LE SERVICE DE TRANSPORT DE SUBSTITUTION DE L'AGGLOMERATION MONTARGOISE POUR LES VOYAGEURS A MOBILITE REDUITE

REGLEMENT D'EXPLOITATION DU SERVICE

≈≈≈≈≈≈≈≈≈≈≈≈≈≈

Table des matières

ARTICLE 1 : Définition du service Moov'Amelys 2
ARTICLE 2 : Fonctionnement du service Moov'Amelys 3
ARTICLE 3 : Ayant-droits et inscription au service 4
ARTICLE 4 : Réserver son déplacement 5
Cas des déplacements individuels réguliers 5
Cas des transports faisant l'objet d'une prise en charge financière 6
Cas des déplacements en groupe 6
ARTICLE 5 : La prise en charge 6
Prise en charge d'un accompagnateur 6
Prise en charge des animaux 7
Prise en charge des bagages 7
ARTICLE 6 : La ponctualité 7
ARTICLE 7 : Les conditions d'annulation et les absences non signalées 8
ARTICLE 8 : Accompagnement durant le transport Moov'Amelys 8
ARTICLE 9 : Tarification du service Moov'Amelys 9
Tarification pour les accompagnateurs 9
ARTICLE 10 : Dispositions diverses 10
ARTICLE 11 : Respect des règles de sécurité 10
ARTICLE 12 : Renseignements, réclamations et objets trouvés 11
ARTICLE 13 : Date d'entrée en vigueur 11

Afin de faciliter les relations entre les usagers du service de transport Moov'Amelys et les différents intervenants concourant à la mise en place de ce transport adapté, le présent règlement fixe les lignes directrices auxquelles il conviendra de se référer pour assurer un bon fonctionnement du service.

ARTICLE 1 : Définition du service Moov'Amelys

La Loi pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées, dite loi accessibilité du 11 février 2005 prévoit que soit traitée l'intégralité de la chaîne du déplacement.

Ainsi l'accessibilité dans les transports définit la possibilité pour tous d'accéder aux systèmes de transport qui renvoie en partie à la question des personnes à mobilité réduite.

Cette chaîne du déplacement doit être réalisée en France au 1er février 2015, pour ce faire l'AME a mis en place son schéma d'accessibilité consistant en des acquisitions ou renouvellement de véhicules systématique accessibles, la mise en accessibilité des points d'arrêts, l'accessibilité de l'information (véhicules, points d'arrêts, support papier ou internet) et enfin un service de substitution sans surcoût pour l'usager en cas de non-accessibilité, le service Moov'Amelys.

Le service Moov'Amelys est un service de transport exclusivement réservé aux voyageurs à mobilité réduite effectuant des déplacements internes sur le périmètre de transport urbain de l'AME, lorsque la chaine du déplacement souhaitée par l'usager en question n'est pas accessible (du point de vue de la chaine complète du déplacement comme le prévoit la loi Accessibilité) via le réseau Amelys.

Les communes desservies sont :

Amilly, Cepoy, Châlette-sur-Loing, Chevillon-sur-Huillard, Conflans-sur-Loing, Corquilleroy, Lombreuil, Montargis, Mormant-sur-Vernisson, Pannes, Paucourt, Saint-Maurice-sur-Fessard, Solterre, Villemandeur, Vimory, soit l'ensemble du territoire de l'AME

ARTICLE 2 : Fonctionnement du service Moov'Amelys

L'utilisation du service Moov'Amelys est donc limitée aux seules demandes de trajets non réalisables via le réseau Amelys nominal (dans le cas où l'arrêt de prise en charge le plus proche et/ou l'arrêt de destination ne sont pas accessibles aux personnes à mobilité réduite). Pour des trajets effectués depuis et vers un point d'arrêt aux normes d'accessibilité, le voyageur à mobilité réduite emprunte le réseau Amelys nominal.

La liste des arrêts accessibles du réseau Amelys est disponible à l'agence commerciale Amelys ou sur notre site internet, **rubrique « Accessibilité du réseau Amelys »**. Cette liste est mise à jour régulièrement, lors de la mise an accessibilité de nouveaux arrêts par l'Agglomération Montargoise Et rives du loing.

Ce service fonctionne sur réservation, toute l'année du lundi au samedi (sauf jours fériés), aux horaires de fonctionnement du réseau nominal. Cela signifie :

- Pour les voyageurs sur des arrêts desservis par les lignes régulières : du lundi au samedi de 7h (heure de première prise en charge possible) à 19h30 (heure de dernière dépose devant le domicile ou l'arrêt)
- Pour les voyageurs sur des arrêts non desservis par des lignes régulières : aux horaires de fonctionnement du service Résago sur leur arrêt de référence

L'ensemble de ces horaires sont disponibles :

- A l'agence commerciale Amelys,
- Par téléphone, au 02 38 852 853,
- Sur notre site internet **amelys.fr**

Le service Moov'Amelys est assuré de porte à porte ou porte à arrêt si l'un des arrêts de prise en charge ou de destination est accessible : le voyageur est pris en charge devant son domicile, sur la voie publique ou à l'arrêt de bus si ce dernier est accessible, et déposé à l'adresse souhaitée, sur la voie publique, ou à l'arrêt de bus si ce dernier est accessible ; et inversement pour le trajet retour.

Le service Moov'Amelys est utilisable pour des trajets depuis un point A vers un point B, et trajet retour. Les demandes de réservation pour des trajets multiples (trajet de A à B, puis de B à C, puis de C à A, par exemple) effectués de manière enchaînée sur une même demi-journée ne seront pas validées.

Le service Moov'Amelys étant un service de substitution du réseau nominal, et non un service de transport médicalisé ou spécifique aux personnes à mobilité réduite, il est rappelé que tout voyageur doit être autonome dans son déplacement, de la même manière que s'il empruntait le réseau nominal Amelys, ou se faire accompagner par une personne pouvant l'assister, selon ses besoins. Amelys se réserve le droit de refuser une personne non autonome et non accompagnée.

ARTICLE 3 : Ayant-droits et inscription au service

Le service de substitution Moov'Amelys est ouvert à toute personne à mobilité réduite, permanente ou temporaire, sur présentation des justificatifs suivants :

- Pour les personnes à mobilité réduite permanente, leur carte d'invalidité supérieure ou égale à 80% ou leur carte mobilité inclusion « invalidité »
- Pour les personnes à mobilité réduite temporaire, un justificatif en précisant la durée

Afin de bénéficier du service, tout voyageur doit y être inscrit, en remplissant son dossier d'inscription. Ce dernier doit contenir les éléments suivants :

- Une photocopie recto-verso de la pièce d'identité du voyageur
- Une photocopie recto-verso du justificatif d'invalidité du voyageur, présenté ci-dessus
- Le formulaire d'inscription dûment rempli

Le formulaire d'inscription au service Moov'Amelys est disponible à l'agence Amelys ou sur notre site internet.

Une fois le dossier complété, celui-ci peut être déposé à l'agence Amelys ou être adressé à l'adresse suivante :

Keolis Montargis,
Service Moov'Amelys,
16 rue de la Baraudière
45700 Villemandeur

Une fois le dossier réceptionné, Amelys s'engage à informer le demandeur de l'éligibilité ou non au service Moov'Amelys dans un délai de 5 jours ouvrables.

Conformément à la loi « informatique et libertés » du 6 janvier 1978, les informations demandées sur le formulaire d'inscription sont nécessaires au traitement de votre demande.

Vous disposez d'un droit d'accès et de rectification vous concernant : Keolis Montargis 16 rue de la Baraudière – 45700 VILLEMANDEUR ; sauf opposition de votre part, elles pourront être utilisées par Keolis Montargis, soir directement, soit par l'intermédiaire de ses partenaires contractuels.

Une fois l'inscription au service validée, le voyageur reçoit chez lui, par courrier, sa carte Moov'Amelys, ainsi que sa carte Amelys, s'il a souscrit à un abonnement (Serenys par exemple).

Visuel de la carte Moov'Amelys remise aux inscrits au service

ARTICLE 4 : Réserver son déplacement

Lorsque l'admission au transport Moov'Amelys est validée, la réservation se fait directement auprès de l'agence commerciale Amelys par téléphone au 02 38 852 853, **au plus tard la veille du déplacement** (ou le samedi pour un transport demandé le lundi) **avant 16h30**.

Le service de réservation par téléphone est ouvert du lundi au samedi de 9h00 à 18h00, hors jours fériés.

Une fois la demande de transport prise en compte, la réservation est analysée. En fonction des différentes demandes de transport reçues, l'horaire de prise en charge proposé peut être décalé par rapport à l'horaire initialement souhaité, jusqu'à un maximum de plus ou moins 30 minutes.

Amelys confirme au voyageur l'horaire de prise en charge validé en le recontactant par téléphone la veille du déplacement entre 17h et 18h.

Cas des déplacements individuels réguliers

Les demandes de réservation pour des transports réguliers (à jours et heures fixes) peuvent également être effectuées à la semaine ou au mois.

Les demandes de réservation pour des transports réguliers au mois font l'objet d'une demande de réservation unique qui peut être formulée par écrit ou par téléphone auprès de l'agence Amelys.

Ces transports réguliers peuvent être modifiés ou annulés de manière ponctuelle ou définitive (départ en vacances, changement d'horaire de prise en charge etc…). Dans ce cas, il appartient à l'usager d'en avertir le réseau Amelys par écrit ou par téléphone au moins 3 jours à l'avance.

En cas de modification fréquente, Moov'Amelys pourra reconsidérer les déplacements comme ponctuels, impliquant une réservation au cas par cas pour chaque transport.

Cas des transports faisant l'objet d'une prise en charge financière

Il est rappelé que les transports pour motif médical qui font l'objet d'une prise en charge financière par la CPAM (de type VSL par exemple) ne peuvent pas faire l'objet d'un transport Moov'Amelys.
En cas de contrôle, une exclusion temporaire ou définitive du service pourra être prononcée.

Cas des déplacements en groupe

A l'occasion d'une sortie en groupe, il est fortement conseillé d'effectuer une seule demande de réservation afin que Moov'Amelys puisse y répondre dans les meilleures conditions. Cette demande précisera les noms des membres du groupe, ainsi que le nombre d'accompagnateurs.

ARTICLE 5 : La prise en charge

Le service Moov'Amelys est un service de transport public, en substitution du réseau nominal lorsque celui-ci n'est pas accessible. En tant que tel, la prise en charge se fait sur la voie publique. En aucun cas les conducteurs du service Moov'Amelys ne sont amenés à rentrer dans les domiciles ou à l'intérieur des immeubles d'habitation.

Prise en charge d'un accompagnateur

Les modalités de prise en charge d'un accompagnateur sont décrites de manière exhaustive dans l'article 8 « Accompagnement durant le transport Moov'Amelys ».

Prise en charge des animaux

La présence d'animaux tels que les chiens guides et les chiens servant d'assistance est autorisée à bord des véhicules. Comme pour le réseau Amelys, les animaux domestiques de petite taille transportés dans des paniers, sacs ou cages convenablement fermés sont admis gratuitement, dans la mesure où ils n'apportent aucun gène aux autres voyageurs.

Prise en charge des bagages

Un bagage ou un colis peu volumineux est autorisé à bord du véhicule. Il est transporté gratuitement sous l'entière responsabilité de son propriétaire.

Le conducteur Moov'Amelys n'assure pas le portage du bagage ou du colis peu volumineux.

ARTICLE 6 : La ponctualité

Pour garantir la ponctualité du service à tous ses utilisateurs, les voyageurs ayant réservé un transport Moov'Amelys devront donc être prêts 5 minutes avant l'horaire de prise en charge convenu, en attente du véhicule sur la voie publique.

Le conducteur ne pourra attendre au-delà de l'horaire de prise en charge convenu.

En cas de retards répétés d'un utilisateur du service à l'horaire de prise en charge convenu, l'admission au service Moov'Amelys pourra être remise en cause.

En cas de retard du service Moov'Amelys de plus de 5 minutes, l'utilisateur sera directement contacté par Amelys s'il possède un téléphone portable pour lui communiquer le temps d'attente supplémentaire.

ARTICLE 7 : Les conditions d'annulation et les absences non signalées

Lorsque l'utilisateur, pour quelque raison que ce soit, ne peut effectuer le déplacement qu'il a réservé, il est tenu d'en informer le service Clientèle Moov'Amelys par tout moyen approprié au plus tard la veille avant 17h00, hors jours fériés (ou le samedi avant 17h00 pour un déplacement initialement prévu le lundi). Dans ce cas, le transport programmé est annulé et n'est pas facturé.

Les annulations tardives, dans la journée durant laquelle le transport est programmé, feront l'objet d'une facturation du ou des trajet(s) réservé(s), selon le tarif en vigueur pour le ticket à l'unité.

Les absences intempestives non signalées seront facturées à hauteur de 5,00 € le trajet, et pourront faire l'objet d'une remise en cause de l'admission au service en cas de répétition.

ARTICLE 8 : Accompagnement durant le transport Moov'Amelys

Le service Moov'Amelys est un service de transport public de voyageurs, qui n'assure pas d'accompagnement.

En respect de la LOM présentée plus haut, Amelys n'impose pas *a priori* d'accompagnateur aux voyageurs, y compris lorsque la mention d'accompagnement figure sur la CMI.

Un accompagnateur pourra cependant être imposé par la suite, si l'autonomie du voyageur dans son déplacement était jugée insuffisante par Amelys, comme précisé dans l'article 2 (« fonctionnement du service Moov' Amelys »).

La prise en charge de l'accompagnateur se fait en même temps, au même endroit et dans les mêmes conditions que le voyageur. Aucun détour ou aucune attente supplémentaire ne saurait être accepté.

ARTICLE 9 : Tarification du service Moov'Amelys

Tous les titres de transport amelys applicables sont utilisables, à l'exception de l'abonnement TAM-TAM.

Les conditions d'utilisation des titres de transport ainsi que la tarification applicable sont définies par l'autorité organisatrice (Agglomération Montargoise Et rives du loing).

Les tarifs applicables aux voyageurs sont affichés à l'agence amelys et consultables sur le site internet **www.amelys.fr**. Ils sont portés à la connaissance du public, ainsi que toute modification, dans les conditions prévues par la réglementation en vigueur.

Lors de leur inscription au service Moov'Amelys, il est rappelé aux voyageurs résidant de l'agglomération montargoise qu'ils peuvent bénéficier de l'abonnement annuel SERENYS, leur permettant de voyageur en illimité sur le réseau Amelys, pour 32€ / an (tarif en vigueur au 1er janvier 2022).

Les titres de transport sont disponibles à l'agence commerciale amelys, située 3 place Mirabeau à Montargis, ou au sein du réseau de dépositaires amelys, dont la liste est disponible à l'agence commerciale, sur le site Internet **www.amelys.fr** ou sur simple demande par téléphone au 02.38.85.28.53 ou par mail depuis la rubrique contact du site www.amelys.fr. Le ticket unité est vendu exclusivement à bord des véhicules, auprès du conducteur.

La réservation d'un service de transport est gratuite, seuls les frais téléphoniques ou fax sont facturés par votre opérateur téléphonique (coût d'un appel local).

Tarification pour les accompagnateurs

La Loi d'Orientation des Mobilités (LOM), adoptée le 24 décembre 2019, précise des mesures pour faciliter le déplacement des personnes à mobilité réduite, parmi lesquelles l'obligation d'une tarification spécifique pour les accompagnateurs des personnes à mobilité réduite.

En ce sens, il est proposé aux personnes à mobilité réduite, y compris celles bénéficiant du service Moov 'Amelys, de bénéficier d'une tarification avantageuse : Réalys.

A l'origine prévue pour les personnes de plus de 65 ans et les familles nombreuses, le tarif Réalys donne accès au carnet de 10 voyages à 8,20€ contre 10,35€ en tarif normal.

Pour en bénéficier, la personne à mobilité réduite doit se rendre en agence commerciale Amelys, munie des éléments suivants :

- Photo d'identité récente
- Photocopie recto-verso d'une pièce d'identité
- Photocopie recto-verso du justificatif d'invalidité (CMI par exemple)

Il lui sera alors remis une carte à son nom, portant la mention « accompagnateur ». Cette carte permettra à l'accompagnateur de la personne à mobilité réduite de voyager en règle en l'accompagnant à bord du réseau Amelys (lignes régulières et service Moov' Amelys).

Attention, cette carte est **strictement réservée** à l'accompagnement d'une personne à mobilité réduite, et devra être portée par cette dernière. Toute utilisation de cette carte accompagnateur par une tierce personne, en l'absence de la personne à mobilité réduite titulaire de la carte, sera considérée comme frauduleuse et pourra faire l'objet d'une contravention.

ARTICLE 10 : Dispositions diverses

En cas de déménagement ou de changement de numéro de téléphone, il est important de prévenir le service Moov'Amelys en appelant au 02.38.85.28.53 ou en écrivant par courrier afin que les fichiers soient mis à jour.

ARTICLE 11 : Respect des règles de sécurité

A bord du véhicule, les voyageurs doivent se conformer aux instructions de sécurité et notamment ne pas refuser le port de la ceinture ou l'arrimage du fauteuil roulant.

Il est interdit d'introduire à bord du véhicule des matières dangereuses ou tout autre produit susceptible de salir ou d'incommoder les voyageurs. Enfin, il est interdit de fumer à bord du véhicule.

Tout manquement à ces règles de sécurité pourra être sanctionné par le refus d'effectuer le transport. En cas de situation répétée, Amelys pourra envisager d'exclure le voyageur du service Moov'Amelys, en accord avec les services de l'Agglomération Montargoise Et rives du loing.

ARTICLE 12 : Renseignements, réclamations et objets trouvés

Pour tout renseignement ou réclamation, vous pouvez contacter Amelys :

- par téléphone au **02 38 852 853**
- par courrier en écrivant à l'agence Amelys, place Mirabeau 45200 Montargis
- par e-mail : **contact@amelys.fr**
- sur notre site internet, **rubrique « Contactez-nous »**

Les objets trouvés dans le véhicule seront, dès le lendemain de leur découverte, centralisés à l'agence Amelys où ils pourront être récupérés par leur propriétaire.

ARTICLE 13 : Date d'entrée en vigueur

Le présent règlement d'exploitation a été approuvé par les services de l'Agglomération Montargoise Et rives du loing. Il entre en vigueur le 1er juillet 2022.