

REGLEMENT DU SERVICE MOBIZEST

Je signe ce règlement en dernière page.

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 pour les usagers de fauteuil roulant si les lieux de prise en charge et de dépose souhaités sont éloignés de plus de 1 km d'un arrêt de bus accessible existant.

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

L'accès au service Mobizest permet :

- 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

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





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 suffisent pas pour bénéficier du service Mobizest:**

- Un âge avancé,
- La possession de la carte Mobilité Priorité, Stationnement, Cotorep,
- La déficience psychique ou intellectuelle,
- Le critère d'environnement (exemples : distance entre le domicile et l'arrêt le plus proche, difficulté à gérer les correspondances, etc.)
- 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
www.zestbus.fr

Le règlement Mobizest se trouve sur le site internet zestbus.fr, rubrique "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 est accepté, Zest appelle le bénéficiaire pour lui expliquer le mode de fonctionnement et les démarches pour effectuer les réservations. Les démarches sont également expliquées dans l'article 6 du présent règlement.

Les demandeurs 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 réunit (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 pas être réalisé sur le réseau de transports collectifs. Le conducteur ne peut pas s'éloigner de son véhicule. La prestation ne comprend pas le portage dans les escaliers, la montée dans les étages ou l'accompagnement sur le domaine public, à l'intérieur des bâtiments ou sur le domaine privé.

Le service Mobizest n'est pas un taxi ou un Véhicule Sanitaire Léger (ambulances). Le choix du véhicule, des autres usagers 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'usager lors de la réservation.

Le service Mobizest privilégie le transport du maximum 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 circule tous les jours, entre 7h et 19h30, sauf 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
3. Cliquer sur l'onglet « Service Mobizest »

Si vous êtes sourds ou malentendants, vous pouvez aller sur le site :
www.zestbus.fr/service-mobizest

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 le 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),
- Le titre de transport utilisé (abonnement ou ticket unitaire).

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. 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, un seul aller-retour par jour sera autorisé par bénéficiaire.

Un délai minimum de 1h30 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 le bénéficiaire du service Mobizest ne peut pas effectuer le déplacement programmé, il doit informer le service réservation Zest par téléphone au moins deux heures avant l'heure de prise en charge prévue.

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.

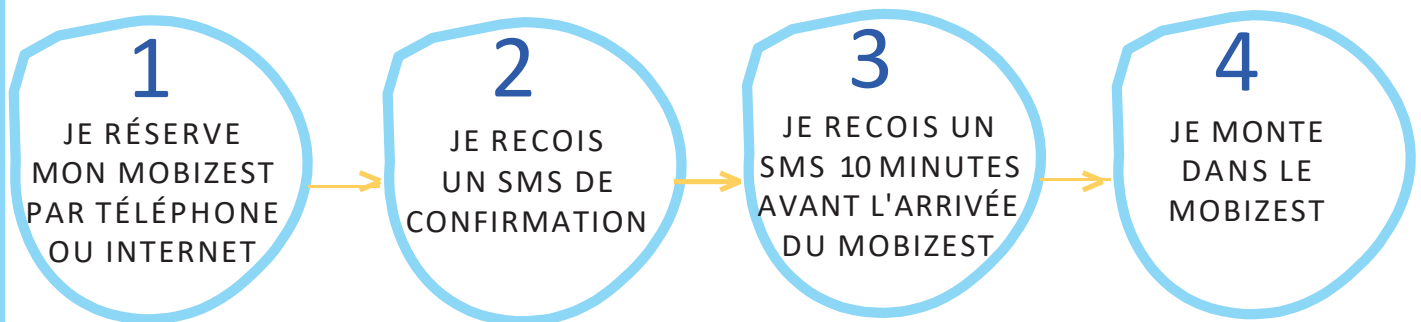
ARTICLE 8

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 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 eux-mêmes 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, etc.).



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 complétée par le conducteur. Cette fiche permet de savoir si le bénéficiaire est bien 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, difficultés cognitives, etc.).
- Incapacité à manoeuvrer 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
- Changement des conditions 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 le véhicule ou déranger les passagers ou constituer une gêne à leur égard. Mobizest ne sera pas tenu pour responsable des conséquences des accidents causés par les animaux, 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, 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 autre déplacement.

ARTICLE 16

COMPORTEMENT À BORD DU VÉHICULE

Il est interdit de :

- pénétrer dans les véhicules dans une tenue ou un état susceptible d'incommoder les autres voyageurs,
- fumer, manger et boire,
- monter à bord des véhicules en état d'ivresse ou sous l'empire de produits illicites,
- introduire dans les véhicules des armes, des matières dangereuses (explosives, inflammables, vénéneuses,...) ou dont la possession est pénalement poursuivie,
- s'installer au poste de conduite d'un véhicule et d'en manipuler toute commande,
- mettre en danger le conducteur et les autres clients (violence, tentative d'ouverture de porte lors d'un trajet...),
- souiller, dégrader ou détériorer le matériel roulant, ainsi que les différentes pancartes ou affiches qu'il comporte,
- 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,
- avoir des comportements irrespectueux, injurieux ou agressifs à l'encontre du personnel du transporteur, des autres passagers ou du personnel de réservation,
- 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,
- abandonner ou jeter des débris de toute nature dans les véhicules,

Les contrevenants seront interdits 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 informer l'utilisateur Mobizest de la sanction.

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 service Mobizest ne se rend pas sur les voies privées.

ARTICLE 18

CONDITIONS DE TRANSPORT

Condition de base

Le fauteuil roulant 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 à la suite de constatations terrain (modification d'équipement, remise en cause des conditions de sécurité, etc.).

ARTICLE 19

DROIT D'ACCÈS ÉTUDIÉ EN COMMISSION

En cas de désaccord entre la réponse apportée par 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 envoyée à Zest 6 Avenue de Sospel 06500 Menton ou par mail à contact-zestbus@keolis.com

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 du service
Transport de la CARF,
ou son représentant



Le Directeur de Zest,
ou son représentant



Si besoin, un
ergothérapeute

ARTICLE 19.2 : Déroulement des commissions

- La commission est valide uniquement si les 3 (ou 2) 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 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 notifiée par courrier.

Nom :

Prénom :

Téléphone fixe : - - - -

Téléphone portable : - - - -

Mail :

Adresse :
.....

A , le

Signature du demandeur
(ou son représentant)