

# Règlement du service de Transport pour les Personnes à Mobilité Réduite **DINAMO ! Access'** de Dinan Agglomération

Conformément à la Loi des Orientations des Mobilités (LOM), le service de transport adapté pour les Personnes à Mobilité Réduite, nommée **DINAMO ! Access'**, est ouvert aux habitants du territoire de Dinan Agglomération, ainsi qu'aux visiteurs de passage, détenteurs de carte CMI Invalidité.

Il ne permet pas les trajets vers des destinations hors du territoire de Dinan Agglomération.

## **1. Objet du service**

Les présentes dispositions sont applicables au service **DINAMO ! Access'** exploité sur le ressort territorial de Dinan Agglomération en tant qu'Autorité Organisatrice de la Mobilité.

### **1.1 - Principes**

Le présent règlement définit les conditions d'accès et d'utilisation du service de transport des Personnes à Mobilité Réduite **DINAMO ! Access'** sur les 65 communes de Dinan Agglomération et ce, dans le respect des dispositions législatives, réglementaires, contractuelles, actuellement en vigueur.

**DINAMO ! Access'** est un service de transport collectif adapté, à la demande, en mode « **porte à porte** », **par zone (3)** et qui fonctionne sur réservation.

La prise en charge de l'utilisateur est réalisée sur le domaine public du lieu de l'adresse de départ jusqu'au lieu de destination convenu lors de la réservation, situés dans la zone de domiciliation ou la zone agglomérée.

La prise en charge et la dépose s'effectuent en porte à porte sur le domaine public, au mieux des possibilités de stationnement des véhicules de transport.

L'utilisateur devra toujours être déposé dans des conditions de sécurité optimale, sous la responsabilité du transporteur.

La prestation ne comprend pas le portage dans les escaliers, la montée dans les étages ou l'accompagnement à l'intérieur des bâtiments publics ou privés.

En fonction des volumes de demandes, il peut être proposé aux utilisateurs des horaires différents de ceux demandés.

## **1.2 – Horaires de fonctionnement**

Le service est disponible du lundi au samedi : de 9 h 00 (1<sup>ère</sup> prise en charge) à 12h (dernière dépose) et de 14h (1<sup>ère</sup> prise en charge) à 18h (dernière prise en charge). Le service ne fonctionne pas les dimanches et jours fériés.

## **2. Conditions d'accès au service**

### **2.1 – Accès de plein droit**

Il est ouvert de plein droit aux personnes en situation de handicap, **y compris résidant temporairement** sur le territoire de Dinan Agglomération pour les titulaires d'une **Carte Mobilité Inclusion Invalidité** valide délivrée par la MDPH (Maison Départementale des Personnes Handicapées) dont le taux est égal ou supérieur à 80 %.

La carte CMI doit être systématiquement présentée au conducteur avant la prise en charge.

Un usager se présentant sans carte CMI Invalidité, ou ne rentrant pas dans l'éligibilité au service, ne pourra pas être pris en charge par le transporteur. L'usager devra également s'acquitter du montant de la tarification usager fixé à l'article 3.2.4 du présent règlement pour dédommagement.

### **2.2 – Cas d'exclusion d'accès au service**

Le service DINAMO! Access' n'assure pas le transport relevant de la compétence d'autres collectivités ou organismes tels que :

- Le transport scolaire d'élèves et étudiants handicapés,
- Le transport réalisé à but thérapeutique et médical directement lié au handicap ou à la maladie de l'usager pris en charge par un organisme de Sécurité Sociale,
- Le transport vers les établissements spécialisés (Etablissements médico-sociaux) faisant l'objet de financements spécifiques (à l'exception des déplacements personnels et individuels).
- Le transport dans le cadre de trajet domicile-travail.

Par ailleurs, le transport ne pourra être assuré, si la demande concerne :

- Un déplacement vers l'extérieur du territoire de Dinan Agglomération,
- Un déplacement de moins de 500 mètres,
- Un transport demandé à un horaire ou jour en dehors des horaires et jour de service cités à l'article 1.2,
- Si l'usager refuse d'utiliser les dispositifs de sécurité dans le véhicule tel que l'ensemble des éléments de fixation de sécurité adaptés (ceinture de sécurité et attaches fauteuils).

### **2.3 – Accompagnement**

Tout usager est autorisé à se faire accompagner par la personne de son choix sous réserve de monter et de descendre aux mêmes endroits que celui-ci (sauf en cas de dépose d'enfant) dans la limite de 1 accompagnateur. Aucun accompagnateur ne peut être transporté sans l'usager (quel que soit le motif).

#### **2.3.1 – Accompagnement obligatoire**

Si la Carte Mobilité Inclusion (CMI) Invalidité porte la mention « Besoin d'accompagnement » :

- Le transport de l'accompagnateur est gratuit (il n'est admis qu'un seul accompagnateur à titre gratuit par adhérent).
- L'accompagnement peut être rendu obligatoire lorsqu'il assure un rôle de soutien indispensable pour la personne en situation de handicap. En conséquence et étant donné le rôle qui lui est attribué, cet accompagnateur doit être une personne responsable, âgée d'au moins 14 ans révolus et capable d'apporter à l'adhérent en situation de handicap l'aide dont il a besoin au cours de son déplacement.

## **2.3.2 - Accompagnement temporaire**

### ***2.3.2.1 - A des fins de familiarisation avec le transport adapté***

Pour certaines personnes, le besoin d'assistance au cours de leurs déplacements peut être temporaire pour se familiariser avec le service.

L'accompagnateur temporaire, pour fins de familiarisation, doit être un adulte et devra s'acquitter d'un titre de transport, sauf s'il représente une association ou organisme spécialisé (APF, ADAPEI, CCAS...). Le représentant d'une association ou d'un organisme spécialisé devra alors présenter un justificatif au conducteur lors de la prise en charge (justificatif à remplir disponible sur le site de Dinan Agglomération).

### ***2.3.2.2- Accompagnement pour des besoins d'assistance à destination (pose /dépose)***

Certaines personnes en situation de handicap ne requièrent pas la présence d'un accompagnateur au cours de leurs déplacements, mais peuvent nécessiter une assistance à destination pour certains déplacements (ex. : orientation, aide à la motricité). Il n'est pas de la responsabilité du transport adapté de répondre à un besoin d'accompagnement au-delà de la dépose sur le domaine public.

## **2.3.3 - Accompagnement pour responsabilités parentales**

En vertu du respect de l'exercice de la responsabilité parentale, tout parent ou tout enfant en situation de handicap peut être accompagné lors de ses déplacements en transport adapté.

Dans le cas de l'enfant en situation de handicap de moins de dix (10) ans révolus, il doit obligatoirement être accompagné d'une personne responsable âgée d'au moins 14 ans lors de tous ses déplacements. Leur place dans le véhicule doit être confirmée au moment de la réservation.

Dans ce contexte, tout enfant handicapé âgé de moins de dix (10) ans révolus et capable d'utiliser les transports en commun réguliers DINAMO en compagnie de ses parents ou d'une personne qui en est responsable ne pourrait être admissible au transport adapté.

Chaque véhicule est équipé d'un rehausseur. S'il est nécessaire de transporter l'enfant en siège auto plus spécifique, il est demandé aux parents de le fournir. Les poussettes sont pliées et rangées dans le véhicule.

## **2.3.4 - Animaux**

Les chiens reconnus aptes à leurs fonctions de guide de personne en situation de handicap sont admis à bord gratuitement, sur présentation de la carte du maître de l'animal.

Les autres animaux domestiques de petite taille peuvent être admis s'ils sont transportés dans des paniers, sacs, cages convenablement fermés et installés sur les genoux de leur propriétaire.

Les animaux ne remplissant aucune de ces conditions ne sont pas admis dans les véhicules. Les animaux acceptés ne doivent en aucun cas salir les lieux, incommoder les voyageurs ou constituer une gêne ou une menace à leur égard.

En aucun cas le transporteur ou Dinan Agglomération ne pourra être tenu pour responsable des conséquences des accidents dont les animaux auraient été l'objet, ni les dommages qui leur auraient été causés. Leur propriétaire sera rendu responsable des dégâts ou blessures qu'ils auraient pu occasionner.

### **3. Conditions de réalisation des prestations du service**

#### **3.1 – Réservation**

##### **3.1.1 – Conditions de réservation**

La première réservation auprès du service DINAMO! Access' doit se faire obligatoirement par téléphone au 02.96.77.26.37.

La centrale téléphonique est disponible (appels susceptibles d'être enregistrés pour des raisons de qualité) du lundi au vendredi, de 8h à 12h et de 14h à 18h et le samedi, de 8h à 12h.

Après la première réservation, l'utilisateur pourra réserver son trajet soit par téléphone, par internet via le site internet de Dinan Agglomération ou par l'application mobile MyMobi.

La réservation doit être réalisée **maximum la veille avant 12h** avant le trajet demandé, et avant **vendredi 12h** pour un trajet le lundi.

Lors des réservations, l'utilisateur doit faire part :

- Des lieux de départ et de destination avec précision (n° rue, nom, contraintes éventuelles d'accessibilité, ...),
- Des éléments demandés par le transporteur dans le cadre de la création de la base de donnée usager du service,
- Des horaires souhaités pour la prise en charge (ou pour l'arrivée), et le cas échéant les horaires impératifs (rendez-vous, etc.),
- De la présence d'un accompagnateur ou d'un animal.

A partir de ces informations, une réponse se rapprochant le plus possible des horaires souhaités sera proposée ultérieurement (avec une marge de +/- 30 minutes) afin de favoriser le regroupement de plusieurs personnes dans le véhicule de transport collectif.

En fonction des réservations déjà enregistrées et de la disponibilité des véhicules, des demandes de réservation formulées par les usagers peuvent être adaptées en fonction des horaires disponibles (toute proposition d'adaptation fera l'objet d'un échange entre le transporteur et l'adhérent).

En cas de plannings complets, des demandes de trajets pourront à titre exceptionnel être refusées faute de place. Dans ce cadre, des horaires de substitution seront systématiquement proposés à l'utilisateur.

##### **3.1.2 – Limitation des réservations**

Le nombre de trajets par usager est plafonné à 100 trajets par an dans la limite de 10 trajets par mois (soit 50 trajets aller-retour).

Le transporteur se laisse la possibilité de définir d'un intervalle de 60 minutes entre 2 réservations (ex : aller à 10h, retour à partir de 11h), afin de lui permettre d'effectuer un autre trajet.

Des trajets avec étapes sont autorisés dans la mesure où un parent usager (détenteur carte CMI) se rend à un autre endroit (ex : domicile – école – rendez-vous »). Le véhicule ne peut s'arrêter plus de cinq minutes. Dans ce cadre, seuls les déplacements vers les établissements scolaires maternels et élémentaires ainsi que ceux vers les nourrices, crèches et centre de loisirs sont autorisés.

### **3.2 – Conditions de transport**

#### **3.2.1 – Nature des prestations**

Le service DINAMO! Access' assure un transport collectif de « porte à porte », par zone, au moyen de véhicules adaptés, avec une aide à la personne lors de la prise en charge (accès, montée et descente, fixation des fauteuils ...).

A l'exclusion de tout autre service, l'aide consiste à :

- Venir chercher l'adhérent, prêt à partir, à l'endroit convenu lors de la réservation sur le domaine public,
- L'aider à se rendre au véhicule et à s'y installer,
- Le déposer à sa destination de réservation.

Lors des prises en charge, le personnel de conduite n'est en aucun cas autorisé à pénétrer dans les parties privatives (portage dans les escaliers, montées dans les étages, ...).

Le personnel de conduite est autorisé à attendre 5 minutes après l'horaire défini lors de la réservation.

Passé ce délai, le personnel de conduite peut quitter le lieu de prise en charge. Dans ce cas, la réservation est considérée comme non suivie d'effet et facturée à l'utilisateur pour le montant de la pénalité définie dans le présent règlement.

Le personnel de conduite se réserve le droit de refuser des manipulations qu'il jugerait dangereuses pour les clients ou pour lui-même car ses prestations ne peuvent en aucun cas se substituer à celles qui sont du ressort des personnels spécialisés (ambulanciers, infirmiers, éducateurs, aide à domicile...).

Le personnel de conduite ne peut accepter le transport de marchandises ou d'objets encombrants. Pour des raisons de disponibilité dans le véhicule mais aussi, pour des raisons de sécurité, lors du retour de courses, le nombre de sacs est limité à 2 sacs ou packs maximum par voyageur et sont transportés sous la responsabilité de l'usager.

#### **3.2.2 – Itinéraires et horaires de transport**

Le service ne pouvant être assimilé à un service individualisé type taxi, la destination prévue lors de la réservation ne peut être modifiée au cours du trajet et doit assurer des déplacements supérieurs à 500 mètres. La destination doit être localisée sur une commune de Dinan Agglomération, comprise dans la zone de domiciliation ou sur la zone agglomérée.

Le choix du véhicule, du regroupement avec d'autres adhérents et de l'itinéraire emprunté par le conducteur relève de la responsabilité de l'exploitant.

Le service doit prévenir l'adhérent de tout retard au-delà de 10 minutes par rapport aux horaires communiqués lors de la réservation. Le service ne pourra pas être tenu responsable d'un retard lié à des aléas de circulation ou de retard d'un adhérent précédent.

### 3.2.3 – Annulations

Toute annulation de transport doit être effectuée le plus tôt possible, et au plus tard la veille du départ, aux mêmes horaires limites définis pour les réservations en s'adressant au transporteur au 02.96.77.26.37.

Toutefois, en cas d'impossibilité de dernier moment d'effectuer le trajet réservé, sans avoir respecté le délai d'annulation défini, il est demandé d'avertir dans les meilleurs délais.

Toute annulation hors délai et ne pouvant être justifiée par un événement imprévu, une pénalité financière de 15 € pourra être appliquée à l'utilisateur et le cas échéant, une suspension temporaire ou définitive pourra être notifiée par lettre recommandée avec accusé de réception.

**Chaque annulation hors délai peut priver de réservation une autre personne.**

### 3.2.4 – Tarification

Tarification au 1<sup>er</sup> Avril 2024 : tarification unique de 2,50€/trajet.

L'accompagnateur obligatoire voyage gratuitement si la CMI de l'utilisateur stipule la mention « **Besoin d'Accompagnement** ».

### 3.2.5 – Règlement des voyages/ Achat de titres de transport

Le règlement des voyages doit être réalisé à la montée dans le véhicule, selon les moyens de paiement acceptés par le transporteur lors de la réservation : espèce ou carte bancaire.

Pour les paiements en espèces, l'utilisateur sera tenu de faire l'appoint, le conducteur pouvant refuser de rendre la monnaie si la somme est supérieure à 19€.

### 3.2.6 – Devoirs des usagers

Afin de ne pas pénaliser les autres adhérents et respecter les plannings, il est demandé de se **présenter 5 minutes avant l'heure** convenu lors de la réservation.

Les usagers doivent voyager dans le calme et sont tenus de respecter le personnel de conduite, les autres passagers et le matériel affecté au service de transport.

En outre, les usagers doivent se conformer aux instructions de sécurité spécifiques. (Fixation des fauteuils au sol du véhicule, ceinture de sécurité sur fauteuils ou places assises ...). Les accompagnants sont également tenus de respecter l'obligation du port de la ceinture de sécurité.

Pour les utilisateurs en fauteuil non muni de dispositifs homologués, une étude au cas par cas des conditions de fixation sera réalisée.

Il est notamment interdit :

- D'actionner les poignées et les dispositifs d'ouverture des portes de manière intempestive ;
- De circuler dans le véhicule pendant le trajet ;

- De ne pas observer les règles d'hygiène élémentaires, de souiller ou de dégrader le matériel, de fumer, vapoter dans le véhicule, d'utiliser des allumettes ou des briquets ;
- D'introduire toute arme ou objet contondant dans le véhicule ;
- De s'installer au poste de conduite ;
- De considérer de manière irrespectueuse le personnel de conduite ou bien de la personne publique chargée de mettre en œuvre et de contrôler le service de transport ;
- D'utiliser des instruments de musique ou des appareils sonores dès lors que le son est audible par les autres passagers ;
- De distribuer sans autorisation, de quêter ou de vendre quoi que ce soit dans le véhicule ;
- De jouer, de crier, de projeter quoi que ce soit ;
- De consommer de l'alcool et/ou des produits stupéfiants ;
- De manger à bord ;
- D'apposer dans le véhicule des inscriptions de toute nature, manuscrites ou imprimées, tracts ou affiches ;
- D'abandonner ou de jeter dans le véhicule tous papiers (journaux, emballages, titres de transport...), résidus ou détritiques de toute nature.
- De poser des sacs ou autres objets sur le siège à côté si la fréquentation du véhicule est importante.
- De s'asseoir à même le sol ou de s'allonger dans le véhicule.
- De pratiquer toute forme de mendicité.
- De dissimuler son visage dans les véhicules. Nul ne peut, dans l'espace public, porter une tenue destinée à dissimuler son visage (cagoule, voiles intégraux...).

En cas de non-respect des dispositions prévues dans ce règlement, le transporteur et Dinan Agglomération déclinent toute responsabilité pour les accidents ou dommages qui pourraient en résulter.

Les personnes qui, par leur comportement risqueraient d'incommoder les autres voyageurs et le personnel, ou d'apporter un trouble à l'ordre public à l'intérieur du véhicule, ne seront pas admises à monter.

Au cas où le trouble apporté serait effectué après leur entrée, elles seraient aussitôt priées de descendre par le conducteur.

Le conducteur dispose de toute autorité pour faire respecter le présent règlement et appelle, en tant que de besoin, les autorités compétentes (police municipale, gendarmerie, agent assermenté...) pour ramener l'ordre dans le véhicule. Tout manquement au présent règlement pourra conduire à une exclusion temporaire ou définitive du service.

Le présent règlement est affiché dans les véhicules affectés au service.

### 3.2.7 – Démarche qualité

Dans un souci d'amélioration constant du service, des usagers du service pourront recevoir, un questionnaire et/ou un appel téléphonique destiné à mesurer la qualité de la prestation de service fournie par Dinan Agglomération et le transporteur.

#### **4. Protection des données personnelles**

Sauf opposition justifiée de la part de l'adhérent, certains renseignements le concernant et recueillis lors des réservations, feront l'objet d'un enregistrement informatique.

L'usage en est exclusivement réservé au service. Ces données pourront être traitées de façon totalement anonyme, à des fins de statistiques professionnelles.

Le prestataire titulaire du contrat se déclare être en conformité avec la loi liée au Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD) dont les informations sont disponibles via le [cil@cdg22.fr](mailto:cil@cdg22.fr)

#### **5. Réclamations**

Toute réclamation sur le service est à adresser au transporteur: Transdev CAT – Place du 11 Novembre – 22100 DINAN

En cas de litige avec le service commercial qui n'apporterait pas satisfaction au voyageur, ce dernier dispose du droit de recourir gratuitement au médiateur de la consommation dont les coordonnées sont disponibles dans le Règlement d'exploitation.