

## Règlement « service d'aide à la mobilité Samibus » (=ex-PMR)

Mise en application 9 juillet 2018





### Signification des sigles

<i>EPN</i>	<i>Evreux Portes de Normandie</i>
<i>TU</i>	<i>Transurbain</i>
<i>MDPH</i>	<i>Maison Départementale des Personnes Handicapées</i>
<i>CCAS</i>	<i>Centre communal d'action sociale</i>
<i>CPAM</i>	<i>Caisse primaire d'assurance maladie</i>



## 1) Nature des prestations réalisées par le service d'aide à la mobilité Samibus

Le service d'aide à la mobilité Samibus est un service de transport à la demande effectué par des véhicules accessibles pour la prise en charge des personnes en situation de perte d'autonomie ou en situation de handicap. Il fonctionne du lundi au samedi (sauf jours fériés).

Les transports sont assurés :

- du lundi au vendredi de 07h00 (première prise en charge) à 18h30 (dernière prise en charge),
- le samedi de 9h30 (première prise en charge) à 18h30 (dernière prise en charge)

## 2) Conditions d'accès

### 3.1 Conditions géographiques

Le service d'aide à la mobilité Samibus s'adresse aux personnes résidant dans ressort territorial d'Evreux Portes de Normandie.

L'origine et la destination des transports doivent être situées dans ce périmètre et localisées par des adresses clairement identifiables.

### 3.2 La Commission d'Inscription au Samibus (CIS)

La CIS est seule habilitée à étudier les demandes d'accès au service d'aide à la mobilité Samibus. L'inscription au service d'aide à la mobilité Samibus se fait sur examen d'une fiche de renseignements (\*). Cette commission se réunit au moins une fois par trimestre dans les locaux d'EPN situés au 9 rue Voltaire, 27000 EVREUX.

Elle peut être composée (liste non opposable) :

- D'un représentant de l'EPN,
- D'un représentant de la MDPH,
- D'un représentant de la ville d'Evreux,
- D'un représentant du CCAS d'Evreux,
- D'un représentant de TU,
- D'un représentant du Conseil Départemental (CLIC),
- D'un représentant de Wimoov.

Afin de pouvoir défendre son dossier en CIS, le demandeur pourra solliciter, de manière exceptionnelle et dérogatoire un transport aller-retour entre son domicile et les locaux d'EPN. Ce trajet aller-retour est soumis aux disponibilités du service.

Lors de la CIS, le demandeur peut être accompagné par la personne de son choix pour défendre son dossier.

Après entretien individuel avec le demandeur, la CIS émet un avis à destination de l'EPN sur l'accès au service. Ce dernier peut être assorti de conditions particulières telles que la présence d'un accompagnant obligatoire, d'un relais à la prise en charge et à la dépose, la nécessité d'un référant pour effectuer les réservations, ...etc).



C'est donc EPN qui statuera sur l'accès ou non au service.

En cas d'évolution de la situation du bénéficiaire, celui-ci est tenu d'en informer EPN dans les meilleurs délais. Le cas échéant, une révision des conditions de transport pourra être opérée sur décision d'EPN prise après avis de la CIS.

**(\*) Contenu de la fiche de renseignements :**

- Copie de pièce d'identité (recto-verso),
- Courrier de demande d'admission au service,
- Formulaire médical complété par le médecin traitant,
- Photo d'identité.

Une fois complétés, les dossiers devront être transmis à l'EPN service Mobilités Durables, 9 rue Voltaire, 27000 EVREUX qui se chargera de regrouper et d'instruire les dossiers avant transmission à la CIS.

Les dossiers d'inscription peuvent être retirés auprès d'Evreux Portes de Normandie auprès du service Mobilités Durables, au CCAS - guichet unique d'accompagnement social ou sur le site Internet de Transurbain : [www.transurbain.com](http://www.transurbain.com).

### **3.3 Les ayants droits**

Le service d'aide à la mobilité Samibus est ouvert à toute personne, qui du fait de son handicap ou de son niveau d'autonomie, ne peut pas utiliser, seule ou accompagnée, les transports en commun.

**L'accès au service est conditionné systématiquement à la décision de l'EPN suite à l'avis de la Commission d'Inscription au service Samibus.**

### **3.4 Les exclusions**

Le service d'aide à la mobilité Samibus étant financé par l'EPN, ce dernier n'assure pas le transport relevant de la compétence d'autres collectivités ou organismes tels que (liste non exhaustive) :

- Le transport à but thérapeutique directement lié au handicap ou maladie du bénéficiaire, ces transports étant pris en charge par la CPAM,
- Les déplacements des élèves handicapés qui fréquentent un établissement général, agricole ou professionnel, public ou privé placé sous contrat, en application de la loi N°59-1557 du 31 décembre 1959, ou reconnu aux termes de la loi N°60-791 du 2 août 1960, et qui ne peuvent utiliser les transports en commun en raison de la gravité de leur handicap, médicalement établie, sont pris en charge et organisés directement par le Conseil Départemental au titre de sa compétence,
- Les déplacements des étudiants handicapés qui fréquentent un établissement d'enseignement supérieur relevant de la tutelle du Ministère de l'Agriculture ou du Ministère de l'Education Nationale, et qui ne peuvent utiliser les transports en commun en raison de la gravité de leur handicap, médicalement établie, sont pris en charge et organisés directement par le Conseil Général au titre de sa compétence,



- Les déplacements relevant de l'action sanitaire et sociale, compétence du Conseil Départemental.

### 3) Réservation

Les demandes de réservation peuvent s'effectuer :

- Par téléphone au 02 32 31 00 21,
- En se déplaçant auprès des agences commerciales de TU :
  - La Boutique, 1 rue Jean Jaurès, 27000 EVREUX.
  - Le Pôle d'échanges : 6 Boulevard Gambetta, 27000 EVREUX.

Le service de réservation est ouvert :

- Le lundi de 14h00 à 18h00,
- du mardi au vendredi de 10h00 à 13h00 et de 14h00 à 18h00,
- hors jours fériés.

L'horaire de prise en charge est défini entre le service d'aide à la mobilité Samibus et le bénéficiaire lors de la réservation, en fonction de la demande du bénéficiaire et des disponibilités du service.

Les modifications ou réservations seront acceptées uniquement jusqu'à 18 h, le jour précédant celui du déplacement souhaité.

Lors de chaque réservation, le bénéficiaire est tenu d'indiquer le motif de son déplacement, suivant une classification préétablie :

- Déplacement à motif professionnel,
- Déplacement d'accès aux soins (santé, uniquement pour les transports non pris en charge par la Sécurité Sociale),
- Déplacement pour démarche personnelle (achats, visite à un proche, ...),
- Déplacement pour loisirs (spectacle, restaurant, ...).

Le bénéficiaire veillera, lors de sa réservation, à indiquer :

- la présence ou pas d'un accompagnateur,
- l'adresse de prise en charge,
- l'adresse de dépose,
- l'horaire désiré de prise en charge / dépose,
- toute autre information nécessaire à la bonne réalisation du transport (bagage, animal domestique, ...).

L'accès au service consenti par EPN au bénéficiaire ne présente à aucun moment à ce dernier de garantie quant à la possibilité de réserver un trajet.

**Les réservations seront fonction des disponibilités du service.**



#### Nb : Cas des déplacements individuels réguliers

Un transport est qualifié de régulier s'il se répète à l'identique chaque semaine (jours, heures et adresses fixes) de manière régulière. Pour ce type de transports, il est autorisé aux bénéficiaires de réaliser une réservation unique, enregistrée sur la période souhaitée pour un déplacement donné.

Pour bénéficier de cette réservation unique, il suffit de contacter le service réservation par écrit (mail ou courrier) à minima 15 jours avant la date du 1<sup>er</sup> déplacement souhaité.

Ces transports réguliers peuvent être modifiés ou annulés de manière ponctuelle ou définitive (départ en vacances, changement d'horaire de prise en charge, etc.) en indiquant de manière précise la date de reprise du transport.

Dans ce cas, il appartient au bénéficiaire d'en avvertir le service d'aide à la mobilité Samibus par écrit (mail ou courrier) au moins une semaine à l'avance.

A défaut de date connue de reprise du transport (hospitalisation, suspension d'activité, etc.), le transport régulier est supprimé. Pour sa reprise, le bénéficiaire doit déposer une nouvelle demande de transport régulier.

En cas de modification fréquente des conditions du transport (+ de 20 % des transports modifiés), le transport régulier est supprimé avec possibilité de déposer une nouvelle demande.

#### **4) Modalités d'annulation**

Le respect des délais d'annulation est essentiel à la bonne utilisation des moyens publics. Il permet en particulier de proposer le transport annulé à une personne en attente de solution.

Lorsque le bénéficiaire, quelle qu'en soit la raison, ne peut effectuer le déplacement qu'il a réservé, il est tenu d'en informer le service d'aide à la mobilité Samibus par tout moyen approprié au plus tard la veille du transport, avant 18h00.

En cas d'annulation tardive (la veille après 18h00 ou le jour même) ou en cas de déplacement inutile du véhicule du fait du défaut d'annulation, **le service d'aide à la mobilité Samibus appliquera une pénalité au bénéficiaire d'un montant forfaitaire de 30 € TTC.**

La pénalité s'applique pour l'annulation d'un ou plusieurs transports le même jour.

En revanche, pour toute annulation tardive ou tout déplacement inutile, justifié par une raison médicale, technique ou météorologique, empêchant le déplacement ou la prise de contact avec le service de réservation, un certificat médical (ou autre justificatif) sera demandé et la pénalité forfaitaire ne sera pas appliquée.

Faute de paiement par le bénéficiaire sous les 60 jours de ces pénalités, le service d'aide à la mobilité Samibus transmettra le dossier du bénéficiaire à EPN qui pourra prendre acte d'une suspension de l'accès au service.



## 5) Conditions de réalisation des prestations du service d'aide à la mobilité Samibus

### 5.1 Conditions générales de transport

La prise en charge des bénéficiaires s'effectue sur la voie publique, à l'adresse demandée, ou dans l'enceinte de l'organisme d'accueil le cas échéant.

Pour chaque prise en charge, le conducteur respectera les règles de prise en charge fixées lors de la réservation.

Pour des raisons de sécurité vis-à-vis des bénéficiaires, les conducteurs du service d'aide à la mobilité Samibus ne sont pas autorisés à :

- Entrer dans les lieux privés (domicile, ...)
- Assurer le portage de la personne, notamment dans les escaliers, ni les manipulations et transferts de fauteuil.

En outre, ni la réalisation de services privés sans lien avec le transport (par exemple achat d'un journal, retrait d'argent, ...), ni l'attente du bénéficiaire pour ces mêmes services ne pourront être réalisés par le service d'aide à la mobilité Samibus.

De manière à garantir l'efficacité et la rapidité du service, ce dernier peut être un transport collectif. Ainsi, l'itinéraire défini par le service d'aide à la mobilité Samibus pourra inclure, un ou plusieurs arrêts intermédiaires afin de prendre en charge ou déposer d'autres bénéficiaires.

Le service d'aide à la mobilité Samibus organise la prestation de transport qui lui est confiée. Il a notamment la maîtrise :

- Du choix du véhicule,
- Du choix du conducteur,
- De la réalisation du transport en individuel ou groupé,
- De l'itinéraire emprunté.

La destination prévue lors de la réservation ne peut pas être modifiée au cours du trajet. De même le bénéficiaire ne pourra réserver ou annuler ses transports auprès du conducteur.

La prestation transport s'entend à partir d'un déplacement supérieur à 600 mètres.

Par ailleurs, en fonction de la disponibilité des véhicules et des contraintes personnelles de chaque bénéficiaire, le service d'aide à la mobilité Samibus pourra confier la réalisation du transport à un sous-traitant qualifié pour l'effectuer (transporteur ou taxi).

Cette prestation sera facturée au même prix et dans les mêmes conditions de paiement qu'un transport assuré par un véhicule du service d'aide à la mobilité Samibus.



### 5.2 Transport d'un enfant ou d'un adulte nécessitant un accompagnement

En cas de transport d'un mineur ou d'un adulte nécessitant un accompagnement, la présence d'un accompagnateur est obligatoire tout le long du trajet. Le bénéficiaire ne respectant pas cette disposition pourrait se voir refuser l'accès aux transports après avis de la CIS.

L'utilisation d'un système homologué de retenue pour enfant étant obligatoire dans un véhicule léger affecté au transport public routier de personnes (article R412-2 du code de la route), il appartient à l'accompagnateur de l'enfant, de fournir un tel système (siège rehausseur, coque de protection). Dans le cas contraire, le transport ne pourra être réalisé.

### 5.3 Statut des accompagnateurs

Tout accompagnateur, est par définition une personne valide et apte à assister le bénéficiaire. Sa prise en charge se fait obligatoirement aux mêmes adresses (départ et arrivée) que le bénéficiaire. La présence de tout accompagnateur est obligatoirement à préciser lors de la réservation.

- L'accompagnateur obligatoire

La nécessité pour le bénéficiaire d'être accompagné dans ses déplacements est établie lors de la CIS à titre d'assistance.

L'accompagnateur obligatoire voyage alors gratuitement, aucun transport ne pourra être effectué en son absence.

L'accompagnateur n'est pas désigné nommément mais il est par définition majeur, valide et apte à assister le bénéficiaire par sa connaissance de la perte d'autonomie.

Par conséquent, un bénéficiaire du service d'aide à la mobilité Samibus ne peut pas intervenir, lui-même, en tant qu'accompagnateur obligatoire.

- L'accompagnateur non obligatoire

Il s'agit d'un membre de la famille, ami, auxiliaire de vie..., qui participe au déplacement du bénéficiaire. Dans ce cas, la personne qui accompagne doit s'acquitter d'un titre de transport.

En outre, un accompagnateur supplémentaire ne sera accepté que dans la limite des places disponibles pour le déplacement convenu.

### 5.4 Prise en charge des animaux

La présence d'animaux tels que les chiens guides et chiens servant d'assistance est autorisée à bord des véhicules. Leur présence doit être signalée lors de la réservation.

En outre, comme pour tout transport public, à titre exceptionnel, les animaux domestiques de petite taille, lorsqu'ils sont transportés dans des paniers, sacs ou cages convenablement fermés, et dès l'instant où ils n'occupent pas une place assise sont admis gratuitement.

Ces derniers ne devront ni salir ni incommoder les passagers ni constituer une gêne à leur égard. Leur présence doit être signalée lors de la réservation.

Le service d'aide à la mobilité Samibus ne peut être tenu pour responsable des conséquences des accidents dont les animaux seraient l'objet, ni des dommages qu'ils pourraient occasionner.



### 5.5 Prise en charge de bagages

Un bagage (à l'exclusion de tout objet encombrant), dans le cadre d'un départ en vacances par exemple, ou un colis peu volumineux est autorisé à bord des véhicules. Il est transporté gratuitement sous l'entière responsabilité de son propriétaire.

Le bénéficiaire veillera à avertir le service d'aide à la mobilité Samibus au préalable de la présence d'un bagage lors de son transport en précisant son volume et son poids approximatif, sachant que le choix du véhicule ne sera pas déterminé en fonction de la taille du bagage.

## **6) Ponctualité**

### 6.1 Respect des horaires

En cas d'aléas de circulation et de survenance de retard de plus de 10 minutes, le service d'aide à la mobilité Samibus doit contacter le bénéficiaire pour le tenir informé.

### 6.2 Respect des horaires de rendez-vous par le bénéficiaire

Le bénéficiaire est invité à être présent à l'arrêt 5 minutes avant l'horaire convenu lors de la réservation. Tout retard du bénéficiaire pénalise l'ensemble de la course, le conducteur ne pourra donc attendre au-delà de l'horaire convenu.

Des retards répétés d'un bénéficiaire feront l'objet d'une mise en garde de la part d'Evreux Portes de Normandie, pouvant aboutir à suspendre momentanément l'accès au service en cas de récurrence fréquente.

## **7) Tarifs et points de vente**

Le prix des titres de transport est fixé par Evreux Portes de Normandie. Dans le cadre du transport public, tout voyageur doit être muni d'un titre de transport valide :

- Ticket à l'unité : 1,20 €
- Titre 10 voyages : 8,50 €

Le ticket à l'unité est valable pour un trajet et ne permet pas de réaliser des correspondances. Par trajet, on entend le service réalisé entre la prise en charge et la dépose du bénéficiaire. Le retour constitue lui-même un trajet.

Les achats de titres de transports peuvent être réalisés par les moyens décrits ci-dessous :

<u>Ticket unité</u>	<u>Titre 10 voyages</u>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Conducteur</li><li>• Application mobile (=Ticket virtuel)</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Conducteur</li><li>• Application mobile (=Ticket virtuel)</li><li>• Site internet Transurbain</li><li>• Agences commerciales</li><li>• Réseau de dépositaires TU</li></ul>



Les titres de transport ne sont ni repris ni échangés.

En cas d'incapacité définitive à utiliser le service, un remboursement est possible sur la base d'un justificatif et d'une demande écrite auprès de la Direction de TU.

## **8) Discipline à bord et respect des règles de sécurité**

### **8.1 Respect des règles de sécurité**

A bord du véhicule, les personnes transportées doivent se conformer aux instructions de sécurité et notamment ne pas refuser le port de la ceinture.

Tout manquement à ces règles de sécurité pourra être sanctionné par le refus d'effectuer le transport.

### **8.2 Matières dangereuses**

Il est interdit d'introduire à bord des véhicules des matières dangereuses ou tout autre produit susceptible de salir ou incommoder les passagers ainsi que celles dont la possession est pénalement poursuivie.

### **8.3 Comportement à bord des véhicules**

Comme dans tout transport collectif, les personnes transportées ne doivent pas avoir un comportement qui risquerait d'incommoder les autres voyageurs ou d'apporter un trouble à l'ordre public à l'intérieur d'un véhicule ; auquel cas il pourra se voir interdire de manière provisoire l'accès au service.

Il est notamment interdit de fumer ou de vapoter et de monter dans un véhicule en état d'ébriété.

### **8.4 Non-respect des consignes**

Toute infraction à ces instructions peut amener le service d'aide à la mobilité Samibus à refuser d'assurer la prestation de transport.

En cas de situations répétées, le service d'aide à la mobilité Samibus pourra envisager d'exclure le bénéficiaire du service, en accord avec les services d'EPN.

### **8.5 Pourboires**

Les conducteurs ne sont pas autorisés à accepter de pourboire.

## **9) Renseignements et réclamations**

Les demandes de renseignements en matière d'admission, de tarification ou toutes questions sur le mode de fonctionnement du service sont reçues :

- Par mail [contact@transurbain.com](mailto:contact@transurbain.com)
- Par téléphone au 02 32 31 00 21 du lundi au vendredi de 10h à 17h.
- Par courrier au siège social de Transurbain, service d'aide à la mobilité Samibus au 54 rue Jean Monnet, 27000 Evreux.

Toute réclamation doit obligatoirement être formalisée par courrier ou par email, au plus tard dans les 10 jours ouvrables suivant l'incident.



Celle-ci doit contenir le maximum d'informations pour pouvoir être prise en compte (date et heure du transport, détail des circonstances...). Le service d'aide à la mobilité Samibus s'engage à traiter toute réclamation reçue sous quinze jours.

## **10) Mise à jour de la fiche bénéficiaire**

### **10.1 Modification de la situation du bénéficiaire**

En cas de déménagement, de changement de numéro de téléphone, ou de modification des conditions de déplacement (type de fauteuil, etc.), il est obligatoire de prévenir par écrit le service d'aide à la mobilité Samibus pour permettre la prise en compte de ces informations dans la programmation.

### **10.2 Non-utilisation du service**

Le fichier clients est mis à jour annuellement sur la base de la fréquentation effective des personnes sur les 18 derniers mois. Les fiches des bénéficiaires n'ayant pas utilisé le service sur cette période sont archivées.

La réinscription peut être soumise à une nouvelle participation à la CIS, afin de remettre à jour les données utilisées par le service d'aide à la mobilité Samibus pour organiser les transports.

### **10.3 Protection des données personnelles**

TU s'engage à respecter votre vie privée et à protéger les informations que vous lui communiquez. Conformément à la Loi Informatique et Libertés du 6 janvier 1978, les données personnelles que vous communiquez sont traitées et stockées dans des conditions visant à assurer la sécurité de ces informations. Vous disposez d'un droit d'accès et de rectification de vos données personnelles. Si vous souhaitez exercer ce droit il vous suffit de nous adresser votre demande par courrier au siège de Transurbain, 54 rue Jean Monnet, 27000 Evreux.

## **11) Objets trouvés**

Les objets trouvés dans les véhicules seront, dès le lendemain de leur découverte, centralisés au siège de Transurbain situé au 54 rue Jean Monnet, 27000 Evreux, où ils pourront être récupérés sur justificatif par leur propriétaire. Ils pourront aussi, et sur demande, être remis à leur propriétaire à l'occasion d'un nouveau déplacement.

## **12) Cas de suspension de l'accès au service**

En cas de non-respect récurrent du présent règlement, EPN pourra prononcer une mesure de suspension à l'accès du service. Celle-ci sera notifiée à la personne concernée par un courrier recommandé avec accusé de réception. En cas de suspension de l'accès au service du fait du non-respect du règlement d'exploitation une nouvelle inscription sera possible et sera conditionnée par un nouveau passage en CIS.

## **13) Date d'entrée en vigueur**



Le présent règlement d'exploitation a été approuvé par l'assemblée délibérante d'EPN en séance du 19 décembre 2017 Il entre en vigueur le 09/07/2018.