

Point presse, vendredi 6 février 2009.

# DOSSIER DE PRESSE

## 2009

# MOBISTO LES NOUVEAUTES



**mobisto**  
le réseau adapté de Viacités

**viacités**  
SYNDICAT MIXTE DES TRANSPORTS EN COMMUN  
DE L'AGGLOMÉRATION CAENNAISE

# Le contexte

Le 1<sup>er</sup> janvier 2005, Viacités a confié la gestion du réseau Mobisto à la société « La caennaise des services », filiale de Keolis. Cette délégation de service public (DSP) a pris fin au 31 décembre 2008.

Afin d'assurer le service Mobisto par la suite, Viacités a consulté les associations : Cecitix, Valentin Haüy, l'Association des Paralysés de France et Handicap Mieux Vivre Accueil et pour les personnes âgées le CODERPA et le CLIC, tous ont été écoutés pour définir le service Mobisto de 2009.

La qualité du service rendu a été la priorité n°1 dans le choix de l'entreprise qui assure Mobisto en 2009.

Au 1<sup>er</sup> mars, La Caennaise des Services, filiale de Keolis, assurera à nouveau la gestion du service Mobisto pour une durée de 3 ans.

2009 :

291 000 km à parcourir

Budget Mobisto : 900 000 €

# L'accès à **mobisto**

● ● ● ● ● ● ● ●  
le réseau adapté de Viacités

L'accès au service de transport collectif des Personnes à Mobilité Réduite (PMR) est ouvert de plein droit aux personnes justifiant :

- d'un handicap moteur permanent ou temporaire nécessitant l'usage d'un fauteuil roulant.
- d'un handicap visuel donnant droit au bénéfice de la carte d'invalidité dite « cécité étoile verte » ou de son équivalent.

La demande d'accès s'effectue en deux étapes :

- Par un appel du demandeur d'accès au service. Mobisto se charge d'effectuer un pré-questionnaire téléphonique et d'informer, de manière synthétique, sur le fonctionnement du service.
- Par l'envoi d'un dossier au demandeur. Mobisto, après avoir pris les coordonnées du demandeur, lui adresse un questionnaire portant d'une part sur le handicap, et d'autre part, sur les aspects médicaux. Le demandeur envoie la première partie du questionnaire à Mobisto et la deuxième au médecin de la commission traitant des aspects médicaux.



## L'accès par la Commission d'accès :

La commission d'accès est composée d'un représentant :

- de La Caennaise des Services ;
- de Viacités ;
- des associations des PMR ;
- d'une personne du corps médical.

Elle se réunit tous les deux mois.

Les dossiers peuvent être retirés auprès de Mobisto.

Une réponse sous huit jours après la réunion de la commission est adressée au demandeur.

[www.mobisto.fr](http://www.mobisto.fr)

# Une nouvelle gamme tarifaire

La loi du 11 février 2005 pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées réaffirme le principe d'accessibilité. Si un réseau n'est pas entièrement accessible, un réseau dit de substitution doit être mis en place. Ces derniers doivent être au même tarif pour 2011.

Comme annoncé en juillet dernier, Viacités n'a pas attendu l'échéance de cette loi pour agir.

Soucieux de permettre aux personnes à mobilité réduite de bénéficier du même traitement que les usagers du réseau Twisto et conscients des difficultés financières que ces usagers peuvent rencontrer compte-tenu de la faiblesse des niveaux de leurs allocations, les tarifs ont été considérablement diminués depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2009.

## Tarif en vigueur en 2008 :

- Un titre à 2,10 €.
- Carnet de 10 tickets à 21 €.
- Carte mensuelle de travail, 10 trajets/semaine, à 74 €.

## Tarif de 2009 :

- Le prix du titre a été porté à 1,27 € comme sur le réseau Twisto.
- Le tarif du carnet et de la carte a été baissé de presque 50%.
  - Carnet de 10 tickets à 10,10 € ;
  - Création d'une carte mensuelle, 10 trajets/semaine à 34,25 €.

Un accompagnateur (non nominatif) obligatoire bénéficie de la gratuité.

Un accompagnateur non obligatoire doit acheter un titre de transport pour se déplacer.

# Plus de services...

Dès le 1<sup>er</sup> mars prochain, Mobisto offrira plus de facilité aux usagers pour organiser leurs déplacements :

➤ **Amélioration de l'accueil téléphonique :**

Les horaires d'ouverture du standard seront étendus, soit, du lundi au samedi de 7h à 20h. *Auparavant, le standard était ouvert de 8h à 17h30 du lundi au vendredi.*

➤ **Amélioration de l'accueil physique :**

Les locaux situés au 40 rue du Bengale à Caen seront rénovés.

Les usagers pourront se rendre à l'espace Zen de l'espace transport de Twisto pour s'informer sur le service Mobisto, retirer un dossier d'inscription et acheter des titres Mobisto.

➤ **Amélioration de la réservation :**

La réservation des déplacements pourra être effectuée la veille jusqu'à 17h30 pour le trajet du lendemain. Désormais, l'utilisateur pourra aussi réserver le samedi. *Auparavant, il fallait réserver au plus tard jusqu'à 17h du lundi au jeudi et le vendredi les réservations pour le lundi s'achevaient à 12h.*

➤ **Continuité du voyage :**

Les Bus Verts et la SNCF orientent leurs clients et réservent, s'ils le souhaitent, leurs trajets avec Mobisto. Une procédure sera établie pour assurer la pérennité et l'amélioration de ce service rendu à l'utilisateur lors de ses déplacements. Il est envisagé d'établir ce même système avec l'aéroport de Caen-Carpiquet.



# Plus de moyens...

- S'agissant d'une **prestation de porte à porte** (à distinguer de la notion de trottoir à trottoir), l'aide assurée par le conducteur est, a minima, la prise en charge de la personne pour la montée et la descente du véhicule ainsi que l'installation à bord. Dorénavant, le conducteur devra s'assurer par tous moyens de la **réelle prise en charge de l'utilisateur arrivé à destination** en l'accompagnant jusqu'à la porte du bâtiment (clef, code d'accès, interphone,...).
- 9 conducteurs-accompagnateurs travaillent pour le service Mobisto ; 7 véhicules sont à disposition des usagers. **Un huitième** sera financé par Viacités en 2009.
- Un plan de formation complémentaire a été demandé par Viacités pour assurer une formation des conducteurs à **une conduite souple, à l'accueil et à la prise en charge des personnes en situation de handicap**.
- Une **enquête satisfaction des clients** sera réalisée chaque année pour connaître les points forts et faibles du service.
- Mobisto liera de nouveaux partenariats : Aujourd'hui, le Mémorial et l'UGC sont des partenaires privilégiés de Mobisto, ils offrent des conditions avantageuses pour le cinéma et la visite du musée. Mobisto s'engage dans un nouveau partenariat avec **l'Orchestre de Caen** portant sur l'entrée à tarif réduit pour les usagers de Mobisto et offre la gratuité pour le 1<sup>er</sup> accompagnateur.

# Plus d'offre...

➤ Dorénavant, l'amplitude horaire du service sera **identique** de 7h à 24h, 7 jours sur 7, sauf le 1<sup>er</sup> mai. L'offre Mobisto sera permanente 364 jours de l'année. *Auparavant, les sorties les dimanches d'août étaient limitées à 18h.*

➤ De plus, exceptionnellement pour les sorties spectacles ou événements, Mobisto s'adaptera à l'horaire de fin de la manifestation pour assurer le retour de l'utilisateur.

➤ Les **priorités des trajets** ont aussi été redéfinis :  
Le travail, l'école, les rendez-vous médicaux sont toujours prioritaires mais à cela, sont rajoutés tous les déplacements liés à des actions de bénévolat au sein des associations.

# Contact presse

## **Viacités :**

Nathaly Monrocq,  
Chargée de communication  
06 30 49 20 90  
6 bd Georges Pompidou  
14050 Caen Cedex 04

## **Mobisto :**

Christophe Chausson  
Directeur de Mobisto  
02 31 46 17 00  
40 rue du Bengale  
14000 Caen