



REGLEMENT D'USAGE DU
SERVICE ACCEOPLUS DU
RESEAU CHRONOPLUS

Accéoplus est un service de transport collectif à destination des personnes à mobilité réduite mis à disposition des utilisateurs par le Syndicat des Mobilités Pays Basque-Adour (SmBPA). Il fait partie intégrante du réseau Chronoplus, exploité par Keolis Côte Basque-Adour.

Ce service est réglementé par les dispositions qui suivent.

1 : CONDITIONS D'ACCES AU SERVICE ACCEOPLUS

Conditions d'accès géographiques

Le service Accéoplus ne s'adresse qu'aux personnes résidant dans le périmètre du réseau Chronoplus. L'origine et la destination des transports doivent être situées dans ce périmètre et localisées par des adresses clairement identifiables.

Un accès ponctuel pour les visiteurs de passage résidant plus d'un mois sur le territoire est possible, sous réserve de disponibilité.

Personnes concernées

1.1 : Accès sous réserve de la décision de Chronoplus et après avis de la commission d'accès

Le service Accéoplus est ouvert à toute personne ne pouvant pas utiliser le réseau Chronoplus en étant seule ou accompagnée.

Les réservations de groupes (réservations uniques pour plusieurs personnes) ne sont pas autorisées. Elles relèvent du transport privé pour le compte d'une entité.

Pour pouvoir utiliser le service Accéoplus, le passage devant une commission d'accès (dans le cadre d'une journée d'inscription) est obligatoire pour tous. Seule la commission d'accès est habilitée à autoriser l'accès au service Accéoplus.

Le service s'adresse en particulier aux personnes :

- En fauteuil roulant ;
- Titulaires de la carte d'invalidité délivrée par une MDPH comportant la mention « cécité » ;
- Présentant des handicaps cumulés (malvoyants et difficultés à se déplacer, surdité, etc.) ;
- Présentant des difficultés à gravir les marches, des troubles de l'équilibre non compensables ;
- Dont la sécurité physique n'est pas assurée dans le bus.

En revanche, les éléments suivants ne constituent pas « en tant que tels » des critères donnant droit d'accès au service :

- L'âge ;
- La possession de la carte d'invalidité ;

- 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.).

En particulier, ne sont pas concernées :

- Les personnes dont le handicap peut être compensé par la présence d'un accompagnateur :
 - Personnes malvoyantes sans problème physique,
 - Personnes désorientées sans problème physique,
 - Personnes en fauteuil roulant si les transports sont accessibles.

Le handicap temporaire (moins de 3 mois en fauteuil roulant ou avec une mobilité gravement restreinte) est également laissé à l'appréciation de la commission d'accès.

Par ailleurs, n'entrent pas dans le champ du service Accéoplus :

- Les personnes dont l'état de santé requiert un transport médicalisé assuré par un personnel formé et/ou un matériel spécialisé ;
- Les personnes avec station debout pénible, mais dont la demande est uniquement motivée par un manque de disponibilité des places assises dans le réseau Chronoplus.

1.2 : Dispositions particulières aux usagers de passage

Est considérée comme « usager de passage », toute personne non inscrite mais étant :

- En fauteuil roulant manuel ou électrique,
- Malvoyante titulaire de la carte d'invalidité délivrée par la MDPH comportant la mention « cécité »,
- Ayant un taux d'invalidité reconnu par la MDPH d'au moins 80%.

Si l'utilisateur réside hors du périmètre desservi par le réseau Chronoplus, mais séjourne ponctuellement à l'intérieur de ce périmètre et pour des besoins de transport ponctuels d'une durée supérieure à 1 mois, l'accès est conditionné :

- A la présentation d'un justificatif de domicile. La demande doit préciser la durée d'utilisation du service,
- A la participation obligatoire, pour des raisons de sécurité, à la journée de commission d'accès,
- A la réception pour les usagers malvoyants de la photocopie de leur carte d'invalidité, délivrée par une MDPH, comportant la mention « cécité »,
- Au respect par l'utilisateur des conditions de transport.

Dans tous les cas, l'utilisateur de passage n'est pas prioritaire, il a accès au transport sous réserve de la disponibilité des moyens du service.

2 : CONDITIONS D'INSCRIPTION

L'accès au service est conditionné par le passage en commission, quelle que soit la nature du handicap du demandeur.

Seule la commission d'accès donne l'accord d'éligibilité au service Accéoplus.

Cette commission a pour objectifs de vérifier les conditions de sécurité dans lesquelles les futurs déplacements seront réalisés et d'informer les futurs utilisateurs du rôle et du fonctionnement du service.

2.1 : Dossier d'inscription

Les demandes d'inscription s'effectuent par info-chronoplus@keolis.com, en écrivant à l'adresse suivante : Chronoplus, 10 chemin de la Marouette - BP30411 - 64104 Bayonne Cedex, par téléphone au 05 59 52 59 52 ou dans les agences Chronoplus.

Ce dossier est également téléchargeable sur www.chronoplus.eu

Les demandes d'inscription sont réceptionnées par l'exploitant du service, Keolis Côte Basque-Adour.

Un dossier d'inscription est envoyé au demandeur comprenant notamment une fiche de renseignement, un questionnaire médical confidentiel et une enveloppe préadressée permettant le renvoi du dossier.

Dès réception du dossier complété, il est inscrit à une commission d'accessibilité.

Le jour et l'heure de la commission sont fixés en accord avec le demandeur. Si le demandeur le souhaite, le déplacement aller-retour à l'intérieur du périmètre du réseau Chronoplus est assuré gratuitement.

2.2 : Journée d'inscription et Commission d'accès

Dès réception du dossier d'inscription complet, le demandeur est inscrit à une journée d'inscription.

La commission d'accès rend son avis suite à cette journée d'inscription.

■ Organisation

La demi-journée d'inscription se déroule dans un lieu accessible qui sera précisé au moment de l'inscription.

A titre indicatif, ces journées sont généralement organisées tous les trois mois.

■ Composition de la commission d'accès

La commission d'accès est composée des 4 membres suivants :

- Un représentant du SmPBA ou son représentant désigné par arrêté du Président du SmPBA,
- Un médecin,
- Un ergothérapeute,
- Le Directeur de la société exploitante du service Accéoplus, ou son représentant.

■ Réception des demandeurs

Les participants sont accueillis et orientés ensuite vers 3 « ateliers » :

- 1er atelier : présentation du service et lecture du règlement public d'utilisation du service assuré par le Directeur de la société exploitante, ou son représentant. L'accent est mis sur l'organisation du service et il est répondu à toutes les interrogations du demandeur.
- 2ème atelier : entretien médical assuré par le médecin. Il permet au demandeur d'expliquer sa situation en toute confidentialité
- 3ème atelier : véhicule de transport assuré par l'ergothérapeute et le conducteur. Il s'agit d'un test de sécurité qui permet au participant de se familiariser avec les véhicules et les conditions de sécurité imposées (exemple : port de la ceinture de sécurité, etc.).

2.3 : Décision de la commission d'accès

La commission instruit les dossiers de manière collégiale et rend un avis à l'issue de la journée d'inscription, en présence d'un représentant du SmPBA.

Le Directeur de la société exploitante, ou son représentant, arrête définitivement la liste des demandeurs admis/non admis.

■ Fondement des décisions

Les avis de la commission se fondent sur les critères suivants :

- Respect de la vocation du service,
- Capacité du demandeur à gérer ses réservations,
- Capacité du demandeur à gérer son déplacement seul avant et après le déplacement,
- Caractère évolutif ou non du handicap.

■ Notification des décisions

Le Directeur de la société exploitante, ou son représentant, notifie par courrier la décision de la commission aux demandeurs, dans un délai de huit jours ouvrés suivant la date de la décision.

Les décisions positives sont assorties, le cas échéant, des conditions spécifiques d'accès au transport (exemple : durée d'accès au service, tierce personne et/ou accompagnateur obligatoire, etc.), conformément aux dispositions de l'article 19.2.4 du présent règlement.

Pour les décisions négatives, la notification comporte les motifs du rejet de la demande.

Des solutions d'accompagnements ou de découverte du réseau de transport pourront être proposées au demandeur.

■ Modalités d'appel des décisions

Le demandeur peut contester la décision par écrit dans un délai de deux mois à compter de la date de réception du courrier de notification.

Il pourra à cette occasion apporter de nouveaux éléments. La demande sera réexaminée par la commission d'accès au regard des informations fournies et donnera lieu à une nouvelle décision.

En l'absence de décision de la commission d'accès dans les deux mois de la réception de la demande présentée dans les conditions prévues au présent article, cette demande sera réputée rejetée.

2.4 : Accès au service assorti de conditions

■ Conditions de base

En préalable, la condition sine qua non est la capacité d'assurer le transport de la personne en toute sécurité, à savoir :

- Le fauteuil doit être attaché de manière satisfaisante. Dans certains cas, une adaptation du matériel peut être imposée ;
- La personne doit être assise et attachée (sur le fauteuil ou sur le siège du véhicule suivant le handicap).

■ Transports sous conditions

Il peut être demandé la présence systématique d'un accompagnateur obligatoire ou à destination.

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) ;
- Incapacité à manœuvrer seul son fauteuil roulant ;
- Nécessité d'une assistance pour gérer un équipement médical spécifique (assistance respiratoire, etc.) ;
- Incapacité à gérer les relais au départ ou à destination du transport.

La nécessité pour l'utilisateur d'être accompagné dans ses déplacements doit être notifiée sur la carte de la MDPH et validée lors de l'inscription au service à titre d'assistance. L'accompagnateur 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 l'utilisateur par sa connaissance du handicap. Par conséquent, un usager du service Accéoplus ne peut pas être accompagnateur obligatoire.

L'utilisateur peut également être accompagné par un accompagnateur facultatif. Il s'agit de personnes de la famille ou d'amis qui participent au déplacement de l'utilisateur sans prendre en charge une mission d'assistance. Dans ce cas, les personnes qui accompagnent doivent être détentrices d'un titre de transport.

En outre, elles ne seront autorisées à être transportées que dans la limite des places disponibles pour le déplacement convenu. Le nombre d'accompagnateurs doit être précisément mentionné lors de la réservation et validé.

2.5 : Révision des conditions de transport

Les conditions de transport peuvent être révisées :

- Sur demande de la personne transportée,
- Après une période d'observation définie par la commission dans le cadre d'un accès temporaire,
- 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.),
- Suite à de mauvais comportements ou le non-respect du présent règlement.

La révision des conditions de transport intervient sur décision du SmpBA prise, le cas échéant, après avis de la Commission.

La personne est convoquée dans des conditions identiques à une première inscription. Elle intervient obligatoirement dans les trois mois suivant la convocation de l'utilisateur et conditionne la poursuite de l'utilisation du service Accéoplus.

3 : NATURE DES PRESTATIONS REALISEES PAR ACCEOPLUS

3.1 : Périmètre du transport

L'origine et la destination des trajets doivent être situées sur le territoire du SmPBA : Anglet, Bayonne, Biarritz, Arcangues, Bassussarry, Bidart, Boucau, Mouguerre, Saint-Pierre d'Irube, Tarnos et Villefranque.

La prestation transport s'entend à partir d'un déplacement supérieur ou égal à 500 mètres.

3.2 : Transport de porte à porte sur le domaine public

Le service Accéoplus assure un transport de porte à porte sur le domaine public. La prestation ne comprend pas le portage dans les escaliers, la montée dans les étages ou l'accompagnement à l'intérieur des bâtiments.

Il est bien précisé que les véhicules et les agents n'entrent pas dans l'espace privé.

3.3 : Trajets non pris en charge

Le service Accéoplus ne prend pas en charge :

- Les trajets des personnes dont le handicap relève de la dépendance liée exclusivement à l'âge,
- Les trajets pris en charge par une autre collectivité, un établissement ou un organisme en vertu des textes législatifs ou réglementaires,
- Les trajets médico-sociaux liés à la pathologie de la personne ou à une hospitalisation.

3.4 : Fonctionnement du service Accéoplus

Jours et horaires de fonctionnement

Le transport fonctionne :

- Du lundi au samedi dès 7h30 (horaire de la première prise en charge) jusqu'à 19h30 (horaire de la dernière prise en charge) ;
- Le dimanche et les jours fériés (hors 1er mai) dès 9 h (horaire de la première prise en charge) jusqu'à 19h (horaire de la dernière prise en charge).

En tant que transport collectif, l'organisation d'Accéoplus privilégie le recours au regroupement. Un transport réservé peut être, par conséquent, décalé dans la limite de + ou – 10 minutes par rapport à l'horaire convenu par téléphone.

Le service Accéoplus ne saurait être assimilé au taxi. Le choix du véhicule, du regroupement et de l'itinéraire emprunté par le conducteur relève de la responsabilité exclusive de l'exploitant. De même, la destination prévue lors de la réservation ne peut être modifiée au cours du trajet.

Un même utilisateur ne peut procéder à deux réservations dans un intervalle de temps inférieur à 1 heure.

Une priorisation systématique des déplacements domicile-travail en heures de pointe (7h–9h et 16h-19h) du lundi au vendredi est appliquée pour limiter le refus aux personnes qui ont besoin de se déplacer pour des raisons professionnelles.

Les déplacements pour d'autres motifs pourront donc être décalés durant les heures creuses.

Centrale d'information et de réservation

Les demandes sont reçues par téléphone au 05 59 52 59 52. La centrale d'appels est ouverte du lundi au samedi de 7h à 20h.

Il est également possible de télécharger le dossier d'inscription et d'effectuer une réservation en ligne sur www.Chronoplus.eu.

Les réclamations sont à adresser soit :

- Par internet, sur le site www.Chronoplus.eu,
- Par courrier : Keolis Côte Basque-Adour - Service Accéoplus- 10 chemin de la Marouette - BP 30411 - 64104 Bayonne Cedex,
- Par téléphone au 05 59 52 59 52.

Réservation

La réservation peut être effectuée :

- un mois avant le déplacement jusqu'à la veille 16h,
- le vendredi pour le dimanche,
- le samedi pour le lundi.

Un transport récurrent peut faire l'objet d'une réservation unique s'il se répète à l'identique chaque semaine (même jour, mêmes adresses, mêmes horaires).

Ces transports récurrents peuvent être annulés de manière ponctuelle (départ en vacances, etc.) en indiquant de manière précise la date de reprise du transport.

En cas de modifications fréquentes, le transport est traité sur réservation systématique.

Annulation

Dans la mesure où, pour quelque raison que ce soit, l'utilisateur ne peut effectuer le déplacement demandé et programmé, il est tenu d'en informer le réseau Chronoplus par téléphone, en respectant les délais d'annulation d'un mois à l'avance jusqu'à :

- Du mardi au samedi, la veille du déplacement avant 16h,
- le samedi avant 16h pour un déplacement le lundi.

Le respect de ces délais est essentiel au bon fonctionnement du service. Il permet en particulier de proposer le transport annulé à une personne en attente de solution.

Annulation hors délais

Au regard des enjeux liés au respect des délais, lorsque l'annulation intervient hors délai, la première fois, le transport est dû au prix de la course indiqué à l'article 19.3.4, puis pour toute récidive une pénalité forfaitaire de 5 € sera appliquée.

Déplacement en absence

En cas d'oubli d'annulation, la pénalité forfaitaire est de 15€.

En cas d'oubli répété, une exclusion temporaire ou définitive du service peut être prononcée.

Ponctualité

Tout retard pénalise l'ensemble de la clientèle. Il est donc demandé à l'utilisateur de se tenir prêt 10 minutes avant l'horaire convenu lors de la réservation conformément à l'article 19.3.4.

Des retards répétés feront l'objet d'une mise en garde de la part de l'exploitant pouvant aboutir, au terme de 3 mises en garde, à une suspension momentanée de l'accès au service pendant une semaine et, en cas de récidive, pendant 1 mois.

Titres de transport

Le coût du déplacement est de 0,80 euro, la validité est d'une heure. L'accompagnateur obligatoire bénéficie de la gratuité.

Pour l'accompagnateur facultatif : conditions tarifaires en vigueur pour le réseau Chronoplus.

Mise à jour de la fiche utilisateur

- Modification de la situation de l'utilisateur

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 téléphone le réseau Chronoplus pour permettre la prise en compte de ces informations dans la programmation.

- Non-utilisation du service

Le fichier usagers est mis à jour annuellement sur la base de la fréquentation effective des personnes. Les fiches des usagers n'ayant pas utilisé le service sur cette période sont archivées. La réinscription peut être soumise à une nouvelle participation à la journée d'inscription afin de remettre à jour les données utilisées par le service pour organiser les transports.

3.5 : Fonctionnement général et sécurité

L'ensemble des règles présentes au règlement d'exploitation du réseau Chronoplus s'appliquent au service Accéoplus.

En particulier, le port de la ceinture de sécurité est obligatoire. Le conducteur est responsable de sa mise en oeuvre. Il peut refuser le transport d'une personne ne respectant pas la mesure définie.

Les bagages ou paquets contenant des matières dangereuses sont interdits dans les véhicules. Il en est de même des colis ou paquets qui, par leur volume, leur forme, peuvent présenter un danger ou incommoder les autres passagers.

Les animaux ne sont pas admis à bord des véhicules à l'exception :

- Des chats ou chiens de petite taille transportés dans des sacs ou des paniers fermés, conformément à l'article 79 du décret du 22 mars 1942. La dimension maximale de ces paniers, sacs ou cages ne doit pas dépasser 0,45 mètres dans leur plus grande longueur ;
- Des chiens-guides tenus par un harnais spécial accompagnant un malvoyant titulaire d'une carte officielle délivrée par la Préfecture ou bien des moniteurs possédant la carte d'identité du chien-guide.

Les deux catégories d'animaux ci-dessus sont transportées gratuitement.

Les propriétaires de ces animaux sont considérés comme responsables des dégâts de toute nature que les animaux peuvent occasionner, tant aux tiers qu'aux personnels, matériels ou installations du réseau.