

Extrait du Registre des délibérations du Conseil de communauté

Séance du Jeudi 29 juin 2023

Publié le : 12/07/2023

Membres du Conseil en exercice : 123

Le Conseil de communauté, régulièrement convoqué, s'est réuni, sous la présidence de Madame Anne VIGNOT, Présidente de Grand Besançon Métropole.

Ordre de passage des rapports: 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18, 19, 20, 21, 22, 23, 24, 25, 26, 27, 28, 29, 30, 31, 32, 33, 34, 35, 36, 38, 39, 37, 40, 41, 42, 43, 44, 45, 46, 47, 48, 49, 50, 51, 52, 53, 54, 55, 56, 57, 58, 59, 60, 61, 62, 63, 64, 65, 66, 67, 68, 69, 70, 71, 72, 73, 74, 75

La séance est ouverte à 18h30 et levée à 22h56.

Étaient présents : **Avanne-Aveney :** Mme Marie-Jeanne BERNABEU **Besançon :** Mme Elise AEBISCHER, M. Hasni ALEM, M. Guillaume BAILLY (à partir de la question 8), M. Kévin BERTAGNOLI, Mme Pascale BILLEREY, M. Nicolas BODIN, Mme Nathalie BOUVET, Mme Claudine CAULET (à partir de la question 2), Mme Annaïck CHAUVET, Mme Julie CHETTOUH, M. Sébastien COUDRY, M. Benoit CYPRIANI (à partir de la question 33), Mme Karine DENIS-LAMIT, M. Cyril DEVESA, Mme Marie ETEVENARD, M. Ludovic FAGAUT, Mme Lorine GAGLIOLO, M. Abdel GHEZALI, M. Olivier GRIMAITRE, Mme Valérie HALLER, M. Damien HUGUET, M. Jean-Emmanuel LAFARGE (à partir de la question 10), M. Aurélien LAROPPE, Mme Myriam LEMERCIER (jusqu'à la question 12 incluse), M. Christophe LIME, Mme Agnès MARTIN, Mme Carine MICHEL, Mme Laurence MULOT, M. Yannick POUJET, M. Anthony POULIN, Mme Françoise PRESSE, Mme Karima ROCHDI, M. Jean-Hugues ROUX (jusqu'à la question 9 incluse), M. Nathan SOURISSEAU, M. Gilles SPICHER, M. André TERZO, Mme Claude VARET (jusqu'à la question 9 incluse), Mme Anne VIGNOT, Mme Christine WERTHE, Mme Marie ZEHAF **Bonnay :** M. Gilles ORY **Busy :** M. Philippe SIMONIN **Chalèze :** M. René BLAISON **Champagny :** M. Olivier LEGAIN **Champvans-les-Moulins :** M. Florent BAILLY **Chaucenne :** M. Samuel VUILLEMIN **Chemaudin et Vaux :** M. Gilbert GAVIGNET **Chevroz :** M. Franck BERNARD **Châtillon-le-Duc :** Mme Catherine BOTTERON **Cussey-sur-l'ognon :** M. Jean-François MENESTRIER **Devecoy :** M. Gérard MONNIEN **Ecole-Valentin :** M. Yves GUYEN **Fontain :** M. Claude GRESSET-BOURGEOIS **Francois :** M. Emile BOURGEOIS **Geneuille :** M. Patrick OUDOT **Gennes :** M. Jean SIMONDON **Grandfontaine :** M. Henri BERMOND **Les Auxons :** M. Anthony NAPPEZ **Mamirolle :** M. Daniel HUOT **Mazerolles-le-Salin :** M. Daniel PARIS **Miserey-Salines :** M. Marcel FELT (à partir de la question 10) **Morre :** M. Jean-Michel CAYUELA **Nancray :** M. Vincent FIETIER **Osselle-Routelle :** Mme Anne OLSZAK **Palise :** M. Daniel GAUTHEROT **Pelousey :** Mme Catherine BARTHELET **Pouilly-Français :** M. Yves MAURICE **Pouilly-les-Vignes :** M. Jean-Marc BOUSSET **Pugey :** M. Frank LAIDIE **Roset-Fluans :** M. Dominique LHOMME **Saint-Vit :** Mme Anne BIHR **Serre-les-Sapins :** M. Gabriel BAULIEU **Thise :** M. Pascal DERIOT **Torpes :** M. Denis JACQUIN **Vaire :** Mme Valérie MAILLARD **Venise :** M. Jean-Claude CONTINI **Vieilley :** M. Franck RACLOT **Vorges-les-Pins :** Mme Maryse VIPREY

Étaient absents : **Amagney :** M. Thomas JAVAUX **Audeux :** Mme Françoise GALLIOU **Besançon :** Mme Frédérique BAEHR, Mme Anne BENEDETTO, M. François BOUSSO, Mme Fabienne BRAUCHLI, Mme Aline CHASSAGNE, M. Philippe CREMER, M. Laurent CROIZIER, Mme Sadia GHARET, M. Pierre-Charles HENRY, Mme Marie LAMBERT, M. Jamal-Eddine LOUHKIAR, Mme Marie-Thérèse MICHEL, M. Saïd MECHAI, Mme Juliette SORLIN, Mme Sylvie WANLIN **Beure :** M. Philippe CHANEY **Boussières :** M. Eloi JARAMAGO **Brillans :** M. Alain BLESSEMAILLE **Byans-sur-Doubs :** M. Didier PAINEAU **Chalezeule :** M. Christian MAGNIN-FEYSOT **Champoux :** M. Romain VIENET **Dannemarie-sur-Crête :** Mme Martine LEOTARD **Deluz :** M. Fabrice TAILLARD **La Chevillotte :** M. Roger BOROWIK **La Vèze :** M. Jean-Pierre JANNIN **Larnod :** M. Hugues TRUDET **Le Gratteris :** M. Cédric LINDECKER **Marchaux-Chaudefontaine :** M. Patrick CORNE **Merey-Vieilley :** M. Philippe PERNOT **Montfaucon :** M. Pierre CONTOZ **Montferrand-le-Château :** Mme Lucie BERNARD **Noironte :** M. Claude MAIRE **Novillars :** M. Bernard LOUIS **Pirey :** M. Patrick AYACHE **Rancenay :** Mme Nadine DUSSAUCY **Roche-lez-Beaupré :** M. Jacques KRIEGER **Saint-Vit :** M. Pascal ROUTHIER **Saône :** M. Benoit VUILLEMIN **Tallenay :** M. Ludovic BARBAROSSA **Thoraise :** M. Jean-Paul MICHAUD **Velesmes-Essarts :** M. Jean-Marc JOUFFROY **Villars Saint-Georges :** M. Damien LEGAIN

Secrétaire de séance : M. Nicolas BODIN

Procurations de vote : M. Guillaume BAILLY à Mme Karine DENIS-LAMIT (jusqu'à la question 7 incluse) ; Mme Frédérique BAEHR à M. Sébastien COUDRY ; Mme Anne BENEDETTO à M. Hasni ALEM ; M. François BOUSSO à M. Nathan SOURISSEAU ; Mme Fabienne BRAUCHLI à M. Anthony POULIN ; Mme Claudine CAULET à M. Cyril DEVESA (jusqu'à la question 1 incluse) ; Mme Aline CHASSAGNE à M. Olivier GRIMAITRE ; M. Philippe CREMER à M. Kévin BERTAGNOLI ; M. Laurent CROIZIER à Mme Nathalie BOUVET ; M. Benoit CYPRIANI à Mme Valérie HALLER (jusqu'à la question 32 incluse) ; Mme Sadia GHARET à M. André TERZO ; M. Pierre-Charles HENRY à Mme Christine WERTHE ; M. Jean-Emmanuel LAFARGE à Mme Annaïck CHAUVET (jusqu'à la question 9 incluse) ; Mme Marie LAMBERT à M. Ludovic FAGAUT ; Mme Myriam LEMERCIER à M. Guillaume BAILLY (à compter de la question 13) ; Mme Marie-Thérèse MICHEL à M. Damien HUGUET ; M. Jean-Hugues ROUX à M. Yannick POUJET (à compter de la question 10) ; Mme Juliette SORLIN à Mme Marie ZEHAF ; M. Claude VARET à Mme Laurence MULOT (à compter de la question 10) ; Mme Sylvie WANLIN à M. Nicolas BODIN ; M. Eloy JARAMAGO à M. Denis JACQUIN ; M. Christian MAGNIN-FEYSOT à M. René BLAISON ; Mme Martine LEOTARD à M. Jean-Marc BOUSSET ; M. Jean-Pierre JANNIN à M. Claude GRESSET-BOURGEOIS ; M. Hugues TRUDET à M. Philippe SIMONIN ; M. Patrick CORNE à Mme Valérie MAILLARD ; M. Philippe PERNOT à M. Aurélien LAROPPE ; M. Marcel FELT à M. Yves GUYEN (jusqu'à la question 9 incluse) ; M. Pierre CONTOZ à M. Jean-Michel CAYUELA ; M. Claude MAIRE à M. Florent BAILLY ; M. Patrick AYACHE à M. Gabriel BAULIEU ; M. Pascal ROUTHIER à Mme Anne BIHR ; M. Ludovic BARBAROSSA à M. Anthony NAPPEZ ; M. Jean-Marc JOUFFROY à M. Yves MAURICE ; M. Damien LEGAIN à M. Dominique LHOMME

Délibération n°2023/2023.06538
Rapport n°32 - Evolution du règlement Ginko Access

Rapport d'information

Evolution du règlement Ginko Access

Rapporteur : Mme Marie ZEHAF, Vice-Présidente

	Date	Avis
Commission n° 5	31/05/2023	Favorable
Bureau	15/06/2023	Favorable
Conseil de Communauté	29/06/2023	Favorable

Inscription budgétaire
<i>Sans incidence budgétaire</i>

Résumé :

En qualité d'Autorité Organisatrice des Mobilités (AOM), Grand Besançon Métropole propose un service destiné aux personnes à mobilité réduite appelé Ginko Access. Aujourd'hui, le règlement régissant Ginko Access a besoin d'être mis à jour afin de se conformer à la loi d'orientation des mobilités (LOM) et de limiter la saturation du service. Il est donc proposé de faire évoluer le règlement ainsi que les conditions d'accès au service Ginko Access en le modernisant dans le même temps.

I. Rappel du contexte

Ginko Access est un service de transports à la demande destiné aux personnes à mobilité réduite sur le territoire de Grand Besançon Métropole. Ce service rencontre régulièrement un phénomène de saturation et le règlement en vigueur actuellement ne prend pas en compte les modifications prévues par la Loi d'Orientation des Mobilités (LOM).

Un audit effectué en interne et des réunions de travail avec le groupe d'experts d'usages ont permis de définir le cadre de l'évolution du règlement Ginko Access.

II. Modifications liées à la mise en conformité avec la loi d'orientation des mobilités (LOM)

Afin de se conformer aux évolutions liées à la LOM, le règlement d'accès au service Ginko Access doit être modifié et complété avec les éléments suivants :

- La suppression de la commission : la LOM précise que l'accès aux services de transports adaptés ne sera plus réservé aux seuls usagers qui sont passés devant une commission médicale locale (entretien médical ou envoi d'informations médicales).
- Le service ne pourra plus être restreint par une obligation de résidence sur le territoire concerné.
- La mise en place d'un tarif réduit pour les accompagnateurs: la LOM préconise que l'accompagnateur ne paye pas son titre plus de 50% du tarif normal. La gratuité pour l'accompagnateur sur le service Ginko Access va au-delà de cette préconisation.
- La refonte des critères d'accès très détaillés ainsi que les modalités d'inscription.
- La précision du champ d'action du service.
- La mise en place d'un nouveau parcours client sans commission d'accès, en lien avec une documentation simplifiée pour gagner en clarté.

III. Mesures à mettre en place pour limiter la saturation du service

Afin de lutter contre le phénomène de saturation de ce service, le règlement doit aussi fixer les règles globales de fonctionnement suivantes :

- Limitation du nombre de réservations afin de permettre à plus d'ayant-droit d'avoir accès au service : limiter les réservations à 1 aller-retour par jour pour les motifs de déplacement autres que domicile - travail ou domicile - accueil de jour.
En effet, à l'heure actuelle il est constaté un grand nombre d'horaires non disponibles et beaucoup d'annulations tardives sans motif.
- Sanctions à l'encontre des usagers qui ne respectent pas les règles d'usage et pénalisent ainsi les autres utilisateurs.
 - Deux annulations tardives (le véhicule est déjà en route) ou deux absences par mois entraîneront l'envoi d'un courrier officiel avec rappel du règlement.
 - En cas de récidive, le nombre de réservations sera limité.
- Règles de désinscription des usagers dont l'évolution de l'état de santé ne leur permet plus d'être considérés comme ayants-droit au service Ginko Access.

IV. Modernisation du service Ginko Access

Dans un but de simplification et de modernisation des démarches en ligne, des évolutions vont être intégrées à partir du 17 juillet 2023. Ces nouveautés permettront une utilisation plus dynamique du service à la fois pour les clients, les conducteurs que pour le centre de relation client.

Pour les clients :

- Déploiement d'une nouvelle application Ginko Access dédiée
- Possibilité de réserver le jour-J jusqu'à 1 heure à l'avance
- Réassurance multiples : réservation, veille, jour-J, H-1, M-10, M0
- Modes de réassurance diversifiés : sms, appels automatiques, notifications

Pour les conducteurs :

- Digitalisation du suivi des prises en charge via une application dédiée

Pour les conducteurs :

- Visualisation des véhicules (en propre et sous-traitance)
- Actions de régulation possibles en fonction des aléas quotidiens

A l'unanimité, le Conseil de Communauté se prononce favorablement sur le projet de règlement joint en annexe.

Rapport adopté à l'unanimité :

Pour : 107

Contre : 0

Abstention* : 0

Conseiller intéressé : 0

*Le sens du vote des élus ne prenant pas part au vote est considéré comme une abstention.

La présente délibération peut faire l'objet d'un recours devant le Tribunal administratif de Besançon dans les deux mois suivant sa publicité.

Le secrétaire de séance,



Nicolas BODIN
Vice-Président

Pour extrait conforme,

La Présidente,



Anne VIGNOT
Maire de Besançon

Ginko Access

Règlement du service



Ginko 
Les mobilités de
Grand Besançon Métropole



Les dispositions dans le présent règlement sont applicables au service Ginko Access, service de transport des personnes à mobilité réduite dans Grand Besançon Métropole.

Le présent règlement s'applique à l'ensemble des voyageurs du service de transport à la demande des personnes à mobilité réduite Ginko Access (TPMR). Le règlement est destiné à établir les conditions générales de fonctionnement dans lesquelles les voyageurs peuvent utiliser le service, notamment les règles d'utilisation, de sécurité et de savoir-être à respecter. Ce règlement précise les droits et les obligations des voyageurs.

Sommaire

	Page
1. Conditions d'accès	3
2. Parcours Client	4
3. Nature de la prestation	4
4. Réservation	5
5. Déplacement	6
6. Mission du conducteur	8
7. Bagages	8
8. Matières dangereuses	8
9. Animaux	8
10. Sécurité et protection de la personne	9
11. Interdictions faites aux voyageurs	9
12. Infractions	9
13. Accessibilité du réseau Ginko bus et tram	10
14. Désinscription	10
15. Validité du règlement	10
Acceptation du présent règlement	11

1. Conditions d'accès



Le service Ginko Access s'adresse aux personnes ayant un handicap moteur et aux personnes déficientes visuelles qui ne peuvent emprunter seules ou accompagnées les transports en commun classiques.

1.1 Le service est ouvert aux usagers suivants :

- Détenteurs d'une CMI Invalidité ou d'une carte d'invalidité à 80% présentant des difficultés à se déplacer (exemple : périmètre de marche réduit).

1.2 En revanche, les éléments suivants ne constituent pas « en tant que tels » des critères donnant droit d'accès au service :

- L'âge
- Le handicap psychique ou intellectuel
- Le critère d'environnement (exemples : distance entre le domicile et le plus proche arrêt, difficulté à gérer les correspondances, etc.).

1.3 Par ailleurs, n'entrent pas dans le champ du service Ginko Access :

- Le handicap temporaire (moins de 3 mois en fauteuil roulant ou avec une mobilité gravement restreinte).
- Les personnes dont l'état de santé requiert un transport médicalisé assuré par un personnel formé et/ou un matériel spécialisé.
- Les personnes avec station debout pénible, mais dont la demande est uniquement motivée par un manque de disponibilité en places assises sur le réseau bus et tram Ginko.
- Le transport à but thérapeutique relevant de la Sécurité Sociale.
- Les déplacements des élèves handicapés qui fréquentent un établissement d'enseignement général, agricole ou professionnel, public ou privé placé sous contrat, en application des dispositions du titre V du livre III du Code de l'éducation, ou reconnu en application des dispositions du livre VIII du Code rural, qui ne peuvent utiliser les moyens de transport en commun en raison de la gravité de leur handicap, médicalement établie. Ces déplacements sont pris en charge et organisés directement par le Département au titre de sa compétence.
- Les déplacements des étudiants handicapés qui fréquentent un des établissements d'enseignement supérieur relevant de la tutelle du ministère de l'agriculture ou du ministère de l'éducation nationale et qui ne peuvent utiliser les transports en commun, en raison de la gravité de leur handicap, médicalement établie. Ces déplacements sont pris en charge et organisés par le Département au titre de sa compétence.
- Pour des motifs de déplacement autres que ceux précisés ci-dessus, ces élèves ou étudiants pourront avoir accès au transport à la demande Ginko Access.
- Le transport spécifique vers des établissements spécialisés ou pour leurs besoins propres, tels que les établissements recevant des personnes âgées, les institutions de travail protégé, les maisons d'accueil spécialisé, les centres d'accueil de jour, en particulier ceux bénéficiant d'un prix de journée. Ces déplacements relèvent de l'action sanitaire et sociale, compétence appartenant du Département.

2.

Parcours Client

2.1

Étape 1 : La demande d'accès au service

- Par téléphone au 03 70 27 71 60 (prix d'un appel local).
- Sur le site internet www.ginko.voyage : 2 possibilités, dossier à télécharger ou à remplir directement sur le site, rubrique « Se déplacer » puis « Services sur réservation » puis « Ginko Access ».
- À l'agence Ginko Mobilités, Place de la Révolution.



Nos services sont accessibles aux personnes sourdes et malentendantes du lundi au vendredi de 8h30 à 19h00 en LSF, TTRP et LCP via notre partenaire Elioz.

2.2

Étape 2 : Remplir la demande d'accès et joindre les justificatifs

- Remplir la « Demande d'accès au service Ginko Access ».
- Joindre les justificatifs suivants :
 - › Copie de la CMI Invalidité, recto/verso
 - › Copie de la CMI Stationnement recto/verso, si vous en possédez une
- Envoi de votre dossier rempli à l'adresse suivante :
Keolis Besançon Mobilités
Service Ginko Access
5 rue Branly
CS 11312
25005 Besançon Cedex

2.3

Étape 3 : Réception et vérification de votre dossier

- Après réception et vérification de de votre demande d'accès au service Ginko Access, un téléconseiller pourra vous contacter si besoin de précisions.

2.4

Étape 4 : La décision

- Le service Ginko Access vous envoie un courrier pour vous informer de sa décision d'acceptation ou de refus dans un délai maximum de 1 mois.
- En cas d'avis favorable, le courrier sera accompagné d'un exemplaire du règlement du service Ginko Access, incluant **l'attestation d'acceptation du règlement que vous devrez nous retourner datée et signée avant de pouvoir utiliser le service Ginko Access** (dernière page du règlement). Le guide des tarifs et points de vente vous sera remis également.
- Toutefois Keolis Besançon Mobilités, accompagné de Grand Besançon Métropole, se réserve le droit de réexaminer l'inscription au service Ginko Access si les conditions de sécurité ne sont pas respectées lors des cinq premiers trajets.

3.

Nature de la prestation

3.1

Le service Ginko Access est un service de transport public pour les personnes à mobilité réduite. Il assure des déplacements d'adresse à adresse sur le territoire de Grand Besançon Métropole. Il ne saurait être assimilé à un transport de taxi traditionnel ou à une ambulance. Le choix du véhicule, du groupage et de l'itinéraire emprunté par le conducteur relève de la responsabilité de l'exploitant. Les minibus sont spécialement aménagés pour accueillir des fauteuils roulants : rampes d'accès, points d'ancrage à bord.

- 3.2 Le service Ginko Access fonctionne tous les jours de l'année sauf le 1er mai :
- de 7h à 21h du lundi au jeudi, le dimanche et les jours fériés, sauf 1^{er} mai.
 - de 7h à 23h, le vendredi et le samedi.
- 3.3 Le service Ginko Access ne saurait s'engager à répondre à chaque demande de déplacement. Les réservations sont enregistrées sous réserve de disponibilité.

4. Réservation

4.1 Dans les établissements spécialisés, le référent peut réserver pour le compte d'un usager inscrit au service Ginko Access.

Les associations (EPHAD, maisons de retraites) peuvent réserver pour l'un de leurs bénéficiaires sous réserve que celui-ci réponde aux critères du service.

La réservation au nom de tout un établissement ou tout un groupe est interdite.

4.2 Délais et modes de réservation proposés

Les réservations s'effectuent de 32 jours avant votre déplacement jusqu'à une heure avant :

- via l'application Ginko Access disponible pour smartphone (Android et Apple)
- via le site internet www.ginko.voyage depuis la page Ginko Access
-  Par téléphone du lundi au samedi de 7h à 19h au 03 70 27 71 60 (prix d'un appel local)
-  Via ElioZ, application pour smartphone, ou depuis le site www.ginko.voyage, pour les personnes sourdes et malentendantes
 - interprètes en LSF, LPC
 - transcripteurs pour personnes non signantes et non LCP

4.3 Préparer sa réservation

Merci de bien indiquer à chaque réservation les éléments suivants :

- Vos nom et prénom.
- La date du transport souhaitée.
- L'horaire souhaité :
 - De départ
 - D'arrivée (en précisant si vous avez un rendez-vous)

En cas de disponibilité le service Ginko Access vous propose une plage horaire la plus proche de votre demande dans un intervalle de plus ou moins 1 heure.

En cas d'indisponibilité, votre demande est placée en « liste d'attente ». Si un créneau se libère au plus tard la veille de votre demande, vous êtes informé par sms ou appel téléphonique.

- Le nombre de personnes vous accompagnant.
- Le numéro de rue, le bâtiment et l'adresse complète de prise en charge à l'aller et au retour, et toute information pratique pour faciliter le point de rencontre (exemple : coque, siège-auto, travaux, déviations...).

En aucun cas, nous ne pouvons accepter des usagers voyageant debout, même si ces derniers sont accompagnateurs. La réglementation applicable à ce type de véhicule interdit formellement le transport de personnes supplémentaires au nombre précisé lors de la validation de votre réservation.

Confirmation de la réservation

Le téléconseiller, le site internet ou l'application Ginko Access valide la réservation. Plusieurs étapes de confirmation sont ensuite transmises par sms ou appel automatique :

- Le jour de la demande de réservation en précisant le créneau horaire d'engagement allant de -15 minutes à +15 minutes de l'horaire proposé.
- La veille par un rappel identique au premier SMS .
- Le jour du voyage (1 heure avant) en précisant l'horaire de prise en charge comprenant un intervalle de -3 minutes à +3 minutes.
- Le jour du voyage (environ 10 minutes avant l'arrivée du véhicule) en confirmant l'horaire de prise en charge.
- Le jour du voyage (à l'arrivée du véhicule) qui indique la présence du véhicule au point de prise en charge demandé.

Consultation et gestion de vos réservations

Vos réservations sont consultables sur votre espace personnel sur l'appli Ginko Access et le site internet www.ginko.voyage.

Si vous privilégiez le contact téléphonique veuillez prendre bonne note des horaires de prises en charge communiqués par les téléconseillers.

Modification ou annulation d'une réservation

Afin de ne pas pénaliser les autres usagers et de permettre à ceux sur liste d'attente une disponibilité de voyage, veuillez à prévenir au plus tôt, en cas de demande de modification ou d'annulation de votre réservation.

- En quelques minutes, vous pouvez en informer le service Ginko Access depuis l'appli Ginko Access, le site www.ginko.voyage, et via un téléconseiller.
- Les modifications pourront se faire jusqu'à 1 heure avant la prise en charge. Les modifications d'itinéraires seront faites dans la limite des possibilités et de l'impact sur les horaires de prises en charge.
- Passé ce délai, toutes les annulations sont considérées comme tardives.
 - **Étape 1 : un courrier officiel de rappel des règles des annulations vous est envoyé.**
 - **Étape 2 : En cas d'annulations tardives répétées, Keolis Besançon Mobilités, accompagné de Grand Besançon Métropole, se réserve le droit de suspendre temporairement votre accès au service.**
- En cas de retard ou d'un éventuel problème, veuillez contacter les téléconseillers au 03 70 27 71 60 (prix d'un appel local).
- Lors du trajet, aucune modification d'itinéraire n'est acceptée. Le conducteur ne peut pas faire de halte à la convenance de l'utilisateur.
- Toutes les modifications et les annulations sont notifiées par l'envoi d'un sms ou d'un appel automatique.

5.

Déplacement

Les dessertes des écoles, collèges et lycées ne sont pas de la compétence du service Ginko Access mais dépendent de l'autorité à laquelle sont rattachés ces établissements. Le service Ginko Access n'assure pas les transports médicaux et ne peut se substituer aux ambulances.

Périmètre

Le lieu de prise en charge et la destination de la course doivent se situer à l'intérieur du périmètre de Grand Besançon Métropole.

Ponctualité

Afin de ne pas désorganiser le planning établi et de ne pas pénaliser les autres usagers de la journée, nous vous demandons de vous présenter quelques minutes avant le créneau horaires annoncé sur le dernier SMS reçu ou lors de l'appel automatique. Le départ du lieu de prise en charge s'effectuera à l'heure indiquée par le SMS de confirmation ou lors de l'appel automatique.

Aucun retard ne pourra être toléré afin de garantir le respect des autres prises en charge.

En cas d'absence non signalée :

- **Étape 1 : un courrier officiel de rappel des règles des annulations vous est envoyé.**
- **Étape 2 : En cas d'absences répétées, Keolis Besançon Mobilités accompagné de Grand Besançon Métropole se réserve le droit de suspendre temporairement votre accès au service.**

Par ailleurs, les temps de parcours sont calculés au plus proche de la réalité. Cependant, les conducteurs sont tributaires des aléas de la circulation et nous ne pouvons vous garantir une ponctualité sans faille.

Aléas

En cas d'aléas pour motifs internes ou externes à l'exploitant, le service Ginko Access se réserve le droit d'annuler vos voyages sans délai de prévenance si votre sécurité n'est plus garantie, en assurant au maximum les courses pour motif « Travail » ou « Accueil de jour » et les retours à domicile.

Titres de transport

Durant votre déplacement vous devez être en possession d'un titre de transport Ginko valide. Vous devez présenter votre titre de transport au conducteur. Si vous êtes dans l'incapacité de le faire, le titre de transport doit être facilement accessible (par exemple : poche de veste, tour de cou, poche avant d'un sac) ou être présenté par votre accompagnateur lors de la montée dans le véhicule. En cas d'absence de titre, vous vous exposez à une amende selon le tarif en vigueur. Si vous n'êtes pas en règle, vous devrez présenter un justificatif d'identité. Un procès-verbal (PV) sera alors dressé par le contrôleur.

Statut des usagers

Vous êtes tenu d'informer le service Ginko Access du type d'appareillage utilisé lors du déplacement le cas échéant, ainsi que toute particularité présente.

Statut des accompagnateurs

Toute personne vous accompagnant lors de votre déplacement, devra être signalée lors de la réservation dans la limite des places disponibles pour le déplacement convenu. Le ou les accompagnateur(s) sont présents sur l'intégralité du voyage.

• L'accompagnateur gratuit

La nécessité pour l'utilisateur d'être accompagné dans ses déplacements est établie lors de l'inscription au service. Si la mention « besoin d'accompagnement » figure sur la CMI Invalidité, un accompagnateur voyagera alors gratuitement sur le même itinéraire que l'utilisateur. L'accompagnateur ne peut pas lui-même être bénéficiaire du service Ginko Access.

• L'accompagnateur payant

Pour les personnes ne disposant pas de la mention « besoin d'accompagnement » sur leur CMI Invalidité ou carte invalidité à 80%, les accompagnateurs sont payants. Dans ce cas, les personnes qui accompagnent doivent être détentrices d'un titre de transport Ginko valide.

Les enfants de moins de 10 ans

Rappel : les enfants de moins de 4 ans voyagent gratuitement.

Les enfants de moins de 9 mois ou moins de 9 kg seront transportés dans une coque spécialement adaptée et fournie :

- soit par l'utilisateur : lui ou son accompagnateur se chargera d'attacher la coque dans la mesure du possible et le conducteur s'assurera de son bon maintien.
- soit par le service Ginko Access : le conducteur se chargera de l'installation de la coque. Les coques doivent être maintenues par une ceinture 3 points et positionnées dos à la route.

Les enfants de plus de 9 mois ou plus de 9 kg et de moins de 10 ans seront transportés dans un siège-auto spécialement adapté fourni par le service Ginko Access. Le conducteur s'assurera de mettre en place le siège face à la route et d'attacher l'enfant à l'aide d'une ceinture 3 points.

Attention : la présence d'enfants lors du déplacement devra être mentionnée lors de la réservation de façon à ce que l'installation des sièges-auto puisse être réalisée.

6. Mission du conducteur

Le conducteur vous aidera à prendre place dans le véhicule et à en descendre à partir du moment où vous êtes au point de rendez-vous. Le conducteur reste sur la voie publique à proximité immédiate de son véhicule et ne rentre jamais dans les sphères privées. La prestation ne comprend pas l'accompagnement dans les bâtiments, la montée des étages, le portage dans les escaliers. Ce dernier n'aide pas l'utilisateur à se vêtir, se dévêtir, ne porte pas de charges lourdes ou autre (sac de courses, valise...).

Le conducteur est chargé de fixer solidement les fauteuils au plancher avec le système prévu à cet effet et s'assure que les personnes utilisant les banquettes mettent bien la ceinture de sécurité. Si elles sont dans l'incapacité physique de le faire, le conducteur met la ceinture de sécurité en place. La responsabilité de l'entreprise étant engagée et afin d'éviter des dommages aux usagers, cette obligation doit être strictement respectée.

7. Bagages

Les bagages peu encombrants et les colis peu volumineux sont acceptés dans les véhicules dans la mesure où ils n'occasionnent pas de gêne pour les autres usagers et sont sous l'entière responsabilité de leur propriétaire. Les bagages ou colis doivent pouvoir être portés par l'utilisateur lui-même ou son accompagnateur.

8. Matières dangereuses

Il est interdit aux usagers d'introduire à bord des véhicules des matières dangereuses ainsi que toutes celles susceptibles de salir, d'incommoder ou dont la possession est pénalement poursuivie.

9. Animaux

À l'exception des chiens d'assistance, éduqués ou en cours d'éducation (exemple : chien guide d'aveugle, chien d'assistance pour personne en fauteuil roulant...) lesquels sont admis gracieusement, la présence des animaux n'est pas autorisée à bord des véhicules.

- 9.2 Cependant les chiens et les chats de petite taille tenus en laisse et transportés dans un panier sont autorisés. Le panier ne doit pas dépasser la largeur d'un siège et être tenu sur les genoux ou posé sur le plancher, si la place le permet.
- 9.3 Les animaux ne doivent pas, en tout état de cause, salir ou incommoder les passagers ou constituer une gêne à leur égard. Tout dégât occasionné par un animal sera facturé à son propriétaire.
- 9.4 Le transporteur ne pourra être tenu pour responsable des conséquences des accidents dont les animaux auraient été victimes, ni des dommages qu'ils auraient occasionnés.

10. Sécurité et protection de la personne

- 10.1 À bord des véhicules, vous devez vous conformer aux instructions de sécurité. Chacun doit voyager assis et mettre la ceinture de sécurité en prenant place dans le véhicule.
- 10.2 Pour les personnes en fauteuil roulant, le conducteur se chargera d'installer une ceinture abdominale et si le véhicule le permet, une ceinture épaulière. En cas de refus du port de la ceinture, pour votre sécurité, le déplacement ne pourra pas être effectué.
- 10.3 Si un usager se présente avec une poussette d'enfant, celle-ci devra être attachée par le conducteur au moyen des sangles à l'emplacement d'un fauteuil roulant. L'enfant aura été préalablement installé avec sa coque ou dans un siège-auto.

11. Interdictions faites aux voyageurs

- 11.1 Entrer en état de grande malpropreté ou en état d'ébriété dans les véhicules, dans les locaux de l'entreprise ou les locaux d'attente, y commettre des actes de nature à troubler l'ordre public ou à entraver le service.
- 11.2 Tenir dans ces lieux des propos malséants, injurieux ou menaçants.
- 11.3 Solliciter dans ces lieux les voyageurs, vendre ou distribuer des objets, faire de la publicité ou de la propagande.
- 11.4 Détériorer ou souiller le matériel, les pancartes ou les inscriptions de service.
- 11.5 De fumer et de cracher dans les véhicules.
- 11.6 De manger et boire dans les véhicules.
- 11.7 Mettre un obstacle à la fermeture ou à l'ouverture des portes.
- 11.8 Utiliser un lecteur audio (téléphone portable ou lecteurs multimédias) avec un niveau sonore pouvant gêner la compréhension des informations ou le confort des voyageurs.

12. Infractions

- 12.1 Les infractions à la présente charte, dûment constatées par procès-verbal, dressé par les agents assermentés de Grand Besançon Métropole, par Keolis Besançon Mobilités, par la Gendarmerie ou la Police Nationale pourront donner lieu à l'application des peines prévues par les différents textes légaux et réglementaires en vigueur, en la matière.
- 12.2 En cas de refus d'un voyageur de respecter les consignes de la présente charte, le conducteur est habilité à lui refuser dans l'instant l'accès au véhicule.

13. **Accessibilité du réseau Ginko bus et tram**

13.1 Des travaux de mise en accessibilité ont été entrepris sur les 400 arrêts principaux du réseau Ginko afin de se mettre en conformité avec la loi d'Accessibilité de 2005. Sont accessibles :

- Toutes les stations de tram.
- Les arrêts les plus fréquentés de Besançon, dont la configuration le permet.
- Un ou deux arrêt(s) dans chaque commune périurbaine.
- Les arrêts accessibles sont indiqués sur tous les documents de communication Ginko papier et numérique.

Si votre itinéraire est accessible, les téléconseillers vous proposeront un déplacement en bus et/ou en tram sur le réseau Ginko.

13.2 Tous les véhicules bus urbains et trams sont accessibles sur les lignes T1 à 12 :

- Ils sont à plancher plat et munis d'une rampe d'accès testée chaque matin.
- Ils possèdent des places prioritaires et des emplacements pour les fauteuils roulants.
- Ils sont équipés d'écrans dynamiques.
- Les bus sont tous équipés d'annonces sonores à la montée et à la descente à l'intérieur comme à l'extérieur.
- Les trams diffusent des annonces vocales à l'intérieur, et les bornes d'information voyageurs aux stations tram.

13.3 Une formation à la prise en charge et à l'accueil des personnes à mobilité réduite est dispensée auprès de tous les conducteurs et du personnel Ginko en relation avec le public. L'accessibilité se met également en place sur les supports de communication Ginko avec l'élaboration d'un plan accessible et d'une version du site internet en FALC, adaptée aux personnes sourdes et malentendantes, et adaptée aux personnes aveugles et mal-voyantes.

13.4 Un calculateur d'itinéraires adapté : en cochant l'option « usager en fauteuil roulant », le calculateur d'itinéraires du site www.ginko.voyage et de l'Appli Ginko Mobilités vous propose des trajets uniquement en provenance et à destination d'arrêts qui sont accessibles.

13.5 La solution de guidage Ezymob permet aux personnes en situation de handicap visuel d'utiliser le réseau Ginko en toute autonomie. Appli disponible sur les stores.

14. **Désinscription**

La désinscription au service Ginko Access se fait dans les cas suivants :

- En cas de non-utilisation du service pendant 12 mois consécutifs.
- Lorsque la CMI Invalidité arrive en fin de droits et n'est pas renouvelée. Un courrier de rappel demandant de fournir la photocopie de la nouvelle CMI est envoyé par le service Ginko Access avant de procéder à la désinscription.
- Si l'état de la personne se dégrade et que l'utilisation d'un transport médical est requise.
- Si l'état de la personne se dégrade et que le service Ginko Access ne peut plus la transporter en toute sécurité.
- En cas de non-respect du présent règlement.
- En cas de décès de la personne.

15. **Validité du règlement**

Ce règlement prend effet le 17 juillet 2023. Le présent règlement et ses éventuelles modifications sont disponibles sur www.ginko.voyage.

Acceptation du présent règlement

Ginko
Access

Ce règlement est adressé à tous les usagers du service Ginko Access. Vous devez en accepter les conditions générales pour pouvoir bénéficier du service.

Merci de remplir et de signer cette acceptation, pour l'envoyer à :

Keolis Besançon Mobilités - Service Ginko Access
5, rue Edouard Branly
CS 11312 - 25005 Besançon Cedex

- J'accepte les conditions générales du règlement d'utilisation du service Ginko Access et renvoie mon accord signé, ci-dessous, à la société Keolis Besançon Mobilités, acteur du réseau Ginko.

Pour l'utilisateur :

Nom :

Prénom :

Adresse :

Code postal :

Commune :

Fait le : / /

À :

Signature



www.ginko.voyage

horaires • itinéraires • info trafic • boutique en ligne

Appli Ginko Mobilités

horaires en temps réel • itinéraires • info trafic

03 70 27 71 60 (prix d'un appel local)

lundi au samedi / 7h • 19h

Agence Ginko Mobilités

Place de la Révolution

29, rue des Boucheries • Besançon

lundi au vendredi / 9h • 18h

samedi / 9h • 17h

Boutique Mobilignes

Gare Viotte • Besançon

