



**TRANSPORTS A LA DEMANDE
POUR LES PERSONNES A MOBILITE REDUITE**

REGLEMENT EN VIGUEUR A COMPTER DU 26 JANVIER 2018

Objet du service

Le Pays Voironnais propose deux services aux personnes à mobilité réduite. Ces services sont réservés aux personnes à mobilité réduite qui ne sont pas en mesure d'utiliser les lignes de transport régulières dans des conditions d'accès et de sécurité satisfaisantes, seules ou accompagnées. Il s'agit d'un service de transport collectif de voyageurs (hors transports scolaires et sanitaires) au même titre que le réseau régulier de transport du Pays Voironnais.

Le périmètre desservi correspond donc au périmètre de transport urbain de la communauté d'agglomération du Pays Voironnais, plus 5 communes extérieures également desservies.

Les communes desservies sont :

Bilieu ; Charancieu ; Charavines ; Charnècles ; Chirens ; Coublevie ; La Buisse ; La Murette ; Massieu ; Merlas ; Moirans ; Montferrat ; La Sûre en Chatreuse (Pommiers-la-Placette , St Julien de Ratz) Les Villages du Lac de Paladru (Paladru, Le Pin) ; ; Réaumont ; Rives ; Saint-Aupre ; Saint-Blaise-du-Buis ; Saint-Bueil ; Saint-Cassien ; Saint-Etienne-de-Crossey ; Saint-Geoire-en-Valdaine ; Saint-Jean-de-Moirans ; ; Saint-Nicolas-de-Macherin ; Saint-Sulpice-des-Rivoires ; Tullins ; Velanne ; Voiron ; Voissant ; Voreppe ; Vourey
Apprieu ; Les Abrets en Dauphiné (dont la Batie Divisin), le Fontanil ; Miribel les Echelles ; Renage ;

1) Le service de substitution :

Le transport de substitution 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.

Réservé aux personnes en fauteuil, il compense l'inaccessibilité des arrêts ou des véhicules du réseau.

Il fonctionne d'un arrêt de transport à un autre arrêt, aux mêmes horaires et sur les mêmes itinéraires que les services réguliers.

Le transport de substitution dessert les mêmes liaisons que le réseau de transport régulier du Pays Voironnais, selon le même type de fréquence et d'amplitude horaire que le réseau général pour la commune concernée.

Le service est assuré même pour une seule personne transportée.

2) Le service adapté :

Le service s'adresse aux personnes en situation de handicap temporaire ou permanent. Il est proposé en porte-à porte. Le service est assuré même pour une seule personne transportée.

Il fonctionne entre 6h30 et 19h00 dans la limite des moyens disponibles. La prise en charge et la dépose sont confirmées au client par l'Agence Mobilité, après accord du transporteur.

26 janvier 2018

Compte tenu des moyens disponibles, les salariés sont prioritaires sur les créneaux d'heures de pointe 6h30//9h30 et 15h30/17h30 et le mercredi de 11h à 12h00. Il est proposé en priorité aux autres usagers des trajets en dehors de ces horaires.

Compte tenu des moyens disponibles, il n'est pas possible de réserver plus d'un aller - retour par jour.

Le déclenchement de la course est conditionné par la disponibilité des places dans le véhicule et par les moyens disponibles pouvant être mobilisés (véhicules, chauffeurs).

Le client pourra être rappelé par l'Agence Mobilité en cas d'absence de moyens disponibles pour son trajet, au plus tard la veille du trajet. Des propositions d'horaires décalés ou alternatifs pourront être effectuées. Certaines courses pourront être refusées en cas de saturation des moyens. (véhicules, chauffeurs)

Les personnes ont accès au service sur la base des critères suivants :

- Personnes en fauteuil roulant (avec ou sans carte d'invalidité)
- Personnes non voyantes ou malvoyantes titulaires d'une carte d'invalidité de 80% avec mention cécité ou équivalent.
- Personnes justifiant d'un accès à un service similaire dans un autre périmètre de transports.
- Les personnes justifiant d'un handicap sévère temporaire limitant la locomotion sur la base d'un certificat médical valide mentionnant l'utilisation d'un fauteuil roulant ou de béquilles, pour une durée précise.

- Après instruction de la demande par la maison départementale de l'autonomie de l'Isère et par le Pays Voironnais et avis médical favorable,

Les personnes titulaires d'une carte d'invalidité à 80 % sans mention, ou d'une carte d'invalidité à 80 % liée à un périmètre de marche réduit, ayant des difficultés déambulatoires ne permettant pas l'usage des transports classiques, c'est-à-dire :

- . Les personnes avec appareillage limitant les déplacements, cannes anglaises, déambulateurs, rollator, assistance respiratoire.
- . Les personnes avec troubles de l'équilibre sévères et quasi permanents nécessitant un accompagnement (maladies neurologiques).

Le Pays Voironnais, organisateur du service évalue les possibilités pour le client de se rabattre sur le réseau de transport accessible (service de substitution faisant l'objet d'une obligation légale en cas de ligne non accessible)

En cas d'impossibilité il propose l'accès pour un an au service en porte à porte. Les conditions d'accès peuvent néanmoins être revues à la discrétion du Pays Voironnais compte tenu des conditions de financement du service en porte à porte.

Inscription au service

Toute personne souhaitant utiliser les services, de manière régulière ou non, doit être inscrite. La demande d'accès est gratuite.

La demande peut être faite en Agence Mobilité de Voiron et par correspondance auprès du service transport du Pays Voironnais, 40 rue Mainssieux 38511 VOIRON. Le formulaire est également téléchargeable sur le site www.paysvoironnais.com.

Lors de son inscription, la personne devra remplir le questionnaire prévu à cet effet, et fournir tous les justificatifs d'incapacité nécessaires. Cette procédure d'accès au service est indispensable pour s'assurer de la conformité de la situation du demandeur avec le public visé par le service. La personne une fois inscrite sera recensée dans le fichier client.

26 janvier 2018

Après instruction de la demande, un report sur le transport régulier accessible pourra être proposé en cas d'existence d'une ligne et d'arrêts accessibles à proximité des origines et destination souhaitées, sauf situation spécifique justifiée.

Pour les personnes se déplaçant difficilement sans tierce personne, la présence d'un accompagnant lors du trajet (du type aide à domicile ou tiers identifié) pourra être requise pour l'accès au service et pour la validation des réservations.

Les voyageurs occasionnels bénéficiant d'un service PMR dans un autre périmètre de transport bénéficient d'une procédure simplifiée : ils doivent laisser leurs coordonnées détaillées lors de la réservation en Agence Mobilité et justifieront de leur handicap auprès du chauffeur.

Itinéraires et horaires de transport

Le service de substitution fonctionne aux mêmes arrêts, jours et horaires que les lignes régulières du réseau.

Le service adapté fonctionne de 6h30 à 19h00 aux périodes de fonctionnement et liaisons de commune à commune des lignes régulières du réseau de transport du Pays Voironnais non intégralement accessibles, hors dimanche et jours fériés.

Cette desserte est effectuée en porte en porte, d'une adresse de départ à une adresse de destination, situées sur le domaine public ou sur le domaine privé ouvert aux public (voies d'accès à des lotissements, parkings de grandes surfaces...) et dans des voies d'accès réservées aux riverains.

Le service et horaires de prise en charge et de dépose sont définis avec le client, après confirmation de la possibilité de prise en charge par le transporteur. La desserte est possible en heure de pointe et en heure creuse mais afin d'optimiser l'utilisation du (des) véhicule (s) dédié (s) en fonction des réservations, il pourra être proposé aux clients une adaptation des horaires sur la demi-journée.

Pour tous les services TAD PMR, le trajet est réalisé au plus court en fonction des personnes présentes dans le véhicule. Le déclenchement de la course est lié à la disponibilité des places. La centrale de réservation proposera le cas échéant des horaires alternatifs.

En cas de retard sur l'horaire prévu, la personne est prévenue par téléphone par la centrale de réservation.

Accompagnement des personnes handicapées

La place des accompagnateurs doit être réservée à l'avance. .

- les accompagnateurs obligatoires :

Leur trajet est gratuit. Cela concerne les personnes handicapées justifiant d'une carte d'invalidité portant la mention « besoin d'accompagnement » ou « tierce personne ».

- les accompagnateurs facultatifs :

Ils doivent s'acquitter d'un titre de transport valide. Les accompagnateurs sont acceptés dans la limite des places disponibles, les personnes ayant accès au service étant prioritaires ; ils ne peuvent donc être abonnés au service de substitution.

Il pourra être demandé aux clients ayant la mention besoin d'accompagnement sur leur carte d'invalidité d'être accompagnés lors de leurs déplacements.

26 janvier 2018

Modalités de réservation :

Les réservations téléphoniques se font aux horaires d'ouverture de l'Agence Mobilité

- au plus tôt 7 jours avant le jour du trajet demandé. Elles ne peuvent être anticipées sur plusieurs semaines.
- au plus tard la veille du trajet à 16h30.

<p>Centrale de réservation TAD Agence Mobilité de Voiron 4 avenue des frères Tardy 38500 Voiron Tel : 04.76.05.94.00 / Fax : 04 76 31 65 05</p>

Les réservations pour le lundi sont effectuées au plus tard le vendredi.

Des réservations de dernière minute peuvent s'effectuer la veille du trajet sur des courses déjà déclenchées au planning, sans modification d'itinéraire et dans la limite des places et moyens disponibles.

Lors des réservations, quel que soit le média utilisé (téléphone, fax, mail ou site internet), l'utilisateur devra indiquer :

- ✓ Son nom et ses coordonnées;
- ✓ Les adresses de départ et de destination ;
- ✓ Les horaires souhaités et les contraintes éventuelles (rendez vous, emploi etc...);
- ✓ L'éventuelle présence d'accompagnateur(s) et d'autres personnes concernées et leurs coordonnées.
- ✓ Les conditions particulières à son transport (fauteuil roulant, déambulateur, chien guide, siège enfant...).

La destination prévue lors de la réservation ne peut être modifiée au cours du trajet. Aucune halte ne peut être faite pendant le parcours à la convenance de l'utilisateur.

Toute annulation du transport doit être effectuée au plus tard la veille avant 16h30 auprès de la gare routière de Voiron, pendant les horaires d'ouverture de la gare routière du lundi au vendredi.

Toute personne qui, pour des raisons diverses, annulerait de façon répétée ses réservations ou qui, régulièrement, ne serait pas présente au lieu de prise en charge se verra, après mise en demeure par le Pays Voironnais, exclue du service, dans des conditions définies par l'Autorité organisatrice de transport.

Modalités de transport

Les transports sont réalisés avec des véhicules équipés pour accueillir tout type de public à mobilité réduite.

Titres de transport

Le règlement des prestations se réalise dans les mêmes conditions que sur le service régulier. Il est possible de se procurer un ticket à l'unité auprès du chauffeur. Les abonnements et cartes 10 trajets sont disponibles aux points de vente du transport du Pays Voironnais, aux bornes automatiques et auprès de l'Agence Mobilité de Voiron. Les abonnements et cartes 10 trajets peuvent être rechargés sur le site internet www.paysvoironnais.com.

Conditions de transport

La prestation ne peut être assimilée à un transport médical (transport sanitaire de la sécurité sociale) et ne comprend pas la prise en charge et l'accompagnement dans le domaine public ou privé (accompagnement au domicile ou au lieu de destination, portage dans les escaliers,

26 janvier 2018

montée des étages...). Elle comprend une aide à la montée du véhicule depuis le point d'arrêt, la fixation éventuelle du fauteuil, le transport et une aide à la descente du véhicule. Le conducteur assure également un accompagnement tout au long du trajet (information...). Pour des raisons de sécurité le personnel n'est pas habilité à faire du portage ou à faire franchir plusieurs marches à un client en fauteuil.

Si le client est en retard, le conducteur est autorisé à attendre 5 minutes après l'horaire défini. Passé ce délai, la réservation est considérée comme non suivie d'effet.

Comme tout retard des clients pénalise l'ensemble de la clientèle, il est demandé aux clients de se présenter 5 minutes avant l'horaire réservé.

Les clients doivent respecter les interdictions générales valables sur le réseau de transport du Pays Voironnais et se conformer aux instructions de sécurité. La fixation des fauteuils au sol du véhicule est obligatoire ainsi que la ceinture de sécurité sur fauteuils ou places assises.

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

Le service PMR n'est pas en mesure de gérer les demandes de déplacement de groupes nécessitant plusieurs véhicules. (demandes de structures adaptées, résidences de type EHPAD...)

Poussettes

Les poussettes ne sont pas autorisées ouvertes à bord des véhicules affectés au transport à la demande. Elles sont donc pliées et considérées comme un bagage et l'enfant doit être assis sur un siège enfant. Les clients doivent avoir précisé lors de la réservation la nécessité d'un siège auto pour les enfants et l'âge de ces enfants.

Animaux

A l'exception des chiens guide, admis gracieusement, les animaux domestiques de petite taille sont tolérés lorsqu'ils sont installés dans un panier ou un sac convenablement fermé. Le conducteur pourra refuser un transport s'il considère que l'animal crée une gêne pour les autres utilisateurs.

Bagages

Seuls les bagages ou colis peu encombrants sont autorisés à bord du véhicule, les objets restant sous l'entière responsabilité de leur propriétaire. Le conducteur pourra refuser un transport s'il considère que les objets créent une gêne ou un danger pour les autres utilisateurs (odeur, encombrement, produit inflammable, etc).

Les vélos ne sont pas autorisés à bord des véhicules TAD, même pliants.

Informations/ Réclamations :

Le présent règlement sera remis à tout usager et sera disponible à l'intérieur du véhicule et à la gare routière de Voiron.

Le point central pour les demandes d'informations et les réclamations est l'Agence Mobilité de Voiron. 4 avenue des frères Tardy 38500 VOIRON.

Ouverture du lundi au vendredi de 8h00 à 12h00 et de 14h30 à 18h30. Le samedi de 10 à 12h00.

Toutes les réclamations écrites relatives aux services de transport des personnes à mobilité réduite sont à adresser à :

Mme la Directrice du service Transport et Déplacements

40 rue Mainssieux

38511 VOIRON

Tel :04.76.32.74.44. / fax : 04.76.32.74.42.

transport@paysvoironnais.com

26 janvier 2018

Litiges :

Tout litige survenant à l'occasion de la réalisation du service fera l'objet d'une concertation à l'amiable entre le demandeur et la société de transport prestataire du Pays Voironnais pour l'exécution du service.

La décision sera rendue en dernier ressort par Monsieur de Président de la Communauté d'Agglomération du Pays Voironnais ou son représentant, vice président en charge des transports.

SIGNATURE DU CLIENT UTILISATEUR