevers
  - par courrier à envoyer à Keolis Nevers, service MOBIBUS, 120 Route de Marzy, 58000 Nevers.
  - sur le site Internet, rubrique MOBIBUS, sur lequel le dossier d'inscription peut être téléchargé et imprimé
- Du justificatif de domicile de moins de 3 mois (quittance de loyer, facture EDF/GDF ou facture d'eau – les factures de téléphone ne sont pas acceptées),

Les dossiers d'inscription sont étudiés et validés par l'exploitant, dans un délai d'un mois entre la réception du dossier (avant le 5 du mois) et le premier service effectué (le 5 du mois suivant).

La qualité d'ayant-droit délivrée par le service « MOBIBUS + » est valable douze mois. Elle est confirmée chaque année après mise à jour et étude du dossier d'inscription à renouveler. Si la situation d'un utilisateur inscrit venait à changer en cours d'année ou que la sécurité de ses déplacements n'était plus pleinement assurée, l'exploitant se réserve la possibilité de supprimer la qualité d'ayant-droit de l'utilisateur après réexamen de son dossier d'inscription. Le refus de reconstitution du dossier de la part du client entraîne la suspension définitive de ce dernier du service « MOBIBUS + ».

Après analyse, l'exploitant du réseau Taneo s'engage à informer le demandeur de son éligibilité ou non au service « MOBIBUS + ».

Conformément à la loi « informatique et libertés » du 6 janvier 1978, les informations demandées sur le formulaire d'inscription sont nécessaires au traitement de votre demande.  
Vous disposez d'un droit d'accès et de rectification vous concernant : Keolis Nevers 120 route de Marzy – 58000 NEVERS ; sauf opposition de votre part, elles pourront être utilisées par Keolis Nevers, soit directement, soit par l'intermédiaire de ses partenaires contractuels.

## Article 5 Réserveation

Lorsque l'admission au service « MOBIBUS + » est validée, la réserveation se fait directement auprès du service de réserveation MOBIBUS par téléphone au 03.86.71.94.20 (choix 1), **au plus tard 24h avant le déplacement** (ou le samedi pour un transport demandé le dimanche, le lundi ou pour un jour férié) **avant 18h en semaine, et avant 16h30 le samedi.**

Les demandes de réserveation ne peuvent excéder une semaine.

Le service de réserveation par téléphone est ouvert du lundi au vendredi de 9h00-12h30 et de 13h30-18h00. Le samedi de 10h-12h30 et de 14h-16h30 (hors jours fériés).

Afin d'assurer une prestation de qualité et en toute sécurité, il est demandé au client de préciser à la réserveation tous les éléments permettant de réaliser la prestation : nom et prénom du client, adresse et le n° de téléphone.

Lors de la réserveation, le téléopérateur valide avec le client l'horaire convenu. En fonction des différentes demandes de transport reçues, l'horaire de prise en charge proposé peut être décalé par rapport à l'horaire initialement souhaité, jusqu'à un maximum de plus ou moins 30 minutes.

En cas d'annulation, il appartient à l'utilisateur d'en avertir le service de réserveation MOBIBUS 48h (2jours) à l'avance.

## Article 6 La prise en charge

Le service « MOBIBUS + » assure un service de porte à porte, dans un périmètre n'excédant pas les 300 mètres autours des lignes régulières du réseau de Taneo. En tant que tel, la prise en charge se fait sur la voie publique. En aucun cas les conducteurs du service « MOBIBUS + » ne sont amenés à rentrer dans les domiciles ou à l'intérieur des immeubles d'habitation.

De même, pour des raisons de sécurité, le personnel du service n'est pas habilité à faire du portage. Le client devra s'assurer de la présence d'un accompagnateur sur le lieu de prise en charge ou de déposer si celle-ci est nécessaire.

Le service « MOBIBUS + » ne saurait être assimilé à un taxi. Le choix du véhicule, du groupage et de l'itinéraire emprunté par le conducteur relève de la responsabilité de l'exploitant. L'exploitant peut ainsi décider du regroupement de personnes effectuant dans un laps de temps rapproché un trajet ayant la même origine géographique ou la même destination. Un même utilisateur ne peut, sauf pour un retour au point d'origine, procéder à deux réserveations dans un intervalle de temps inférieur à 45 mn. Le conducteur ne peut pas être détourné de la route initialement prévue pour le déplacement et ne peut pas faire de halte durant le parcours à la convenance du client.



### Prise en charge des mineurs de moins de 10 ans

Le transport d'enfants de moins de 10 ans ne peut être réalisé qu'après la désignation d'un référent adulte, et en présence obligatoire d'un accompagnateur (qui peut être le référent) nommé désigné lors de l'inscription au service. Le référent est en charge de la réservation et des annulations. Il est impératif que le référent précise au moment de la réservation les conditions de prise en charge de l'enfant à transporter. A charge pour lui de fournir le matériel nécessaire au transport de l'enfant en toute sécurité (cosy ou siège auto adapté à la taille/poids de l'enfant) et de le sangler au véhicule : en aucun cas, il ne pourra être demandé au conducteur du service « MOBIBUS + » d'assurer le portage et l'attache de l'enfant dans le véhicule en lieu et place de l'accompagnant obligatoire.

### Prise en charge d'un accompagnateur

Les modalités de prise en charge d'un accompagnateur sont décrites de manière exhaustive dans l'article 10 « Accompagnement durant le transport MOBIBUS + ».

### Prise en charge des animaux

La présence d'animaux tels que les chiens guides et les chiens servant d'assistance est autorisée à bord des véhicules. Comme pour le réseau Taneo, les animaux domestiques de petite taille transportés dans des paniers, sacs ou cages convenablement fermés sont admis gratuitement, dans la mesure où ils n'apportent aucune gêne aux autres voyageurs.

### Prise en charge des bagages

Un bagage ou un colis peu volumineux est autorisé à bord du véhicule. Il est transporté gratuitement sous l'entière responsabilité de son propriétaire.

Le conducteur du service MOBIBUS n'assure pas le portage du bagage ou du colis peu volumineux.

## **Article 7 La ponctualité**

Pour garantir la ponctualité du service à tous ses utilisateurs, les voyageurs ayant réservé un transport « MOBIBUS + » devront donc être prêts 5 minutes avant l'horaire de prise en charge convenu, en attente du véhicule sur la voie publique.

Le conducteur ne pourra attendre au-delà de l'horaire de prise en charge convenu. Au terme de 5mn d'attente, l'exploitant, informé par son conducteur, devra joindre l'utilisateur si les coordonnées téléphoniques lui ont été transmises à cet effet.

En cas de retards ou d'absences répétés d'un utilisateur du service à l'horaire de prise en charge convenu, l'admission au service « MOBIBUS + » pourra être remise en cause.

En cas de retard du service « MOBIBUS + » de plus de 5 minutes, l'utilisateur sera directement contacté par l'exploitant s'il possède un téléphone portable pour lui communiquer le temps d'attente supplémentaire.

## **Article 8 Les conditions d'annulation et les absences non signalées**

Lorsque l'utilisateur, pour quelque raison que ce soit, ne peut effectuer le déplacement qu'il a préalablement réservé, il est tenu d'en informer le service de réservation MOBIBUS par tout moyen approprié, avant 18h00 du lundi au vendredi (hors jour férié), ou avant 16h30 le samedi (en cas de déplacement initialement prévu le dimanche ou le lundi).

Si la réservation est annulée au minimum 48 heures avant le déplacement prévu, cela restera sans conséquence pour la disponibilité et le bon fonctionnement du service puisque, dès lors, d'autres

ayants-droits peuvent réserver la veille pour le lendemain. Dans ce cas, le transport programmé puis annulé n'est pas facturé.

Par contre, toute annulation de la réservation, pour quelque raison que ce soit dans les 48 heures avant la course, entrave la disponibilité et le bon fonctionnement du service.

En cas d'annulations ou de modifications répétées (plus de 3 par mois) ou hors délais, le service MOBIBUS pourra être interrompu temporairement ou définitivement pour l'ayant droit.

## **Article 9 Tarification du service « MOBIBUS + »**

Le service « MOBIBUS + » est accessible uniquement avec le titre unité plein tarif. Les abonnements, les carnets de tickets (plein tarif et demi-tarif) et le service de post-paiement ne sont pas acceptés sur le service « MOBIBUS + »

La réservation d'un service de transport est gratuite, seuls les frais téléphoniques ou fax sont facturés par votre opérateur téléphonique (coût d'un appel local).

Pour les voyageurs à mobilité réduite ayant un besoin permanent d'accompagnement lors de leurs déplacements, le transport ne peut être réalisé qu'en présence de l'accompagnateur, qui bénéficiera d'un titre de transport moitié prix (soit l'équivalent des titres CMU du réseau Taneo).

Pour l'accompagnateur d'un utilisateur à mobilité réduite n'ayant pas besoin d'un accompagnement permanent lors de ses déplacements, le transport « MOBIBUS + » sera facturé au prix d'un ticket unité par trajet.

## **Article 10 Accompagnement durant le transport « MOBIBUS + »**

Les accompagnateurs sont limités à 1. Ils sont pris en charge et déposés aux mêmes adresses que l'utilisateur en situation de handicap.

L'accompagnateur obligatoire : il s'agit d'une personne adulte, en mesure d'assister la personne à mobilité réduite en situation de handicap transportée lors de sa montée dans le véhicule à la zone de prise en charge, et lors de sa descente à la zone de dépose. La nécessité pour l'utilisateur d'être accompagné dans ses déplacements est définie lors de l'inscription dans le formulaire d'inscription.

Cet accompagnement est imposé à l'utilisateur en raison de certaines pathologies qui nécessitent des soins ou provoquent des troubles de comportement chez la personne, et la mettent en danger durant le transport. Lors de l'inscription au service, l'utilisateur doit présenter sa carte d'invalidité qui stipule la présence d'un accompagnant. Il n'est pas désigné nommément mais il est obligatoire et par définition majeur et autonome : il gère le handicap de l'utilisateur.

Dans ce cas précis, l'accompagnateur doit être présent lors de la prise en charge du client. Cette présence est indispensable à la sécurité du déplacement du client et à la bonne exécution du service. Dans le cas contraire, où l'accompagnateur ne serait pas présent, l'exploitant se réserve le droit de ne pas prendre en charge l'utilisateur.

L'accompagnateur non-obligatoire : Il s'agit de membres de la famille ou amis valides et autonomes, qui participent au déplacement de l'utilisateur sans prendre en charge une mission d'assistance. Dans ce cas, l'accompagnateur doit être détenteur d'un titre de transport Taneo. En outre, il est autorisé à être transporté dans la limite des places disponibles pour le déplacement convenu.

## **Article 11 Dispositions diverses**

En cas de déménagement ou de changement de numéro de téléphone, il est important de prévenir le service MOBIBUS en appelant au 03.86.71.94.20 ou en écrivant par courrier afin que les fichiers soient mis à jour.

## **Article 12 Respect des règles de sécurité**

A bord du véhicule, les voyageurs doivent se conformer aux instructions de sécurité et notamment être obligatoirement assis, ne pas refuser le port de la ceinture ou l'arrimage du fauteuil roulant. Le conducteur pourra refuser le transport d'une personne s'il considère que la sécurité ne peut être correctement assurée (fauteuil du client en mauvais état ou sans point d'ancrage...).

Il est interdit d'introduire à bord du véhicule des matières dangereuses ou tout autre produit susceptible de salir ou d'incommoder les voyageurs.

Toute personne qui par son comportement risquerait d'incommoder les autres voyageurs et/ou le conducteur, ou de commettre une incivilité à l'intérieur d'un véhicule, pourra se voir suspendre de manière provisoire ou permanente l'accès au service. Il est notamment interdit de fumer ou de monter dans un véhicule en état d'ébriété.

Tout manquement à ces règles de sécurité pourra être sanctionné par le refus d'effectuer le transport. En cas de situation répétée, l'exploitant pourra envisager d'exclure le voyageur du service MOBIBUS, en accord avec les services de Nevers Agglomération.

## **Article 13 Renseignements, réclamations et objets trouvés**

Les demandes d'information en matière d'inscription au service, ainsi que toute question relative au service et à son fonctionnement, peuvent être formulées directement en agence, transmises par courrier, téléphone ou courriel, à l'adresse suivante : Espace Taneo – 31 avenue Pierre Bérégovoy - 58000 Nevers - tél : 03 86 71 94 20 - taneo@keolis.com ou à Keolis Nevers – 120 route de Marzy – 58000 Nevers.

Les réclamations peuvent être transmises dans les mêmes conditions.

Les objets trouvés dans le véhicule seront, dès le lendemain de leur découverte, centralisés à l'agence Taneo où ils pourront être récupérés par leur propriétaire.

Les informations relatives au service seront communiquées et mises à jour sur le site internet taneo-bus.fr, à compter du 1er septembre 2016.

Les ayants-droits au service se verront proposer une adhésion gratuite au service d'information par sms, concernant tous les renseignements flash et utiles à connaître sur le réseau.

## **Article 14 Consultation du règlement**

Le présent règlement peut être consulté sur le site Internet [www.taneo-bus.fr](http://www.taneo-bus.fr). Il peut par ailleurs être consulté par toute personne qui le souhaite, et dans son intégralité, à l'agence commerciale, au siège de l'exploitant ou bien être expédié sur demande.

## **Article 15 Date d'entrée en vigueur**



Espace Taneo : 31 avenue Pierre Bérégovoy-58000 Nevers, ouvert du lundi au vendredi de 9h00 à 12h30 et de 13h30 à 18h30, le samedi de 10h à 12h30 et de 14h à 17h- Tél : 03 86 71 94 20 6/7

Le présent règlement d'exploitation a été approuvé par les services de Nevers Agglomération. Il entre en vigueur à compter du 09 juillet 2017.



Espace Taneo : 31 avenue Pierre Bérégovoy-58000 Nevers, ouvert du lundi au vendredi de 9h00 à 12h30 et de 13h30 à 18h30, le samedi de 10h à 12h30 et de 14h à 17h- Tél : 03 86 71 94 20 7/7