

MOBI MÉTROPOLE

*Transport de personnes à mobilité réduite
MPM / RTM*

P R O J E T

Règlement Public d'Exploitation

MOBI MÉTROPOLE est un service de transport public à la demande avec réservation préalable et possibilité de porte à porte. Il est exclusivement réservé aux personnes handicapées à mobilité réduite.

Ce service est déployé sur l'ensemble du territoire de Marseille Provence Métropole.

Les **18 communes** du territoire de Marseille Provence Métropole (MPM) sont desservies et réparties en trois bassins de déplacement :

- **Zone centre** : Allauch, Marseille, Plan-de-Cuques, Septèmes les Vallons
- **Zone est** : Carnoux-en-Provence, Cassis, Ceyreste, Gémenos, La Ciotat, Roquefort-la-Bédoule
- **Zone ouest** : Châteauneuf-les-Martigues, Carry-le-Rouet, Ensues-la-Redonne, Le Rove, Gignac-la-Nerthe, Marignane, Saint-Victoret et Sausset-les-Pins.

CONDITIONS D'ACCÈS AU SERVICE

Pour bénéficier du service **MOBI MÉTROPOLE** vous devez répondre aux conditions suivantes :

1/ Résider sur le territoire de Marseille Provence Métropole.

2/ Posséder une carte d'invalidité présentant un taux d'invalidité d'au moins 80%.

Celle-ci est délivrée par la Maison Départementale des Personnes Handicapées (MDPH).

Pour tout renseignement, vous pouvez contacter la MDPH à Marseille.

3/ Être agréé par la commission d'accès à MOBI MÉTROPOLE.

Pour cela, vous devez remplir et envoyer le formulaire d'inscription.

Le formulaire peut être :

- Téléchargé sur : **www.mobimetropole.fr**
- Envoyé directement à votre domicile sur demande
- Retiré à l'adresse suivante :
MOBI MÉTROPOLE
Centre RTM Saint Pierre - 1er Etage Haut (1H)

473 rue de Saint Pierre - 13012 Marseille

Cette commission statue aussi sur la possibilité, pour le bénéficiaire du service, d'être assisté gratuitement d'un accompagnateur.

L'accompagnateur a pour rôle d'assister la personne handicapée avant la montée et après la descente du véhicule sur le trajet qu'elle effectue.

Une fois que votre dossier a été accepté par la commission d'accès, une carte Transpass vous est adressée, sur laquelle figure, s'il y a lieu, le besoin d'un accompagnateur.

Un identifiant et un mot de passe seront joints à l'envoi afin de pouvoir réserver par Internet.

Cette commission, mise en place et organisée par la RTM, en concertation avec l'Autorité Organisatrice de Transport, pourra être composée de :

- Un représentant de la RTM, avec voix consultative,
- Trois représentants de MPM, avec voix délibératives,
- Trois représentants des associations de personnes à mobilité réduite, avec voix délibératives,
- Un représentant de la Caisse Primaire Centrale d'Assurance Maladie, avec voix délibérative.

Le Président de la commission est l'un des représentants de MPM désignés à cet effet par l'assemblée délibérante de cette dernière. Il a voix prépondérante.

Les représentants des associations sont désignés par arrêté du Président de MPM, au titre de leur appartenance à la commission consultative des services publics locaux

RÉSERVATION

Les demandes de réservations doivent être effectuées à l'avance : entre 8 jours et 24h.

La confirmation du transport est faite au moment de la réservation.

Les demandes effectuées entre le samedi 16h et le lundi 8h, sont traitées avant le lundi à 9h.

La destination ou l'horaire du transport ne peuvent être modifiés le jour même qu'après autorisation de MOBI MÉTROPOLE sur la base d'un argumentaire étayé.

Par TÉLÉPHONE N° 04 91 10 59 00
De 07h00 à 19h00 du Lundi au Samedi

Pour un traitement plus rapide des réservations, il est conseillé d'appeler entre 8h30 et 18h du lundi au vendredi.

En cas de demande ayant un caractère urgent et imprévisible, des réservations entre 08h00 et 09h00 pour le jour même pourront être prises en compte dans la limite des possibilités du service.

Par INTERNET

Connectez vous sur www.mobimetropole.fr en ayant votre identifiant et votre mot de passe.

NOS VÉHICULES

MOBI MÉTROPOLE dispose de véhicules entièrement adaptés au transport des PMR.

Chaque véhicule est équipé d'une rampe permettant un accès facile des fauteuils, d'une fixation sur rail, du verrouillage des fauteuils, de ceintures abdominales, de haut-parleurs arrières et d'une climatisation. Nos véhicules sont aménagés, équipés et adaptés aux contraintes de mobilité de nos clients. Une garantie pour un voyage agréable et en toute sécurité.

CONDITIONS DE L'OFFRE

Ponctualité :

Tout retard est pénalisant pour les autres clients.

Il est demandé au bénéficiaire du service d'être au lieu de prise en charge au minimum 10 minutes avant l'horaire convenu lors de la réservation.

Si le conducteur prévoit un retard de plus de 10 minutes sur l'horaire fixé, MOBI MÉTROPOLE prévient le bénéficiaire du service par SMS ou téléphone.

Sauf cas exceptionnel, si l'utilisateur n'est pas présent à l'horaire convenu, l'ensemble de ses réservations de la journée est suspendu. MOBI MÉTROPOLE pourra, en cas de retards répétés, suspendre les demandes de transport.

Qualité de service :

Nos agents de conduite sont en tenue et font preuve de courtoisie et d'amabilité.

Ils adaptent l'allure du véhicule à l'environnement du trajet et tiennent compte du handicap des personnes transportées. À l'exclusion de toute autre prestation, une aide à la personne handicapée est apportée par l'agent de conduite, si besoin est, entre le véhicule de transport et le lieu de prise en charge et/ou de destination.

Le choix des véhicules, des circuits, des itinéraires sont de la responsabilité de MOBI MÉTROPOLE.

La destination ou l'horaire de la course ne peut être modifiée, sauf exception, et seulement après autorisation de MOBI MÉTROPOLE.

Sécurité :

L'accès de toute personne est subordonné au respect des conditions réglementaires en vigueur, pour que sa sécurité et celle des autres personnes transportées soient assurées.

Le port de la ceinture de sécurité est obligatoire et sera vérifié par le conducteur ainsi que la fixation des fauteuils.

Le conducteur pourra refuser le transport d'une personne s'il considère que son comportement va représenter une gêne pour les autres utilisateurs (état d'ébriété, fumeur, agressivité, hygiène...)

MOBI MÉTROPOLE ne pourra être tenu responsable de toute dégradation découlant de la manipulation de fauteuils roulants ou autres appareillages par son propre propriétaire ou par une tierce personne.

Annulations ou déplacements inutiles

Pour bien fonctionner, le service à la demande impose le respect des règles décrites ci-dessus.

En cas d'annulation tardive (la veille après 18h30) il sera demandé à l'usager une indemnité forfaitaire fixée à 5 €.

En cas d'annulation de dernier moment (moins de 4 heures avant l'heure de prise en charge) ou d'absence du bénéficiaire il lui sera demandé une indemnité forfaitaire fixée à 10 €.

Les annulations perturbent grandement le service. Un transport annulé au dernier moment est un transport qui n'est pas proposé aux autres clients.

Faute de régularisation par le client de ces pénalités pour annulation tardive ou pour absences répétées, MOBI MÉTROPOLE pourra suspendre l'accès au service.

Renseignements Réclamations

Les demandes de renseignement ou réclamation pourront être faites :

- **Par Courriel** : mobimetropole@rtm.fr
- **Par téléphone** : 04 91 10 59 00 (de 7h à 19h du lundi au samedi)
- **Par courrier à adressé à :**

MOBI MÉTROPOLE

Centre RTM Saint Pierre, 473 Rue Saint Pierre, 13012 Marseille

MOBI MÉTROPOLE s'engage à répondre aux réclamations dans un délai maximum de 21 jours ouvrables.

Autres dispositions particulières

Visites occasionnelles de personnes à mobilité réduite handicapées

Les ayants droit d'un service similaire à MOBIMETROPOLE résidant dans une autre région se rendant sur le territoire de MPM de manière occasionnelle sont pris en charge par le service MOBIMETROPOLE dans les mêmes conditions que les usagers réguliers.

Limites du service :

Sont exclus du service :

- Les transports à but thérapeutique relevant de la sécurité sociale.
- Les dessertes des écoles, collèges et lycées prises en charge et organisées par le Département.
- Les transports spécifiques pour leurs propres besoins vers des établissements spécialisés (ESAT, IME, Maisons de retraite, centres spécialisés, centres d'accueil de jour ...) en particulier ceux bénéficiant d'un prix journée relevant de l'action sanitaire et sociale, compétence du Département.

Transport d'animaux et d'objets divers :

De manière générale, les animaux ne sont pas transportés. Cependant, les chiens guides sont admis. Ils doivent alors être muselés et tenus en laisse. Les animaux domestiques de petite taille pourront être admis lorsqu'ils sont portés ou installés dans un panier.

Ne sont admis que les bagages à main.

Les poussettes porte provisions ou pour les enfants doivent être pliées.

Les denrées alimentaires doivent être transportées dans un récipient hermétiquement fermé.

Il est interdit d'introduire dans le véhicule des matières dangereuses (produits inflammables ou toxiques).

Dans tous les cas, MOBI MÉTROPOLE ne pourra être tenu pour responsable des accidents causés par ces objets ou animaux.

Seul leur propriétaire ou leur utilisateur sera rendu responsable.

Suspensions de service :

Les bénéficiaires du service qui ne respecteraient pas à plusieurs reprises le règlement, recevront un courrier de mise en garde dont une copie sera transmise à la commission d'accès.

Si les retards ou manquements se répétaient, MOBI MÉTROPOLE pourra alors suspendre le transport de l'utilisateur indiscipliné.

Un second courrier sera envoyé justifiant cette suspension et sa durée.

Dispositions pénales

Les infractions au présent règlement dûment constatées par procès-verbal, dressé par les agents assermentés de la RTM, ou par les fonctionnaires de la Police Nationale, pourront donner lieu à l'application des peines prévues par les différents textes légaux et réglementaires en vigueur.

Date d'entrée en vigueur du présent règlement : 1er Avril 2011

TARIFICATION

À la montée dans le véhicule, l'utilisateur doit présenter son titre de transport ou s'acquitter du montant équivalent auprès du conducteur. Seuls les titres délivrés par MOBI MÉTROPOLE sont acceptés.

Les usagers peuvent acheter les titres au conducteur ou aux points de vente suivants:

du lundi au vendredi, 8h30 – 12h00 / 13h30 – 16h30 :

- Espace Infos,
6 Rue des Fabres, 13001 Marseille

- Centre RTM Saint Pierre, 1er étage haut (1H)
473 rue Saint Pierre, 13012 Marseille.

La tarification en vigueur par trajet (déplacement aller ou retour d'une origine à une destination) est la suivante :

2,00 €

à l'intérieur d'un même bassin de déplacement

3,50 €

pour deux bassins et plus

Les enfants de 4 à 10 ans qui sont agréés, bénéficient d'une réduction de 50% (gratuité pour les moins de 4 ans) dans la limite des places disponibles au moment de la réservation de transport.

Les tickets peuvent être achetés à l'unité ou par carnet de 10 tickets.

Dans la limite des places disponibles, le transport d'autres personnes pourra être assuré sur le même trajet.

Ces personnes qui peuvent ne pas être des adhérentes du service, devront s'acquitter d'un titre de transport.

Dans tous cas, les accompagnateurs devront être signalés lors de la réservation.

CONTACT - INFOS UTILES

CENTRE RTM SAINT-PIERRE - 1ER ÉTAGE HAUT
473 RUE SAINT-PIERRE
13012 MARSEILLE

TEL : 04 91 10 59 00
www.mobimetropole.fr