

Règlement d'accès au service LIBERTIS

Article 1 – Définition et règles d'accès

1.1 Définition

Le service LIBERTIS est le service de transport collectif dédié aux personnes en situation de handicap et à mobilité réduite du réseau régulier IDELIS. Il s'agit d'un service de transport collectif exploité par la SPL STAP et financé par le Syndicat des Mobilités Pau Béarn Pyrénées Mobilités.

La prise en charge des usagers peut se faire :

- De porte à porte,
- Avec ou sans accompagnateur,
- Avec un véhicule adapté ou non.

1.2 Ayants droits

Le service est accessible de plein droit aux titulaires de la Carte Mobilité Inclusion (CMI) Invalidité remplissant au moins l'une des conditions suivantes :

- Personne en fauteuil roulant
- Personne déficiente visuelle
- Personne déficiente mentale
- Personne déficiente moteur

Le transport sanitaire VSL ou ambulance n'entrent pas dans le champ du service LIBERTIS, c'est-à-dire le transport pour les personnes dont l'état de santé requiert un transport médicalisé assuré par un personnel formé et/ou un matériel spécialisé.

Article 2. Nature des prestations réalisées

2.1 Périmètre du transport

L'origine et la destination du transport doivent être :

- situées dans le périmètre de compétence de Pau Béarn Pyrénées Mobilité,
- localisées par des adresses clairement identifiables,
- éloignées de plus de 500 mètres à vol d'oiseau.

Les personnes ne résidant pas sur le ressort territorial de Pau Béarn Pyrénées Mobilité peuvent accéder au service sous réserve de remplir les conditions d'ayants droits.

2.2 Trajets non pris en charge

Le service LIBERTIS ne prend pas en charge :

- Les trajets pris en charge par une autre collectivité, un établissement ou un organisme en vertu des textes législatifs ou réglementaires,
- Les trajets relevant du transport sanitaire ou liés à une hospitalisation,
- Les réservations de groupes relevant du transport privé (transports pour les activités relevant d'établissements spécialisés, transports inter-établissements, ...).

Article 3 – Conditions de transport et accompagnement

3.1 Conditions de transport

Le recours au service LIBERTIS nécessite d'être capable d'attendre seul ou avec un accompagnateur le véhicule, et d'être autonome après la dépose. Les conducteurs ne sont pas habilités à aller chercher ou raccompagner la personne chez elle. Le service LIBERTIS 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.

L'usage du service LIBERTIS nécessite d'avoir un comportement ne provoquant ni risque, danger ou gêne manifeste (fuite, agressivité...) pour le conducteur et les autres passagers. Toute personne qui risquerait d'incommoder les autres voyageurs ou d'apporter un trouble à l'ordre public à l'intérieur d'un véhicule ou au sein du service LIBERTIS pourra se voir interdire de manière provisoire ou définitive l'accès au service. Il est notamment interdit de fumer, ou vapoter à bord des véhicules, de souiller, dégrader ou détériorer le matériel, ou d'y accéder en état d'ébriété.

Afin d'assurer le transport de la personne en toute sécurité pour les personnes en fauteuil roulant manuel ou électrique :

- Le fauteuil doit être attaché dans le respect des normes de sécurité du transport de personne à mobilité réduite et suivant les types de véhicule utilisés. Dans certains cas, une adaptation du matériel peut être imposée et conditionner l'accès au service afin de respecter ces normes de sécurité pour ce type de transport.
- En fonction de ses capacités motrices et du type de fauteuil utilisé, la personne sera assise attachée sur fauteuil roulant ou sur le siège du véhicule.
- Le fauteuil doit répondre à la norme ISO 7176, validant que le fauteuil est considéré comme un siège automobile.

La SPL STAP et le Syndicat des Mobilités Pau Béarn Pyrénées Mobilités déclinent toute responsabilité en cas de non-conformité du fauteuil.

Enfin, suivant le type de trajet demandé, les ayant droits peuvent être réorientés :

- Vers les transports sanitaires tels que définis dans l'arrêté du 23 décembre 2006 fixant le référentiel de prescription des transports prévu à l'article R. 322-10-1 du code de la sécurité sociale,
- Vers le réseau régulier pour les trajets effectués entre des points d'arrêts mis aux normes d'accessibilité,
- Vers le service de Transport à la Demande (TàD) Flexilis, dont les véhicules sont accessibles aux personnes à mobilité réduite, pour les trajets ayant pour origine ou pour destination les communes desservies par ce service.

3.2 Révision des conditions de transport

Les conditions de transport peuvent être révisées :

- Sur demande de la personne transportée,
- Sur signalement des personnels de conduite ou de réservation suite à des constats factuels sur le terrain (modification d'équipement, remise en cause des conditions de sécurité, etc.).

En cas de non-respect des règles mentionnées aux articles 2 et 3 du présent règlement, le client peut être exclu du service temporairement ou définitivement. La décision argumentée est expliquée au client par téléphone et confirmée par courrier.

3.3 Accompagnement

IDELIS se réserve le droit de demander la présence systématique d'un accompagnateur, suite à une remontée factuelle du conducteur attestant un manque d'autonomie ou de mobilité du client inscrit, ou en fonction des réponses au questionnaire d'inscription mobilité.

Un accompagnateur doit être en capacité d'aider le client et ne doit pas être lui-même inscrit au service LIBERTIS, ni relever du transport sanitaire.

Conditions Tarifaires des accompagnants

- ⇒ Gratuité pour les accompagnateurs d'une personne titulaire de la CMI invalidité avec mention besoin d'accompagnement ou cécité,
- ⇒ Ticket unitaire à tarif réduit (-50%) pour les accompagnateurs d'une personne titulaire d'une autre CMI.

Article 4 – Inscription au service

4.1 Modalités d'inscription

Pour bénéficier du service, les ayants droits devront s'inscrire au service en remplissant un questionnaire d'inscription et de mobilité. Ce document est à renouveler à chaque échéance de la CMI.

L'instruction de la demande par les services d'IDELIS sera faite sous 15 jours.

L'ayant droit devra retourner le présent règlement signé avant toute prise en charge. Le document sera accessible en format pdf pour les déficients visuels.

4.2 Modification de la situation du client

En cas de déménagement, de changement de numéro de téléphone, ou de conditions de déplacement (type de fauteuil, ...), il est important de prévenir par écrit IDELIS pour permettre à l'exploitant de tenir compte de ces informations dans la programmation.

4.3 Mise à jour de la base des ayants-droits

La base des ayants-droits sera mise à jour annuellement. Toute personne n'ayant pas voyagé sur le service LIBERTIS dans les 18 derniers mois devra renouveler son inscription au service.

Article 5. Fonctionnement du service

5.1 Jours et horaires de fonctionnement

Le service LIBERTIS fonctionne du lundi au vendredi de 7h30 (horaire de la première prise en charge) jusqu'à 19H30 (horaire de la dernière prise en charge) et le samedi de 8h30 (horaire de la première prise en charge) jusqu'à 19H30 (horaire de la dernière prise en charge).

5.2 Tarification

La tarification du service LIBERTIS est identique à la tarification du réseau IDELIS indiqué sur le site internet idelis.fr.

5.3 Modalités de réservation

Le transport peut être réservé par :

- Téléphone : N°Vert 0805 03 01 50 (appel gratuit pour l'appelant d'un fixe ou d'un portable) du lundi au vendredi de 8 h 30 à 12 h 30 et de 14 h à 17 h.
- mail : libertis@idelis.fr
- Internet : <https://transport-a-la-demande.idelis.fr/>

- Application : IDELIS à la Demande disponible sur les différents stores : Google Play ou App Store.

En cas de réservation par téléphone, mail, pour un déplacement le matin, la réservation doit être effectuée au plus tard la veille avant 17 h en précisant l'horaire, l'itinéraire, et la présence ou non d'un accompagnateur.

Pour un déplacement l'après-midi, la réservation doit être effectuée au plus tard le matin même avant 12 h.

Pour les week-ends et le lundi, les réservations doivent être faites au plus tard le vendredi avant 17 h.

L'utilisation de la réservation par internet ou par l'application permet une réservation instantanée sans contrainte des horaires de réservation cités ci-dessus. Ces deux canaux vous proposent en temps réel des créneaux de réservation disponibles pour votre trajet.

Afin d'éviter les erreurs de programmation des transports, il peut être demandé que les réservations soient effectuées par une tierce personne choisie par l'ayant droit appelée « référent ». Ce « référent » vient pallier les défaillances de l'ayant droit dans sa capacité à organiser ses déplacements (troubles de la mémoire, de la compréhension, etc..)

Aucune réservation ne sera prise de la part d'un établissement.

5.4 Politique de groupage

Le choix du véhicule, du groupage et de l'itinéraire emprunté par le conducteur relève de la responsabilité exclusive de l'exploitant. En tant que service public, l'organisation de LIBERTIS privilégie le recours au groupage. Pour ce faire, un transport réservé peut être décalé dans la limite de plus ou moins 10 minutes par rapport à l'horaire de départ convenu lors de la réservation. La destination prévue lors de la réservation ne peut être modifiée au cours du trajet.

5.5 Ponctualité

Tout retard pénalise l'ensemble de la clientèle. Il est demandé à l'utilisateur d'être prêt 10 minutes avant l'horaire convenu lors de la réservation. Des retards répétés feront l'objet d'une mise en garde de la part de l'exploitant pouvant aboutir à suspendre momentanément l'accès au service. Le conducteur ne pourra attendre au-delà de l'horaire convenu.

5.6 Annulation

Dans la mesure où, pour quelque raison que ce soit, l'utilisateur ne pourrait effectuer le déplacement demandé et programmé, il est tenu d'en informer IDELIS par tout moyen approprié au moins 2 heures à l'avance par rapport à l'heure initialement programmée de prise en charge.

Le non-respect de ce délai engendre un transport perdu pour un autre utilisateur. C'est pourquoi, à défaut et sauf circonstances justifiant ce manquement, l'usager recevra une mise-en garde pour non-utilisation d'un transport programmé.

À la troisième non-utilisation relevée sur une période de 12 mois, l'usager se verra notifier par courrier une suspension de son accès au service pendant 3 mois.

Article 6 - Recours

Toute demande de recours en vue de l'obtention de dérogations aux règles énoncées dans le présent règlement, ou suite à une exclusion de service, est à formuler par mail à l'adresse suivante libertis@idelis.fr ou par courrier à l'adresse postale :

SPL STAP – réseau IDELIS
Avenue Larribau - BP 9115
64051 PAU CEDEX 9

Article 7 – Traitement des données personnelles

Conformément aux dispositions des articles 39 et 40 de la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés modifiée par la loi 2004-801 du 6 août 2004 relative à la protection des personnes physiques à l'égard des traitements de données à caractère personnel, l'ayant-droit au service LIBERTIS dispose d'un droit d'accès à toute information le concernant et figurant dans le fichier client du système billettique de la SPL STAP, ainsi que d'un droit de rectification et/ou de suppression de ces mêmes informations dans les limites définies par la loi.

Il peut également s'opposer à leur traitement à des fins commerciales. Les données seront conservées pour les durées nécessaires à la gestion administrative et comptable des services souscrits et la promotion des services du réseau IDELIS.

Pour exercer ses droits, ou pour toute autre question sur le traitement des données personnelles, le client peut prendre contact avec les services d'IDELIS à l'adresse email dpo@idelis.fr ou à l'adresse postale :

SPL STAP – réseau IDELIS
Avenue Larribau - BP 9115
64051 PAU CEDEX 9