



TERRITOIRE DE LA CÔTE OUEST

kar'ouest

Réseau de transports publics du TCO



**LE SERVICE DU TRANSPORT
A LA DEMANDE DES PERSONNES
A MOBILITE REDUITE**

**REGLEMENT EN VIGUEUR
A L'ATTENTION DES USAGERS ET
ACCOMPAGNATEURS DES SERVICES**

Édition : janvier 2015

Règlement du service kar'ouest Mouv' du TCO

SOMMAIRE

1. Objet du service	3
2. Périmètre desservi	3
3. Horaires de fonctionnement	3
4. Conditions d'accès au service	4
5. Validité	5
6. Accompagnement des personnes handicapées	5
7. Réservations	6
8. Moyens de transport	7
9. Conditions tarifaires des transports	7
10. Restrictions d'usage	7
11. Annulations	8
12. Conditions d'usage des transports	9
13. Horaires et itinéraires de transport	10
14. Cas de refus de transport	11
15. Priorisation des services	11
16. Démarche qualité	12
17. Contrôle des titres	12
18. Informations au public et contrôles	13
19. En cas d'accident	13
20. Réclamations	14
21. Acceptation du présent règlement	14

1. OBJET DU SERVICE

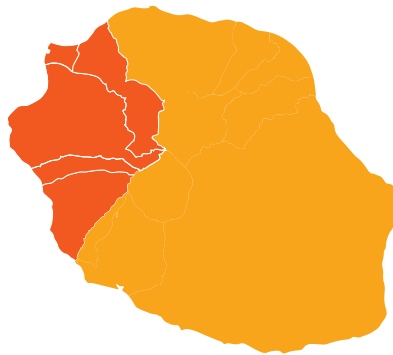
Le service a pour vocation d'assurer les déplacements réguliers (travail) et occasionnels (achats, loisirs, démarches administratives) des Personnes à Mobilité Réduite qui ne sont pas en mesure d'accéder aux bus des lignes régulières du réseau de transport urbain **kar'ouest**.

Il s'agit d'un service de transport collectif de voyageurs (hors transports scolaires et sanitaires) au même titre que le réseau régulier. Ce transport répond aux exigences de l'article 45 de la loi n°2005-102 du 11 février 2005 pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées.

2. PÉRIMÈTRE DESSERVI

Périmètre de Transports Urbains du Territoire de la Côte Ouest.

- Le Port
- La Possession
- Saint-Leu
- Saint-Paul
- Trois-Bassins



3. HORAIRES DE FONCTIONNEMENT

HORAIRES DE FONCTIONNEMENT DU SERVICE KAR'OUEST MOUV' :

- **Du lundi au jeudi : de 6h30** (1^{ère} prise en charge) **à 19h00** (dernière prise en charge)
- **Du vendredi au samedi et veilles de jours fériés : de 6h30** (1^{ère} prise en charge) **à 22h00** (dernière prise en charge)
- **Le dimanche et jours fériés : de 7h30** (1^{ère} prise en charge) **à 19h00** (dernière prise en charge)

À titre dérogatoire, et à l'initiative des services du TCO, des horaires spécifiques pourront être mis en place à l'occasion de manifestations ponctuelles selon une liste arrêtée annuellement avec l'exploitant. Le service est effectif 365 jours par an à l'exception du 1^{er} Mai.

HORAIRES DU N° D'ASTREINTE EN DEHORS DES HORAIRES D'OUVERTURE DE L'AGENCE :

pour obtenir des informations en temps réel sur votre prise en charge.

 **Tél. : 0262 71 95 95** (coût d'un appel local)

Du lundi au jeudi :

06h00  08h00 / 17h00  20h00

Les vendredis et veilles de jours fériés :

06h00  08h00 / 17h00  23h00

Les samedis :

06h00  23h00

Les dimanches et jours fériés :

07h00  20h00

 **Les demandes de réservation laissées sur le numéro d'astreinte ne peuvent pas être prises en compte.**

4. CONDITIONS D'ACCÈS AU SERVICE

Les personnes suivantes pourront accéder au service kar'ouest Mouv' :

- Personnes munies d'une carte d'incapacité au taux minimal de 80 % délivrée par la Maison Départementale des Personnes Handicapées (MDPH).
- Personnes munies d'une notification d'invalidité au taux minimal de 80 % délivrée par la Sécurité Sociale.
- Personnes munies d'une carte d'invalidité avec mention carte Canne Blanche ou cécité Étoile Verte ou cécité pour les non-voyants.
- Personnes atteintes d'une incapacité minimale de $\geq 80\%$ rendant la station debout pénible, munies de la carte dite de priorité délivrée par la Commission des Droits et de l'Autonomie des Personnes Handicapées (CDAPH) au sein de la MDPH. La pénibilité à se tenir debout étant appréciée par le médecin de la MDPH.
- Personnes bénéficiant de l'allocation personnalisée autonomie, âgées de plus de 60 ans qui présentent une perte d'autonomie correspondant aux niveaux GIR 3 et 4 de la grille nationale Autonomie Gérontologie Groupe Iso-Ressources (AGGIR), définis en annexe du décret n° 2004-1136 du 21 octobre 2004.

Les usagers souffrant d'un handicap temporaire pourront également accéder au service kar'ouest Mouv' pour une durée maximale de trois mois, renouvelable une fois, sur attestation d'un médecin. Le médecin devra attester :

- que le patient est atteint d'un handicap physique sévère temporaire nécessitant l'utilisation d'un fauteuil roulant,
- que ce handicap ne lui permet pas, pour se déplacer, d'utiliser un moyen de transport individuel (voiture particulière, taxi...) ou collectif (réseau de transport public kar'ouest).

Les usagers ne résidant pas à La Réunion pourront également accéder au service, sur la base des mêmes critères d'éligibilité, et pour des périodes d'une durée maximale de 3 mois, renouvelables.

L'inscription au service est gratuite.

Les usagers peuvent retirer ou déposer un dossier d'inscription dans l'ensemble des agences kar'ouest ou en faire la demande par courrier, à l'adresse suivante : SEMTO - 12, rue Mangalon BP 75 - 97862 SAINT-PAUL CEDEX

Des renseignements complémentaires pourront être fournis par téléphone au 02 62 338 338

5. VALIDITÉ

L'inscription au service est limitée à la date de validité de la carte d'invalidité, ou, le cas échéant, des attestations médicales, selon les critères d'accès définis au chapitre 4.

Par ailleurs, dans un souci de mise à jour de la base de données des usagers, l'inscription est valable pour une durée maximum de 1 an. Passé ce délai, une demande de renouvellement sera à formuler.

En cas de modification de la situation de l'utilisateur (changement d'adresse, de numéro de téléphone, du type de handicap, des conditions de déplacement...), l'utilisateur inscrit doit sans délai informer par écrit ou par téléphone le gestionnaire afin de prendre en compte ces nouvelles modifications dans la planification.

6. ACCOMPAGNEMENT DES PERSONNES HANDICAPÉES

Lors de leur inscription, les usagers indiquent s'ils peuvent voyager seul ou si la présence d'un accompagnateur est obligatoire.

Si le dossier mentionne la présence obligatoire d'un accompagnant, celui-ci devra être obligatoirement présent. A défaut d'accompagnateur, l'accès au service pourra être refusé.

Pour les enfants de moins de 6 ans, la présence d'un adulte accompagnateur est obligatoire.

Le gestionnaire pourra, s'il le juge nécessaire, demander à un usager de faire évaluer ou réévaluer son besoin d'accompagnement ; dans tous les cas, le gestionnaire reste libre de refuser un transport s'il estime que les conditions de sécurité liées à l'absence d'accompagnement le justifient.

Tarifcation:

- Les accompagnateurs des Personnes à Mobilité Réduite qui ont indiqué la nécessité d'un accompagnement lors de leur inscription voyagent gratuitement.
- Par ailleurs toute personne est autorisée à se faire accompagner par la personne de son choix (dans la limite de 1 personne en dehors de l'éventuel « accompagnant obligatoire ») dans la limite des places disponibles. Cet accompagnant de compagnie paye son trajet au tarif en vigueur. Les Personnes à Mobilité Réduite restent prioritaires sur le service par rapport aux accompagnants de compagnie.

7. RÉSERVATIONS

Les réservations doivent être formulées par téléphone ou par courrier électronique :

☎ Par téléphone : **0262 338 338**

📠 Par fax : **0262 45 72 38**

@ Par courrier électronique à l'adresse **karouestmouv@semto.fr** ; un mail de confirmation sera adressé à l'utilisateur dès que la réservation sera prise en compte.

Les réservations sont prises en compte, dans la limite des places disponibles, durant les horaires d'ouverture suivants de la centrale de réservation :

- Du lundi au vendredi de 08H00 à 17H00.
- Hors samedis, dimanches et jours fériés.

Toutes les demandes de réservation doivent être formulées au plus tard la veille aux horaires d'ouverture de la centrale de réservation. Si la veille tombe un dimanche ou un jour férié, la demande doit alors être formulée au plus tard à l'avant-veille durant les horaires d'ouverture de la centrale de réservation.

Les personnes utilisant le service régulièrement ont la possibilité de réserver à horaire et jour fixes pour 10 jours avec confirmation obligatoire le vendredi (ou le jeudi si le vendredi est férié) pour les déplacements de la semaine suivante.

Lors des réservations, l'utilisateur devra faire part des :

- Lieux de départ et de destination.
- Horaires souhaités pour la prise en charge (ou pour l'arrivée).
- Du motif de son déplacement s'il veut bénéficier des critères de priorité du service (déplacement régulier travail par exemple).

Au cours de la réservation, l'opérateur s'efforcera de valider immédiatement la réservation. Toutefois, l'opérateur pourra également prendre un délai d'instruction et informer ultérieurement par téléphone l'utilisateur.

Le gestionnaire sera en droit de modifier les heures de prise en charge afin d'optimiser les services, conformément à l'article 13, après information de l'utilisateur. Si le service est saturé, le délégataire pourra être amené à refuser de prendre en compte une réservation.

Si une demande de réservation ultérieure prioritaire (art 15) doit être prise en compte par le délégataire, une modification de l'horaire de prise en charge sera proposée à l'utilisateur. Si aucune adaptation n'est possible, le service pourra être supprimé.

L'utilisateur est prévenu de ces changements 12 heures, au plus tard, avant le service.

8. MOYENS DE TRANSPORT

Les transports sont réalisés :

- soit avec des minibus équipés pour recevoir des personnes en fauteuil roulant.
- soit avec des véhicules légers aménagés.
- soit éventuellement, lorsque le handicap le permet, avec des véhicules légers. Le choix des matériels affectés aux services relève de l'organisation de l'exploitant.

9. CONDITIONS TARIFAIRES DES TRANSPORTS

Le paiement des prestations se réalise par l'achat d'un titre de transport kar'ouest :

- Soit auprès du conducteur (tickets unitaires).
- Soit en agence commerciale.

Les usagers inscrits au service **kar'ouest Mouv'** bénéficient de la gratuité sur l'ensemble des lignes du réseau **kar'ouest** (lignes hors **kar'ouest Mouv'**). Ils doivent alors présenter leur carte **kar'ouest Mouv'** au conducteur lors de la montée dans le véhicule.

Les prix des titres de transport sont fixés par le TCO, en référence aux tarifs du réseau régulier **kar'ouest**.

La gamme tarifaire du réseau **kar'ouest** s'applique sur le réseau **kar'ouest Mouv'**, hors les tarifications sociales et hors les titres de transport intermodaux entre plusieurs réseaux de l'île.

En particulier, l'éligibilité à une tarification avantageuse ou une gratuité sur le réseau standard **kar'ouest** ne donne aucun droit tarifaire particulier pour le service **kar'ouest Mouv'**.

La gamme tarifaire du réseau **kar'ouest** est disponible en agence ou sur le site internet www.karouest.re

10. RESTRICTIONS D'USAGE

Le nombre de trajets maximum autorisés par jour est de 6 voyages (un aller-retour est compté comme deux voyages).

Les abonnements **kar'ouest** sont utilisables sur le service **kar'ouest Mouv'**. Toutefois, ceux-ci sont restreints en termes de nombre de voyages :

- **Abonnement hebdomadaire** : restreint à 21 voyages par semaine (un aller-retour étant compté comme deux voyages).
- **Abonnement mensuel** : restreint à 90 voyages par mois (un aller-retour étant compté comme deux voyages).

Il est précisé qu'un ticket unitaire permet de voyager d'un point A à un point B, sans pouvoir être réutilisé pour le retour.

Le délégataire pourra, à tout moment, pour des raisons de sécurité, interrompre le service. Il en informera, dans la mesure du possible, les personnes ayant effectué des réservations.

Si une demande de réservation ultérieure prioritaire (art. 15) doit être prise en compte par le délégataire, une modification de l'horaire de prise en charge du client qui a déjà réservé sera proposée. Si aucune adaptation n'est possible, la réservation du client sera annulée, puisqu'il n'est pas prioritaire. Ces changements peuvent intervenir douze heures avant l'exécution du service au plus tard.

11. ANNULATIONS

Les annulations perturbent le service.

Toute annulation de transport doit être effectuée par téléphone à 24h avant la course.

Lorsque la course réservée est annulée le jour même, celle-ci sera facturée sur les bases suivantes :

- Pas de pénalité sur la 1ère annulation du mois.
- Pénalité sur la base du prix du ticket à la 2ème annulation du mois.
- Pénalité sur la base du prix de deux tickets à partir de la 3ème annulation du mois.

Toute personne qui annulerait de façon répétée ses réservations se verra, après mise en demeure par le gestionnaire, exclue du service, à titre temporaire ou définitif. La mise en demeure pourra intervenir après la 5ème annulation.

Par ailleurs, pour toute personne qui ne serait pas présente au lieu de prise en charge, sans annulation préalable du transport selon les conditions précitées :

- L'utilisateur sera invité à produire une justification de son absence.
- Les transports éventuellement prévus pour le reste de la journée seront automatiquement annulés sans avertissement.
- La personne devra régulariser la ou les courses (y compris celles automatiquement annulées) au tarif forfaitaire de 1,80 € la course (y compris pour les usagers disposant d'un abonnement).
- Cette régularisation devra être réalisée, par chèque ou espèces, auprès du conducteur assurant le transport suivant.
- Faute de régularisation par l'utilisateur, l'accès sera suspendu.
- Au delà de 5 transports concernés (utilisateur non présent au lieu de prise en charge sans annulation préalable), hors les annulations automatiques précitées, l'utilisateur sera exclu du service, à titre provisoire ou définitif.

Le gestionnaire du réseau pourra prononcer des exclusions temporaires dans la limite d'une durée de quatre semaines.

Les exclusions définitives du service seront en revanche prononcées par l'Autorité Organisatrice de Transport, sur préconisation du gestionnaire.

12. CONDITIONS D'USAGE DES TRANSPORTS

Nature des prestations :

Le service assure des transports entre deux points déterminés. Le choix de l'itinéraire est à l'appréciation du gestionnaire.

La prestation inclut l'aide à la montée et à la descente du véhicule. En revanche, la prestation ne comprend pas la prise en charge et l'accompagnement en dehors du véhicule (portage dans les escaliers, montée des étages, etc).

Devoirs des agents de conduite :

- Le conducteur n'accède en aucun cas à l'intérieur des lieux publics ou privés de prise en charge et/ou de dépose.
- Le conducteur aide à la montée et à la descente du véhicule.
- Lors de la prise en charge, le conducteur est autorisé à attendre 5 minutes après l'horaire défini. Passé ce délai, la réservation est considérée comme non suivie d'effet, l'article 11 trouvant alors à s'appliquer.

Devoirs des usagers :

- Comme tout retard des usagers pénalise l'ensemble de la clientèle, il est demandé aux usagers de se présenter 5 minutes avant l'horaire convenu lors de la réservation.
- Les usagers doivent se conformer aux instructions de sécurité. Ainsi, la fixation des fauteuils au sol du véhicule est obligatoire ainsi que la ceinture de sécurité sur fauteuils ou places assises. A défaut de respect de ses règles, le transport sera refusé.
- L'utilisateur ne peut bénéficier de 2 réservations dans un intervalle de temps inférieur à 45 minutes. Dans la mesure du possible le temps de transport sera inférieur à 1 heure.

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

Dispositions d'usage

En règle générale, les animaux ne sont pas transportés. Cependant, les chiens-guide sont admis ; ils doivent alors être tenus en laisse.

Les animaux de petite taille sont admis dans les véhicules à condition d'être transportés dans des paniers ou dans des sacs convenablement fermés pour la tranquillité des voyageurs.

En aucun cas, ni le gestionnaire ni le TCO ne pourront être tenus responsables des accidents dont les animaux auraient été la cause. Leur propriétaire sera rendu responsable des dommages qu'ils pourraient occasionner. Il est interdit d'introduire dans le véhicule des matières dangereuses (explosives, inflammables, toxiques, etc).

Sont admis et transportés gratuitement :

- Les petits bagages à main.
- Les bagages et les colis dont le poids ne dépasse pas 20 kg.
- Les "poussettes porte provisions".
- Les voitures d'enfant à condition d'être pliées.

Toutes denrées alimentaires devront être transportées dans des récipients hermétiquement fermés.

Il est interdit de fumer dans les véhicules, d'y consommer de l'alcool, d'y monter en état d'ébriété. En aucun cas, le délégataire ne pourra être tenu responsable des accidents causés par ces objets, ni des dommages aux objets eux-mêmes survenus durant le transport. Seul le propriétaire ou l'utilisateur sera rendu responsable.

Le délégataire n'est nullement responsable des objets perdus. L'utilisateur peut à tout moment contacter le délégataire afin de l'informer de la perte d'un objet lors d'un transport.

Le délégataire ne saurait être tenu responsable des dommages occasionnés par des retards ou des annulations de service.

13. HORAIRES ET ITINÉRAIRES DE TRANSPORT

Horaires:

Le service ne saurait être assimilé à un service de taxi. Le choix du véhicule, du groupage et de l'itinéraire emprunté relève de l'entière décision du gestionnaire.

Les horaires définis lors de la réservation sont susceptibles de variations, dans les limites ci-dessous énoncées :

- La prise en charge demandée peut être décalée de moins 30 minutes et plus 15 minutes par rapport à l'horaire convenu lors de la prise de réservation pour les déplacements liés au travail, à la formation et à des rendez-vous médicaux.
- Pour les autres déplacements (achat, loisir...) afin de favoriser le groupage permettant l'accès à la mobilité pour le plus grand nombre, la prise en charge peut être décalée de moins 30 minutes et plus 30 minutes par rapport à l'horaire convenu lors de la prise de réservation.

Dans le cas de modifications ultérieures, et selon les mêmes amplitudes, l'utilisateur devra en avoir été formellement averti au minimum au plus tard la veille avant 19h00 pour les courses du matin et au plus tard le jour même avant 10h00 pour les courses de l'après-midi.

L'itinéraire:

- Il est défini par le gestionnaire en fonction des lieux de prise en charge des personnes prévues en groupement au planning (il ne peut donc s'agir systématiquement d'un trajet direct type taxi).
- Si le lieu de prise en charge de l'utilisateur s'avère dangereux ou impraticable, un emplacement mieux adapté sera défini en concertation avec l'utilisateur.
- La destination prévue lors de la réservation ne peut être modifiée en cours de trajet.
- Les arrêts ponctuels ne sont pas autorisés sur le trajet.
- Seuls les déplacements d'une distance supérieure à 500 mètres sont acceptés.

14. CAS DE REFUS DE TRANSPORT

- Tout transport à destination ou au départ de l'extérieur du Périmètre de Transports Urbains.
- Tout transport réalisé dans un cadre scolaire (compétence Conseil général).
- Tout transport pouvant être pris en charge par un organisme, organisme de Sécurité Sociale dans le cadre d'une affection ou établissement spécialisé accueillant des personnes handicapées.
- Toute personne qui refuse lors de ses déplacements d'être maintenue dans le véhicule par des éléments de fixation de sécurité adaptés (ceinture de sécurité et/ou ventrale + attaches fauteuils).
- Toute personne dont le comportement présente un danger pour elle-même, pour les autres usagers, pour le conducteur ou pour le véhicule.

15. PRIORISATION DES SERVICES

Priorisation des usagers :

- Les personnes en fauteuil sont prioritaires sur les autres ayants droits du service.
- En cas de saturation du service, l' "usager régulier" effectuant un déplacement lié à son travail ou à une formation sera jugé prioritaire.
- Est considéré comme "usager régulier", la personne qui selon l'article 7 effectue des réservations pour des périodes calendaires de 10 jours selon des horaires fixes.
- L'usager particulier est prioritaire sur les réservations groupées, a fortiori lorsque celles-ci émanent d'associations.

Priorisation des motifs :

- Le motif "travail" l'emporte sur les autres motifs de déplacement.
- Les motifs seront ensuite classés par priorité en prenant en compte le classement suivant : formation, rendez-vous médicaux, achats puis loisirs.

16. DÉMARCHE QUALITÉ

Dans un souci d'amélioration constant du service, des clients du service pourront recevoir, ponctuellement, un questionnaire ou un appel téléphonique destiné à mesurer la qualité de la prestation de service fournie par le gestionnaire.

Les usagers sont vivement invités à répondre à ces sollicitations destinées à améliorer le service public.

Par ailleurs, en vue de réaliser des mesures de qualité du service réalisé par le gestionnaire, le TCO se réserve le droit de contacter les usagers afin de leur proposer de les accompagner dans le véhicule.

17. CONTRÔLE DES TITRES

Le voyageur doit présenter aux conducteurs, à la montée dans le véhicule, un titre de transport valable dans le cas d'un titre acheté au sol.

Le voyageur est tenu de présenter aux agents de contrôle un titre valable en cas de contrôle à bord des véhicules.

Tout voyageur qui circule sur le service sans titre de transport ou avec un titre de transport non valable est en situation irrégulière.

Sont considérés comme non valables :

- Les tickets non oblitérés.
- Les tickets dont la date et / ou l'heure d'oblitération est dépassée.
- Les coupons d'abonnement sur lesquels le numéro de carte n'aura pas été reporté.
- Les coupons d'abonnement dont la date est dépassée.

A titre indicatif, montant des amendes sur le réseau **kar'ouest**, au 1^{er} janvier 2015 :

- Le voyageur démuné de tout titre de transport sera passible d'une indemnité forfaitaire de type A **soit 33 €**.
- Le voyageur muni d'un titre de transport non valable et non complété sera passible d'une indemnité forfaitaire de type B **soit 22 €**.
- Le contrevenant dispose de 10 jours pour régler l'indemnité forfaitaire sans majoration. Au-delà des 10 jours, le montant de l'amende est augmenté de **38 €** pour frais de constitution de dossier.
- À défaut de règlement, le procès verbal d'infraction est transmis au Procureur de la République dans un délai de 2 mois et le fraudeur devra payer une amende forfaitaire majorée recouvrée par le Trésor Public.

18. INFORMATIONS AU PUBLIC ET CONTRÔLES

Le présent règlement sera disponible auprès des conducteurs. Un exemplaire du document pourra être remis à toute personne le souhaitant.

Les agents du gestionnaire et/ou les représentants du TCO sont habilités à procéder à tout contrôle. La carte personnelle en cours de validité accompagnée du titre de transport doit être présentée à toute réquisition des agents chargés du contrôle. Le voyageur en situation irrégulière est passible des sanctions prévues par la réglementation en vigueur sur le réseau des transports de voyageurs.

19. EN CAS D'ACCIDENT

Toute personne ayant subi à l'intérieur du véhicule une atteinte corporelle de quelque nature que ce soit devra avertir immédiatement le conducteur qui prendra les mesures nécessaires.

En cas de non application de cette consigne, la personne qui désirerait faire valoir ses droits devra fournir un témoignage conforme à l'article L 202 du nouveau code de procédure civile et prouver la présence en sa compagnie d'un témoin de l'accident.

En situation d'urgence, les responsables de l'activité sont autorisés à prendre, le cas échéant, toutes les mesures rendues nécessaires par l'état de santé des usagers du service (hospitalisation et/ou intervention chirurgicale).

20. RÉCLAMATIONS

Tout litige survenant à l'occasion de la réalisation du service fera l'objet d'une concertation à l'amiable entre le demandeur et le gestionnaire et/ou le TCO.

La décision sera rendue en dernier ressort par Monsieur le Directeur Général de la SEMTO ou son représentant.

Toute réclamation relative à ce service de transport est à adresser à :

 Monsieur Le Directeur de la SEMTO
12, rue Mangalon
BP 75
97862 Saint-Paul CEDEX

 Tél : 0810 45 65 20

 www.karouest.re
Rubrique "Contactez-nous"

21. ACCEPTATION DU PRÉSENT RÈGLEMENT

L'inscription au service suppose la pleine acceptation du présent règlement.

Les accompagnateurs doivent également accepter pleinement le présent règlement.

**Le service
kar'ouest Mouv'
reste à votre écoute au
0262 338 338
pour toute information
complémentaire.**

kar'ouest

Réseau de transports publics du TCO



www.karouest.re