

# RÈGLEMENT DU SERVICE MOBIZEST

**Je signe en dernière page ce règlement.**

La CARF assure l'accessibilité de son réseau de transport en commun et le complète avec le service Mobizest. Mobizest peut remplacer les lignes régulières du réseau Zest si les lieux de prise en charge et de dépose souhaités sont éloignés de plus de 1 km d'un arrêt de bus existant.

Les lignes des bus régulières sont à prioriser. Le service de réservation Mobizest vous conseillera un itinéraire avec une ligne de bus régulière si cela est possible.

L'accès au service Mobizest comprend :

- un aller-retour par jour maximum
- un seul lieu de prise en charge et un seul lieu de dépose
- le choix d'horaires fixes et espacés de 30 minutes minimum entre l'aller et le retour

**Le Mobizest n'est pas un service de taxi.**

## ARTICLE 1 CHAMP D'APPLICATION

Ce règlement s'applique au service de transport public de personnes à mobilité réduite sur le territoire de la CARF, nommé Mobizest.

## ARTICLE 2 CONDITIONS D'ACCÈS AU SERVICE



PHOTOCOPIE PIÈCE D'IDENTITÉ

+

PHOTOCOPIE CARTE MOBILITÉ INCLUSION  
«INVALIDITÉ»

OU

PHOTOCOPIE CARTE INVALIDITÉ ÉGALE OU  
SUPÉRIEURE À 80%



**HANDICAPÉS MOTEUR**

**OU**

**PERSONNE NE POUVANT PAS UTILISER  
LES TRANSPORTS COLLECTIFS**

**OU**

**DÉFICIENTS VISUEL**

Si vous faites partie d'un de ces trois profils, vous devez présenter les documents ci-dessous

- une photocopie de la pièce d'identité
- le questionnaire de mobilité ci-joint

### **Les critères suivants ne permettent pas de bénéficier du service Mobizest :**

- L'âge,
- La possession de la carte COTOREP,
- La déficience psychique ou intellectuelle,
- Le critère d'environnement (exemples : distance entre le domicile et le plus proche arrêt, difficulté à gérer les correspondances, etc.)
- Le handicap temporaire (moins de 3 mois en fauteuil ou avec une mobilité gravement restreinte).
- Les personnes en fauteuil roulant pouvant réaliser leur trajet avec le réseau de bus régulier Zest, si les arrêts de prise en charge et de dépose sont accessibles et situés à moins de 1 km des adresses de transport souhaitées.
- Les personnes dont l'état de santé requiert un transport médicalisé assuré par un personnel formé et/ou un matériel spécialisé.
- Le transport scolaire
- Le transport de groupes associatifs
- Les transports à destination des établissements spécialisés et des établissements d'accueils de jour (établissements d'accueil de personnes handicapées ou établissements d'hébergement de personnes âgées dépendantes-EHPAD), qu'il s'agisse de transports pour les activités relevant de ces établissements ou inter-établissements ou pour les trajets domicile / établissements

## ARTICLE 3

# CONDITIONS D'INSCRIPTION

À la Boutique Zest  
6 avenue de Sospel  
à Menton

**Demande  
du dossier  
Mobizest**

Par téléphone  
0 800 740 538

Sur internet  
Zestbus.fr

Le règlement Mobizest se trouve sur le site internet Zestbus, dans l'onglet « Service Mobizest ».

Dès réception du dossier complet, le dossier est pris en charge par Zest. Le demandeur est rappelé sous 8 jours après réception du dossier.

Si le demandeur fait partie des bénéficiaires dits « de droit », Zest appelle le bénéficiaire pour lui expliquer le mode de fonctionnement et les démarches pour les réservations. Les démarches sont également expliquées dans l'article 6 du règlement Mobizest.

Les bénéficiaires dits « sur dossier » doivent attendre une réponse positive de Zest pour pouvoir bénéficier du service Mobizest. Si le dossier est refusé et que le bénéficiaire n'est pas en accord avec cette décision, la commission d'accès au service se regroupe (voir Article 19).

## ARTICLE 4

# PRESTATIONS RÉALISÉES PAR LE SERVICE MOBIZEST

Le transport est réalisé pour un déplacement supérieur à 1 km. Le service Mobizest assure un transport « d'adresse à adresse » sur le domaine public pour les personnes dont le trajet ne peut être réalisé sur le réseau de transports collectifs. La prestation ne comprend pas le portage dans les escaliers, la montée dans les étages ou l'accompagnement à l'intérieur des bâtiments ou sur domaine privé.

Le conducteur ne peut s'éloigner de son véhicule.

Le service Mobizest n'est pas un taxi ou un Véhicule Sanitaire Léger (ambulances). Le choix du véhicule, du groupe d'usagers Mobizest et de l'itinéraire emprunté par le conducteur est choisi par le réseau Zest.

La destination de la course ne doit pas être différente de celle annoncée par l'utilisateur lors de la réservation.

Le service Mobizest privilégie le transport par groupe de personnes qui réservent approximativement le même trajet. Ainsi, il est possible qu'un transport réservé soit décalé dans la limite de + ou - 15 minutes par rapport à l'horaire convenu initialement. Dans ce cas, le client est averti via le SMS envoyé automatiquement la veille du déplacement.

---

## ARTICLE 5

# JOURS ET HEURES DE FONCTIONNEMENT DU SERVICE MOZIBEST

Le service Mobizest est ouvert tous les jours, entre 7h et 19h30.  
Le service ne fonctionne pas le 1er mai.

---

## ARTICLE 6

# RÉSERVATION

### PAR TÉLÉPHONE



0 800 740 538  
Du lundi au samedi  
de 9h à 18h

### PAR INTERNET



1. Demander son code d'accès par téléphone
2. Aller sur [www.zestbus.fr](http://www.zestbus.fr)
3. Cliquer sur l'onglet « réserver un trajet Mobizest »

Vous êtes sourds ou malentendants, vous pouvez aller sur le site :

<https://mobizest.elioz.fr>.

Le mode de communication vous sera demandé : Langue des Signes Française (LSF), Transcription en Temps Réel de la Parole (TTRP) ou Langue française Parlée Complétée (LPC).

La réservation peut se faire jusqu'à la veille avant 18h. Pour les voyageurs réguliers effectuant des trajets domicile-travail, il est possible de réserver sur une période mensuelle à condition de faire parvenir à l'avance un planning précis de l'ensemble des déplacements programmés sur le mois. Il sera demandé un strict respect de ce calendrier sous peine de ne plus pouvoir bénéficier du service.

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

- Le nom et prénom,
- La date, l'heure, et le lieu de montée,
- L'heure et le lieu de descente,
- La présence ou non d'un accompagnateur,
- La présence ou non de colis (voir les règles indiquées dans l'article 14).

Il est recommandé aux utilisateurs qui peuvent prévoir leur déplacement d'anticiper leur réservation afin d'obtenir une réponse la plus conforme possible à leurs attentes. Dans le cas d'une sortie en groupe, il est conseillé d'effectuer une seule demande de réservation en indiquant l'effectif précis concerné pour que le service Mobizest puisse répondre au mieux à la demande.

Un SMS de confirmation est envoyé la veille vers 18h au demandeur, récapitulant les trajets prévus pour le lendemain.

Si le demandeur n'a pas reçu de SMS ou qu'il en a reçu un sans avoir de réservation enregistrée pour le lendemain, il doit joindre le 0 800 740 538 dès 9h le lendemain matin.

Afin de faciliter l'accès à un maximum de voyageurs au cours d'une journée, un seul aller-retour sera autorisé par bénéficiaire.

Un délai minimum de 30 minutes est nécessaire entre la dépose et la prise en charge du trajet retour. Le conducteur n'est pas à la disposition du bénéficiaire entre la dépose et la prise en charge retour.

---

## ARTICLE 7

---

# RESPECT DES DÉLAIS D'ANNULATION

Si l'utilisateur du Mobizest ne peut pas effectuer le déplacement demandé et programmé, il doit informer la boutique Zest par téléphone au moins deux heures avant l'heure de prise en charge programmée.

Le service Mobizest peut être suspendu pendant 3 mois si :

- L'utilisateur annule plus de 3 fois son trajet, moins de 2 heures à l'avance sur une période de 2 mois
- L'utilisateur annule plus de 6 fois son trajet, moins de 2 heures à l'avance sur une période de 6 mois
- L'utilisateur est absent à son lieu de prise en charge

L'utilisateur peut être suspendu définitivement en cas de récidive

---

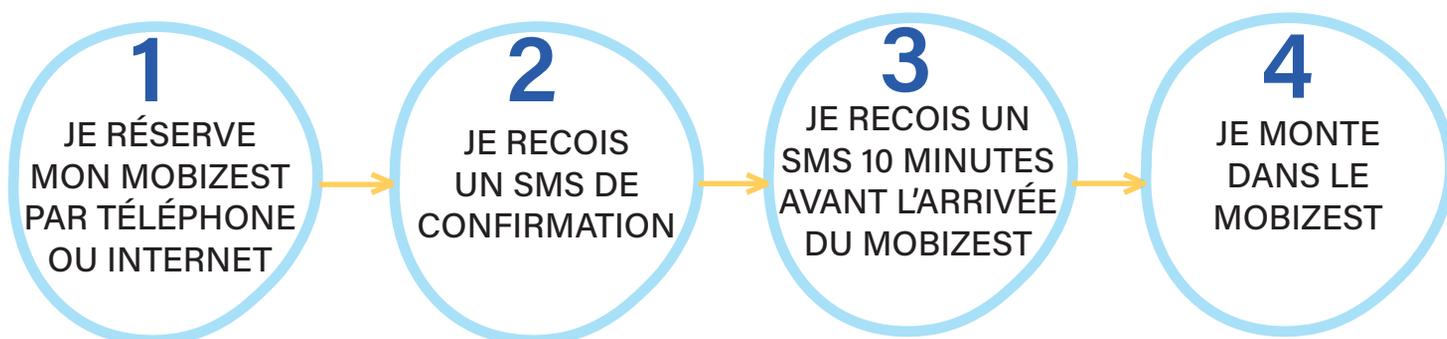
## ARTICLE 8

# PONCTUALITÉ

Mobizest s'engage à respecter l'heure donnée (hors problème de circulation sur la route). Tout retard pénalise l'ensemble de la clientèle. Il est donc demandé à l'utilisateur d'être présent au point de prise en charge 10 minutes avant l'horaire convenu lors de la réservation.

Le conducteur attendra le client durant 5 minutes au maximum au-delà de l'horaire prévu.

Un SMS est envoyé automatiquement au demandeur lorsque le véhicule Mobizest est à moins de 10 minutes du lieu de prise en charge.



---

## ARTICLE 9

# TITRES DE TRANSPORT

Le tarif est le même que celui utilisé sur les bus des lignes régulières. Seuls les titres du réseau Zest sont autorisés.

---

## ARTICLE 10

# DEMANDE D'ACCOMPAGNATEUR

Les accompagnateurs ne doivent pas être bénéficiaires du service Mobizest. Les accompagnateurs doivent être en mesure d'aider le bénéficiaire du service dans son déplacement (gérer sa sécurité, l'aider à se déplacer depuis son domicile au véhicule, l'aider à amarrer son fauteuil le cas échéant...).



## ACCOMPAGNATEUR PARTICULIER

La personne à mobilité réduite peut être accompagnée d'une personne de son entourage.

Elle devra être en possession d'un titre de transport valide ou en acheter au conducteur.

## ACCOMPAGNATEUR NÉCESSAIRE



Mobizest peut demander un accompagnateur obligatoire, après le premier voyage.

Après un appel téléphonique, un courrier sera envoyé. Cette décision est prise grâce à la fiche d'évaluation faite par le conducteur.

Cette fiche permet de savoir si le bénéficiaire est capable de voyager seul et d'assurer sa propre sécurité. Mobizest ne fournit pas l'accompagnateur.

L'accompagnateur nécessaire voyage gratuitement.

L'accompagnement est obligatoire dans les cas suivants :

- Problème d'autonomie pouvant mettre en jeu la sécurité de la personne (désorientation spatio-temporelle, personne semi-valide ne pouvant marcher seule, incapacité à demander de l'aide, etc.).
- Incapacité à manœuvrer seul le fauteuil.
- Besoin d'une assistance pour gérer un équipement médical spécifique (assistance respiratoire, etc.).
- Enfant âgé de moins de 8 ans

## ARTICLE 11

### MISE À JOUR DE LA FICHE UTILISATEUR



La fiche usager Mobizest doit être mise à jour par écrit dans les cas suivants :

- Déménagement
- Changement de numéro de téléphone
- Condition de déplacement
- Non utilisation du service (si le service n'a pas été utilisé dans les 18 derniers mois, la fiche client est automatiquement supprimée)

---

## ARTICLE 12

### ANIMAUX

Les chiens « d'assistance » sont autorisés et les chiens domestiques de petite taille sont acceptés uniquement s'ils sont transportés dans un panier, sac ou cage fermé, sans occuper une place assise.

Les animaux ne doivent pas salir ou déranger les passagers ou constituer une gêne à leur égard. Mobizest ne sera pas tenu pour responsable des conséquences des accidents dont les animaux auraient été l'objet, ni des dommages qu'ils auraient pu occasionner.

---

## ARTICLE 13

### MATIÈRES DANGEREUSES

Il est interdit de transporter des objets dangereux susceptibles de salir, d'incommoder ou dont la possession est pénalement poursuivie.

---

## ARTICLE 14

### BAGAGES

Les colis et marchandises peuvent être transportés s'ils ne présentent aucun danger pour la sécurité publique et qu'ils ne dérangent pas le transport d'autres voyageurs. Cette éventualité devra être précisée lors de la réservation. Les colis encombrants et lourds seront systématiquement refusés à bord du véhicule. Les conducteurs n'assurent pas leur chargement ou déchargement. De plus, la société Mobizest décline toute responsabilité pour les dommages éventuels pouvant avoir été subis par les marchandises ou colis lors du transport.

---

## ARTICLE 15

### OBJETS TROUVÉS

Les objets trouvés dans les véhicules seront, dès le lendemain de leur découverte, déposés à la boutique Zest, où ils pourront :

- Soit être récupérés sur justificatif.
- Soit, sur demande, être remis à leur propriétaire à l'occasion d'un nouveau déplacement.

## ARTICLE 16

# COMPORTEMENT À BORD DU VÉHICULE

Les personnes qui dérangent ou importunent les autres voyageurs, les conducteurs ou les agents de réservation pourront être interdites d'accès au service Mobizest, de façon provisoire (durée de 3 semaines) ou de façon définitive en cas de récidive.

Dans les deux cas, un courrier sera envoyé avec accusé de réception pour prévenir l'utilisateur Mobizest de la sanction.

Il est interdit :

- De pénétrer dans les véhicules dans une tenue ou un état susceptible d'incommoder les autres voyageurs
- De fumer
- De monter à bord des véhicules en état d'ivresse ou sous l'empire de produits illicites
- D'introduire dans les véhicules des armes, des matières dangereuses (explosives, inflammables, vénéneuses,...) ou dont la possession est pénalement poursuivie.
- De s'installer au poste de conduite d'un véhicule et d'en manipuler toute commande
- De mettre en danger le conducteur et les autres clients (violence, tentative d'ouverture de porte lors d'un trajet...)
- De souiller, dégrader ou détériorer le matériel roulant, ainsi que les différentes pancartes ou affiches qu'il comporte
- De troubler la tranquillité des autres voyageurs et du personnel, soit par des manifestations bruyantes ou inconvenantes, soit par l'usage d'appareils ou d'instruments sonores
- D'avoir des comportements irrespectueux, injurieux ou agressifs à l'encontre du personnel du transporteur, des autres passagers ou du personnel de réservation.
- De procéder dans les véhicules à des ventes d'objets ou d'imprimés, publicitaires ou non, ainsi qu'à toute action de recueil de signature ou de pétition.
- D'abandonner ou de jeter du papier, résidu ou débris de toute nature dans les véhicules.

---

## ARTICLE 17

# CONDITIONS GÉOGRAPHIQUES

La prise en charge et la dépose doivent être situées dans le périmètre de la Communauté de la Riviera française et définies par des adresses précises.

Le Mobizest ne se rend pas sur les voies privées.

---

## ARTICLE 18

# CONDITIONS DE TRANSPORT

### Condition de base

Le fauteuil doit être homologué. La réglementation internationale impose que les personnes en situation de handicap qui voyagent directement sur leur fauteuil roulant lors des transports routiers doivent s'assurer que leur fauteuil roulant est bien homologué selon la norme ISO 7176-19. La dernière mise à jour de la réglementation française de juillet 2014 rappelle d'ailleurs que le passager en situation de handicap est tenu de vérifier la conformité de son fauteuil roulant à cette norme.

### Transports sous conditions

La réponse favorable à la demande d'accès au service Mobizest peut être accompagnée de conditions liées à la demande d'accompagnateur (voir l'article 10).

### Réservations par un « Référent »

Il peut être demandé que les réservations soient prises par une personne de l'entourage de l'utilisateur Mobizest. Ce « référent », choisi par l'utilisateur, aidera à organiser les déplacements en cas de troubles de la mémoire ou surdité.

### Accès temporaire

L'accès au service est accordé de manière temporaire lorsque le handicap de la personne peut évoluer. Si l'amélioration de l'état de la personne est constatée, l'accès au service est stoppé. A l'inverse, en cas de dégradation, les conditions de transport peuvent être révisées :

- Sur demande de la personne transportée.
- Après une période d'observation définie par la commission d'accès définie dans l'article suivant.
- Sur signalement des personnels de conduite ou de réservation suite à des constats terrain (modification d'équipement, remise en cause des conditions de sécurité, etc.)

## ARTICLE 19

# DROIT D'ACCÈS ÉTUDIÉ EN COMMISSION D'ACCÈS

En cas de désaccord entre la réponse apportée par le réseau Zest et le demandeur qui s'estime dans le droit de bénéficier du service Mobizest, une commission d'accès peut être organisée sur demande écrite au réseau Zest, 6 Avenue de Sospel, 06500 Menton.

### ARTICLE 19.1 : Composition et désignation des membres

La commission d'accès se tient à huis clos et est composée des membres suivants :



Le Directeur Général des Services de l'agglomération ou son représentant



Le Directeur de Zest, ou son représentant



Un ergothérapeute

### ARTICLE 19.2 : Déroulement des commissions

- La commission est valide uniquement si les 3 membres sont présents.
- Les séances ne sont pas publiques.
- Les avis de la commission sont rendus de façon collective.

### ARTICLE 19.3 : Fondements des avis

Les avis de la commission sont donnés sur les critères suivants :

- Respect du règlement du service Mobizest.
- Capacité du demandeur à gérer seul ses réservations ou à les faire réaliser par un référent identifié.
- Capacité du demandeur à gérer son déplacement seul avant et après le transport avec le service Mobizest, y compris rester seul quelques minutes dans le véhicule (groupage, etc.) ou à être accompagné systématiquement par une personne sachant gérer son handicap.
- Evolution du handicap.

## ARTICLE 19.4 : Décision et notification

La décision de la commission est rendue par écrit au demandeur par le réseau Zest dans un délai de 8 jours :

**+** Si réponse positive : Le compte rendu est envoyé avec les conditions spécifiques de transport (exemple : durée d'accès au service, référent et/ou accompagnateur obligatoire, ...), conformément aux dispositions de l'article 3 du présent règlement.

**-** Si réponse négative : le compte rendu comporte les motifs du rejet de la demande.

## ARTICLE 20 DISPOSITIONS ADMINISTRATIVES

A chaque inscription une fiche informatique « client » est créée. Il n'y a pas de document médical sur cette fiche client.

En cas de non-respect des conditions de transport mentionnées dans ce règlement, le client peut être exclu du service temporairement ou définitivement. Cette décision sera motivée par courrier.

Nom :

Prénom :

Téléphone fixe : ..... - ..... - ..... - ..... - .....

Téléphone portable : ..... - ..... - ..... - ..... - .....

Adresse :

A \_\_\_\_\_, le \_\_\_\_\_

Signature du demandeur  
(ou son représentant)

Ce règlement est valable à partir du 1er janvier 2022.