



**MÉTROPOLE
AIX-MARSEILLE
PROVENCE**

**Conditions d'utilisation du service ICIBUS +
Service de transport à la demande
réservé aux personnes à mobilité réduite**

Juillet 2016

SOMMAIRE

1.	ACCES AU SERVICE	2
2.	RENOUVELLEMENT DE L'ACCES AU SERVICE.....	2
3.	CONDITIONS GENERALES.....	2
4.	JOURS ET HEURES DE FONCTIONNEMENT	3
5.	RESERVATION	3
6.	CLAUSES DE RESERVES	3
7.	TARIFS.....	4
8.	DROITS ET LIMITES DU SERVICE	4
9.	ANNULATION, MODIFICATION DE LA COURSE ET RETARD	5
10.	ACCOMPAGNATEUR.....	5
11.	PRISE EN CHARGE ET TRAJET	6
12.	ANIMAUX.....	6
13.	CLAUSES DIVERSES.....	6
14.	RESPECT DES CONDITIONS D'UTILISATION	7
15.	SANCTIONS EN CAS DE NON-RESPECT DES DISPOSITIONS DU REGLEMENT	7

1. ACCES AU SERVICE

Le service de Transport à la Demande pour les Personnes à Mobilité Réduite (TAD PMR), ICIBUS + est réservé à des personnes ayant des difficultés de mobilité, titulaires d'une carte d'invalidité d'au moins 80 % ou d'un certificat médical temporaire mentionnant une difficulté équivalente de mobilité.

Les personnes désirant accéder au service devront remplir un dossier de demande d'accès au service ICIBUS +, disponible sur les sites internet du réseau des Bus de l'Etang bus-de-letang.fr et lepilote.com ou sur demande par téléphone au réseau des Bus de l'Etang de la Métropole au 04 42 89 85 85.

Le dossier dûment rempli devra être transmis par le demandeur, directement au Réseau les Bus de L'Etang Rond-Point de Pierre Plantée – Centre Urbain – BP 80072 – 13742 VITROLLES Cedex. Le dossier devra être accompagné des pièces justificatives mentionnées dans le dossier. Tout dossier incomplet ne sera pas traité.

Les dossiers de demande seront soumis à l'avis de la Commission d'accès au service. La liste des demandeurs dont la candidature a été validée sera transmise à la centrale de réservation. Les demandeurs seront informés par courrier de la validation ou non de leur candidature. À réception du courrier d'acceptation, l'utilisateur pourra effectuer ses demandes de réservation auprès de la centrale de réservation ICIBUS +.

En cas de refus de la candidature, un courrier de refus de candidature sera transmis au demandeur, mentionnera le motif du refus et informera des procédures de recours à disposition du demandeur. Ce recours gracieux pourra intervenir dans un délai d'un mois suivant la notification du refus. La candidature sera alors réexaminée par la commission suivante. Le recours gracieux ne pourra s'exercer qu'une seule fois à moins d'un changement significatif dans la situation du demandeur. Au-delà, le recours contentieux pourra s'exercer.

2. RENOUELEMENT DE L'ACCES AU SERVICE

L'accès au service est accordé pour deux ans maximum. Deux mois avant l'échéance de la carte, l'ayant droit devra déposer un dossier de demande de renouvellement. À défaut de dépôt de ce dossier, l'accès au service ICIBUS + sera interrompu un mois après l'échéance.

Le renouvellement de l'accès au service ICIBUS +, est soumis à l'avis de la Commission et n'est pas systématique. Les personnes ayant multiplié les écarts au présent règlement d'ICIBUS + et fait l'objet de sanctions (voir chapitre concernant les sanctions) pourront en effet voir leur candidature refusée sur ce motif.

3. CONDITIONS GENERALES

Le service ICIBUS + est un service adapté aux personnes à mobilité réduite et réservé aux ayants droit.

Les services fonctionnent les huit communes du réseau les Bus de l'Etang :

- Berre l'Etang
- Gignac la Nerthe
- Les Pennes Mirabeau
- Marignane
- Rognac
- Saint Victoret
- Velaux
- Vitrolles

Les déplacements se font d'adresse à adresse.

Un système de réservation centralisé gère les réservations. Outre la gestion des demandes de transport, il a pour rôle de collecter les réclamations et d'y répondre ou de les faire suivre à la Métropole Réseau les Bus de L'Etang. Les transports sont effectués par le délégataire du réseau des Bus de l'Etang.

4. JOURS ET HEURES DE FONCTIONNEMENT

Ce service fonctionne du lundi au samedi de 7h à 19h. Il ne fonctionne pas les dimanches ni les jours fériés.

5. RESERVATION

L'étape de la réservation par l'utilisateur est un préalable indispensable pour déclencher la course.

La réservation est obligatoire. Elle est ouverte un mois à l'avance et doit se faire au plus tard deux heures avant l'heure souhaitée du lundi au vendredi de 7h45 à 19h.

La réservation doit se faire par téléphone au 0800 556 556 ou au 04 42 89 47 59.

Les annulations se font également auprès de la centrale de réservation jusqu'à deux heures avant la course. Au-delà la course est considérée comme annulée hors délais.

Lors de la réservation, il est impératif pour le bon fonctionnement du service, de préciser pour l'aller et le retour :

- Son nom et prénom,
- La date, l'heure et les lieux de montée et descente,
- La présence ou non d'un accompagnateur, d'un chien d'assistance muni de sa carte d'identification et de son harnais,
- Un numéro de téléphone permettant de joindre la personne en cas d'incident sur le service,
- Toute autre précision utile.

En cas de correspondance avec une arrivée de train ou de ligne régulière, l'utilisateur doit prévoir une marge de sécurité de 15 minutes.

Le groupage et l'itinéraire emprunté par le conducteur relèvent de la responsabilité de la centrale de réservation.

6. CLAUSES DE RESERVES

Le transport s'effectuant à la demande, sur réservation, le service peut être amené à ne pas pouvoir effectuer un transport ou à proposer une heure différente de celle souhaitée.

Le transporteur a le choix de l'itinéraire.

7. TARIFS

Tous les voyageurs doivent être munis d'un titre de transport (sur la base d'un ticket par trajet). Tous les tarifs applicables sur les lignes régulières du Réseau Les Bus de l'Etang sont admis sur le service ICIBUS +. Les usagers sont tenus de présenter leur titre de transport à la demande du transporteur ou de toute personne habilitée par l'Autorité Organisatrice.

Les indemnités forfaitaires prévues à l'annexe 1 du règlement des transports seront appliquées dans les cas d'infractions suivantes :

- Défaut de présentation du titre de transport,
- Titre illisible ou déchiré,
- Utilisation du titre en dehors des plages réglementaires,
- Titre non valide,
- Falsification du titre de transport.

L'utilisateur peut se procurer son titre de transport soit auprès du personnel de conduite, à bord du véhicule pour les titres à l'unité, soit auprès des agences de mobilité de Vitrolles ou Marignane ou des points bus. L'accompagnateur PMR doit être muni de sa carte d'accompagnateur PMR ou d'un titre de transport valide.

Chaque montée dans le véhicule occasionne une validation systématique du titre de transport. Le personnel de conduite est habilité à contrôler le titre de transport de l'utilisateur. En cas de refus de l'utilisateur de laisser contrôler son titre de transport ou de le valider ou de l'acquiescer à bord, le personnel de conduite sera en droit de refuser d'effectuer la course.

8. DROITS ET LIMITES DU SERVICE

Les demandes seront prises en compte dans le cadre des possibilités offertes ce qui peut conduire à l'aménagement des horaires de prise en charge. S'agissant d'un transport collectif, le regroupement de plusieurs personnes dans le véhicule se fera chaque fois que possible. À l'heure souhaité par l'utilisateur, il peut lui être proposé un horaire proche favorisant le regroupement. Le trajet entre l'origine et la destination peut s'effectuer moins directement que quand l'utilisateur se déplace avec un véhicule personnel.

Le nombre de trajets, hors domicile travail, est plafonné à 24 courses par semaine par usager (12 allers-retours).

Un même usager handicapé ne peut procéder à la réservation de deux courses dont l'intervalle serait inférieur à 30 minutes, excepté pour les allers-retours liés à l'accompagnement de son enfant à l'école élémentaire.

Une course s'entend sans arrêt intermédiaire et pour un minimum de 200 mètres.

Afin d'assurer l'accès de tous au service, la centrale de mobilité peut être amenée :

- à refuser des demandes de transport émanant d'utilisateurs réguliers (sauf motif travail, scolaire, étude) au profit d'utilisateurs occasionnels,
- privilégier les motifs de travail, étude, scolaire en heure de pointe (7 h à 8 h 30 et 16 h à 18 h).

Le transporteur, seul, a le choix de l'itinéraire. Il n'appartient pas à l'utilisateur de choisir le personnel de conduite qui effectuera sa course. L'utilisateur ne doit en aucun cas interférer dans l'organisation des courses ou dans l'organisation interne de l'entreprise de transport ou de la centrale de réservation.

Les éléments constitutifs de la course, indiqués au moment de la réservation, notamment la destination ne peuvent être modifiés au moment du départ, ni au moment de la réalisation de la course.

Le service ICIBUS + intervient sur les destinations scolaires ou universitaires dès lors qu'aucun organisme public ne peut le prendre en charge sur un autre mode.

Sont également exclus du service ICIBUS + sauf avis contraire de la Commission d'Accès au service :

- les transports à but thérapeutique pris en charge par la sécurité sociale,
- les dessertes des écoles, collèges et lycées prises en charge par le Département,
- les transports spécifiques pour leurs propres besoins des établissements spécialisés (ESAT, IME, Maisons de retraite, centres spécialisés, centre d'accueil de jour) en particulier ceux bénéficiant d'un prix journée relevant de l'action sanitaire et sociale, compétence du Département.

9. ANNULATION, MODIFICATION DE LA COURSE ET RETARD

L'annulation ou la modification d'une course doit être effectuée le plus tôt possible et au plus tard deux heures avant le déplacement. Si l'utilisateur prévient la centrale de réservation, au minimum 2 heures avant le déplacement, celle-ci informe le conducteur et indique à l'utilisateur, dans le cas d'une demande de modification, si la course peut être adaptée. La possibilité de modifier la course n'est pas garantie.

Un transport annulé au dernier moment est un transport qui n'est pas proposé aux autres usagers. Il sera considéré comme une course annulée hors délais.

Si l'utilisateur est en retard, le conducteur est autorisé à attendre 5 minutes après l'horaire défini. Passé ce délai, le conducteur devra poursuivre sa tournée et la réservation sera considérée comme non suivie d'effet et donc annulée hors délais. L'utilisateur devra assurer son déplacement par ses propres moyens et ne pourra considérer le service comme défaillant.

Tous les retards de plus de 5 minutes ou annulations hors délais seront répertoriés par la centrale de réservation sur signalement des transporteurs et les abus sanctionnés.

10. ACCOMPAGNATEUR

Toute personne handicapée est autorisée à voyager avec une personne de son choix, sous réserve que l'accompagnant monte et descende aux mêmes endroits que l'ayant droit. La décision d'accepter plus d'un voyageur (fratrie par exemple) appartient à la centrale de réservation en fonction des places disponibles au cas par cas. Dans tous les cas, la présence d'un voyageur accompagnant l'utilisateur doit être rappelée à la réservation. Il doit être muni d'un titre de transport validé s'il ne peut bénéficier de la Carte d'Accompagnateur PMR gratuite. Aucun voyageur accompagnant ne peut être transporté d'adresse à adresse sans l'ayant droit pour quelque motif que ce soit.

La Métropole Aix-Marseille Provence Réseau Les Bus de l'Étang décidera, sur avis de la Commission d'Accès au service, en fonction des mentions portées sur la carte d'invalidité et de l'appréciation d'autonomie faite par le médecin et jointe au dossier de demande d'accès, si l'utilisateur doit être obligatoirement accompagné pour accéder au service ICIBUS +. En effet, l'accompagnement de l'utilisateur PMR est optionnel (selon le souhait de l'utilisateur) mais peut être rendu obligatoire dans certains cas, lorsque le manque d'autonomie, notamment si l'utilisateur souffre de désorientation importante, risque des chutes ou doit porter des charges lourdes, justifie une prise en charge par un tiers qui ne peut être le conducteur du véhicule. Dans le cas où l'accompagnement a été rendu obligatoire, aucune prise en charge ne sera faite par le service ICIBUS + si la personne n'est pas accompagnée.

Le transporteur pourra également signaler à la Métropole Aix-Marseille Provence Réseau Les Bus de l'Étang les situations posant un problème dans l'exécution du service. L'obligation d'être accompagné sur le service ICIBUS + sera mentionnée à l'ayant droit majeur par courrier. Pour être transportés sur le service ICIBUS +, les mineurs doivent être systématiquement accompagnés. Une carte d'accompagnateur gratuite peut-être délivrée sur justificatif médical (fournir une photo, ainsi que les noms, prénoms et adresse de l'accompagnateur et une copie de la pièce d'identité).

11. PRISE EN CHARGE ET TRAJET

Le service proposé ne peut être assimilé à un transport médical. Pour des raisons de sécurité, le personnel n'est pas habilité à faire du portage ou à faire franchir plusieurs marches à un usager en fauteuil. Le service comprend une aide à la montée du véhicule, la fixation du fauteuil, la vérification de l'attache de la ceinture de sécurité, le transport et une aide à la descente du véhicule. Le conducteur assure également un accompagnement tout au long du trajet (information ...).

Seul l'accès sur les voies publiques est permis au véhicule. Le conducteur arrête et stationne son véhicule à l'endroit demandé par l'utilisateur à condition que les conditions de sécurité le permettent. Le conducteur est garant, lors du transport et du stationnement, du respect des conditions de sécurité et du code de la route. L'utilisateur devra donc se conformer aux règles de sécurité à bord du véhicule et aux recommandations du personnel de conduite.

Les personnels de conduite et les entreprises de transport ainsi que la Métropole Aix-Marseille Provence Réseau Les Bus de l'Étang ne pourront pas être tenus pour responsable de toute dégradation découlant de la manipulation de fauteuils roulants ou autres appareillages par son propre propriétaire ou par une tierce personne.

12. ANIMAUX

Les chiens guides d'aveugles ou chiens d'accompagnement sont acceptés à bord du véhicule (un chien par utilisateur). Ils doivent être munis d'un harnais et d'une carte d'identification. Les animaux domestiques de petite taille sont admis s'ils sont transportés dans un panier. Dans tous les cas, la présence des animaux doit être signalée à la réservation.

13. CLAUSES DIVERSES

Compte tenu de la petite capacité du véhicule, le volume des courses ou des objets à transporter doit rester dans une limite raisonnable : le volume transportable par une personne

valide dans un bus ordinaire. Toutes ventes et démarchages à l'intérieur du véhicule sont interdits.

14. RESPECT DES CONDITIONS D'UTILISATION

Le présent règlement est disponible sur le site internet du réseau les Bus de l'Etang bus-de-letang.fr et sur Lepilote.fr. En cas de non-respect des conditions d'utilisation, l'utilisateur et/ou le transporteur peuvent en saisir la Métropole Aix –Marseille Provence Réseau Les Bus de l'Etang.

En cas de faits graves (insécurité, agressivité...), le transporteur se réserve le droit de refuser l'accès au service. Il en informe immédiatement la Métropole Aix –Marseille Provence.

Concernant le non-respect des conditions d'utilisation ainsi que dans les cas de force majeure, la décision finale incombe à la Métropole Aix –Marseille Provence.

15. SANCTIONS EN CAS DE NON-RESPECT DES DISPOSITIONS DU REGLEMENT

Les bénéficiaires du service ICIBUS + qui ne respecteraient pas le règlement, ou qui par leur attitude gêneraient le bon fonctionnement du service de quelque manière que ce soit ou qui adopteraient une attitude inappropriée à l'égard des personnels de conduite ou de réservation, recevront un courrier de mise en garde émis par la Métropole Aix-Marseille Provence Réseau Les Bus de l'Etang.

Dans le cas où, malgré l'avertissement, les manquements au règlement ou les attitudes sanctionnables se répéteraient, la Métropole Aix-Marseille Provence Réseau Les Bus de l'Etang pourra alors suspendre l'accès de l'utilisateur au service, voire l'en exclure définitivement. Un courrier sera alors envoyé à l'utilisateur, lui mentionnant les faits et la sanction décidée.

Le début de la sanction sera différé d'au moins 1 mois de la date d'envoi du courrier annonçant la sanction. L'utilisateur dispose de ce temps pour faire appel de la décision par courrier recommandé adressé à la Métropole Aix-Marseille Provence Réseau Les Bus de l'Etang. L'appel est suspensif. La Métropole Aix-Marseille Provence Réseau Les Bus de l'Etang pourra, si elle le juge nécessaire, recevoir l'utilisateur. Elle décidera seule de la pertinence du maintien de la sanction. Le maintien ou la levée de la sanction sera confirmé par courrier.

En cas de faits graves, notamment en cas d'agressivité envers le personnel de conduite, de contrôle ou les autres usagers, une procédure d'urgence avec exclusion immédiate de l'utilisateur pourra être réalisée par le transporteur qui en avisera immédiatement l'Autorité Organisatrice. Celle-ci avisera la centrale de réservation de la suspension de l'accès au service de l'utilisateur. La centrale de réservation refusera toute réservation concernant l'utilisateur et annulera les réservations en cours en attendant la décision de la Métropole Aix-Marseille Provence Réseau Les Bus de l'Etang. La décision sera notifiée à l'utilisateur par courrier.

La Métropole Aix-Marseille Provence Réseau Les Bus de l'Etang et toute personne habilitée par elle, le transporteur et ses représentants, peuvent à tout moment contrôler l'application du présent règlement.

Les comportements susceptibles d'entraîner un avertissement ou une exclusion du service sont les suivants :

1. Annuler une course hors délais,
2. Fumer dans le véhicule,
3. Dégrader le matériel et provoquer des salissures involontaires,
4. Dégrader le matériel et provoquer des salissures volontaires,
5. Avoir une attitude déplacée vis-à-vis du personnel de conduite ou des autres passagers (insulte, attitude agressive, menaces, crachats, etc....),
6. Projeter des objets dans le véhicule,
7. Transporter ou manipuler des produits ou des objets dangereux,
8. Pénétrer dans le véhicule en état d'ivresse,
9. Perturber, détourner ou interrompre le service.

Cette liste est non exhaustive.

Un avertissement sera effectué par courrier auprès de l'utilisateur au premier comportement signalé par la centrale de réservation ou le transporteur. Pour les comportements de type 4, 5, 6, 7, 8 et 9, le transporteur peut être amené à refuser la prise en charge de l'utilisateur ou à procéder à une exclusion d'urgence. En cas de récidive, l'Autorité Organisatrice décidera de la sanction selon le barème suivant. Les situations hors barème seront appréciées au cas par cas par l'Autorité Organisatrice.

Barème des sanctions

Niveau 1	Niveau 2	Niveau 3	Niveau 4
Exclusion d'un jour à une semaine	Exclusion d'une semaine à un mois	Exclusion de un à trois mois	Exclusion définitive
<ul style="list-style-type: none"> - 3 annulations hors délais - Récidive de Fumer dans le véhicule - 3 Dégradations du matériel et salissure involontaire 	<ul style="list-style-type: none"> - Récidive après une première exclusion de niveau 1 - Dégradation du matériel et salissures, dépôt d'ordures volontaires - Attitude déplacée vis-à-vis du personnel de conduite ou des autres passagers (Insulte, attitude agressive ou manipulatrice, menaces, crachats, etc....) - Pénétrer dans le véhicule en état d'ivresse. - Projection d'objets dans le véhicule 	<ul style="list-style-type: none"> - Récidive après une exclusion de niveau 2 ou deux exclusions de niveau 1 - Transport ou manipulation de produits dangereux ou des objets dangereux - Perturbation ou interruption du service, détournement du service. 	<ul style="list-style-type: none"> - Récidive après une exclusion de niveau 3 ou trois exclusions de niveau 1 ou 2

**B
a
r
è
m
e

d
e
c
t
i
o
n
s**