

RÈGLEMENT D'EXPLOITATION DU SERVICE **TRANSPORT ADAPTE « HANDIYON + »**

PREAMBULE

Le service « Handiyon + » ne vient pas remplacer le service de substitution réglementaire existant intitulé « Handiyon ». Ce dernier est conservé pour effectuer des trajets lorsque les lignes de bus ne sont pas accessibles en matériel et/ou lorsque l'arrêt de départ et/ou l'arrêt d'arrivée ne sont pas accessibles. Le service « Handiyon » propose des tarifs identiques au réseau régulier.

Les règles de fonctionnement du service « Handiyon » restent inchangées mise à part que :

- Le transport n'est pas effectué en porte à porte mais d'arrêt à arrêt existant
- L'usager est pris en charge à l'arrêt le plus proche de son point de départ et est déposé à l'arrêt le plus proche de son lieu de dépose

Le service « Handiyon + » est un transport adapté qui propose des services complémentaires au service « Handiyon », et à un autre tarif. Il ne saurait se substituer aux services de transport spécialisés médicalisés existants. Il n'est pas accessible pour les trajets à vocation scolaire.

ARTICLE 1 – ADMISSION/INSCRIPTION

Sont considérées comme ayants droit les personnes :

- titulaires d'une carte européenne de stationnement (CES) en cours de validité
- souffrant d'un handicap temporaire qui rend indispensable l'utilisation d'un service de transport adapté. Un certificat médical sera à présenter de la part du demandeur. Le service « Handiyon + » pourra être utilisé uniquement pendant la durée inscrite sur le certificat médical et d'une durée minimale d'une semaine.

Pour accéder au service « Handiyon + », ces personnes doivent être inscrites préalablement au service auprès de l'agence commerciale Impulsyon.

Pour s'inscrire :

- Par courrier : le formulaire est transmis gratuitement sur simple demande à l'agence commerciale. Il est aussi disponible sur le site internet www.impulsyon.fr
- A l'agence commerciale « Espace impulsyon » : Impulsyon vient chercher les ayants-droit et les ramène sitôt les formalités d'inscription accomplies dans un véhicule adapté. Ces 2 premiers déplacements ne seront pas facturés.

Les documents à fournir sont :

- une photocopie RECTO/VERSO de la carte européenne de stationnement
- 1 photo d'identité (non nécessaire en cas de visite à l'agence commerciale, une photo pourra être gratuitement faite sur place)
- le bulletin d'inscription dûment rempli
- Une photocopie du certificat médical le cas échéant

Une fois l'inscription effectuée, il est remis un exemplaire du présent règlement d'exploitation à l'utilisateur Handiyon +, qui s'engage expressément à s'y conformer, l'inscription au service valant acceptation du présent règlement.

L'adhésion est gratuite et l'utilisation du service « Handiyon + » est payante.

Chaque bénéficiaire souhaitant utiliser le pack de 10 voyages ou un abonnement doit être titulaire d'une carte de transport Impulsyon, achetée au prix de 5€20^{*1} et s'acquitter ensuite des titres et/ou abonnement(s) à charger sur cette carte.

Les personnes qui ne résident pas sur l'une des communes de la Roche-sur-Yon Agglomération et qui utilisent occasionnellement le service « Handiyon + » sont dispensées d'une inscription et des formalités administratives. Elles doivent néanmoins remplir les conditions de restriction de mobilité certifiées par la possession de la carte européenne de stationnement. Toutefois, si cette durée devait se prolonger, l'utilisateur serait dirigé vers une démarche classique d'inscription.

Après acceptation du règlement d'exploitation et du choix tarifaire, l'utilisateur peut effectuer ses demandes de transports. Dans certains cas, et notamment en fonction du degré de mobilité, de l'âge, de la pathologie ou de l'accessibilité au domicile de l'utilisateur, l'admission au service peut être révisée et n'être accordée que sous réserve qu'il soit accompagné lors de tous les déplacements par un tiers majeur, non admissible au service.

Nota : les demandes d'attribution de la CES sont instruites par les Maisons Départementales des Personnes Handicapées. Pour le département de la Vendée, l'adresse de celle-ci est :
185 BOULEVARD MARECHAL LECLERC, CEDEX 9, 85000 LA ROCHE SUR YON
Tél : 0 800 85 85 01, Fax : 02 90 89 40 27

ARTICLE 2 – RÉSERVATION ET ANNULATION

La centrale de réservation (numéro vert 0800 856 777) est ouverte :

En période hiver :

- Du lundi au vendredi : de 8h30 à 17h
- Le samedi : de 9h à 12h30 et de 14h00 à 17h00

En période été :

- du lundi au samedi de 9h00 à 12h30 et de 14h00 à 18h00.

¹ Tarif en vigueur au 25 août 2014

Entre 7h30 et 20h30 et en dehors des heures d'ouverture de l'agence commerciale Impulsyon, et uniquement en cas d'urgence (maladie, accident...), l'utilisateur peut joindre le 06 11 18 20 57 pour signaler tout problème.

Les demandes de réservation ou de modification d'un transport ne sont pas traitées via ce numéro d'urgence.

Les réservations sont ouvertes exclusivement une semaine à l'avance jusqu'à la veille du transport avant 17h00. Le fait de réserver au plus tôt ses trajets ne donne pas de régime de priorité dans l'utilisation du service. Le trajet retour doit être demandé par le client au moment de la réservation du trajet aller.

En fonction des réservations des autres utilisateurs, les horaires de départ et/ou de retour peuvent être amenés à être légèrement modifiés de + ou - 30 minutes. Il revient à l'utilisateur d'accepter ou de décliner cette proposition.

Les usagers seront prévenus au plus tard à 18h la veille d'un éventuel décalage par rapport à leurs souhaits.

Le planning de réservation est construit en fonction de l'arrivée des demandes de réservation.

En cas d'impossibilité de trouver un créneau disponible au vu des réservations déjà effectuées, le transport ne pourra avoir lieu.

En cas d'annulation, l'utilisateur doit en informer le service Handiyon + par tout moyen au plus tard la veille de ce transport, 17h00, pour les déplacements du mardi au samedi et jusqu'au samedi, 17h00 pour les déplacements du lundi. Le non-respect de ce délai engendre un transport perdu pour un autre usager et, de ce fait, une pénalité.

En cas d'absence de l'utilisateur au lieu de prise en charge réservé et d'annulation en dehors des délais autorisés, une pénalité sera appliquée, équivalente au prix d'un ticket unitaire du service.

En cas d'absence répétées et injustifiées, une exclusion temporaire du service pourra être décidée sans préjudice des pénalités présentées dans le précédent paragraphe.

ARTICLE 3 – CONDITIONS ET FONCTIONNEMENT

Les demandes de transport sont gérées par l'exploitant du service selon l'ordre de priorité suivant établi par La Roche-sur-Yon Agglomération :

- Déplacements domicile / travail ou formation
- Transport à but sanitaire (à l'exclusion des transports pouvant bénéficier d'une aide ou d'un remboursement d'un organisme tiers).
- Autres trajets

Le service « Handiyon+ » est un transport public collectif ouvert aux ayant-droit qui est effectué de porte à porte (au portail de la maison ou de la résidence au niveau de la voirie ou au pied de la porte d'entrée du rez-de-chaussée d'un immeuble donnant sur le trottoir).

Il peut impliquer, afin de permettre à certains usagers d'être transportés, une aide en fonction du cas qui consiste à :

- Venir chercher l'utilisateur prêt à partir à l'accueil de l'établissement ou de la résidence ou dans l'entrée de son domicile, et le raccompagner à ces mêmes endroits au moment du retour.
- L'aider à se rendre au véhicule et à s'installer,
- l'accompagner dans son lieu de destination sans aller au-delà d'un hall d'accueil.

Il est demandé de préciser ces aides lors de la réservation pour que les hôtesses de réservations puissent estimer le temps nécessaire afin de concevoir des circuits adaptés.

Les missions du conducteur ne peuvent s'apparenter à un principe de service médicalisé. Elles n'incluent pas pour des raisons de sécurité :

- La préparation d'effets personnels du client,
- L'habillement du client
- L'ouverture ou la fermeture de porte impliquant de manipuler des clés
- le portage ou la levée des personnes,
- l'accompagnement du client dans un service hospitalier,
- L'accompagnement dans les étages de bâtiments privés ou publics
- L'exécution de tâches quotidiennes ou de services quels qu'ils soient pour le compte du client (sortir les animaux, achats de médicaments, portage des courses...)
- Le soutien dans l'appareillage du client

En outre, si lors de son déplacement, l'utilisateur doit se présenter avec des bagages et ou des sacs ou cabas de courses, il doit en informer le transporteur lors de sa réservation pour apprécier la place utile et valider la disponibilité dans le véhicule. En cas de non respect de ces dispositions, le transport ne sera pas effectué.

Le service de transport Handiyon + ne saurait être assimilé à un service de taxi. Le choix du véhicule, du groupage et de l'itinéraire emprunté par le conducteur relève de la responsabilité de l'exploitant en faisant le maximum pour tenir compte des contraintes de chacun. Ainsi, tout trajet pourra être dévié mais ce dernier ne pourra durer plus d'une heure.

La destination prévue lors de la réservation ne peut être modifiée au cours du trajet. Si le lieu de prise en charge ou de dépose n'est pas accessible pour l'utilisateur seul, il devra se faire accompagner d'une tierce personne.

Du fait des conditions de circulation et des contraintes de service, l'utilisateur est informé qu'il pourra être pris en charge dans une plage horaire de plus de 10 minutes après l'heure convenue avec lui.

En cas de situation perturbée exceptionnelle, une information sera transmise au voyageur dans les plus brefs délais. Il est souhaitable pour celui-ci de préciser le numéro de téléphone auquel il peut être joint lors de la réservation.

Il est demandé au voyageur d'être prêt dans le créneau horaire ainsi défini (H + 4 minutes), afin d'éviter que son retard ne pénalise les clients suivants. Il revient au client de respecter le lieu et l'heure du rendez-fixé lors de la réservation. En cas de non présentation du client après 4 minutes, le conducteur repartira, la course ne sera pas effectuée et une pénalité sera appliquée (voir article 2).

L'heure de fonctionnement du service est calée sur l'horloge parlante (numéro d'appel : composer le 36 69).

Le service de transport adapté « Handiyon + » fonctionne du lundi au vendredi de 07h30 à 19h20 et le samedi de 08h00 à 19h20. Le service ne fonctionne pas les dimanche et jours fériés.

Il permet des déplacements internes à l'agglomération quel que soit le lieu de départ et d'arrivée à l'exclusion des déplacements inférieurs à 500 mètres.

ARTICLE 4 – TARIFICATION/MODALITÉS DE PAIEMENT

Une grille tarifaire spécifique est créée pour le service « Handiyon + » :

	Tarifs
Abonnement Handiyon + annuel pour les usagers non imposables sur le revenu	178,60 €
Abonnement Handiyon + mensuel pour les usagers non imposable sur le revenu	17,50 €
Abonnement Handiyon + annuel pour les usagers imposables sur le revenu	355 €
Abonnement Handiyon + pour les usagers mensuel imposables sur le revenu	35,50 €
Ticket Unitaire	2,60 €
Pack 10 unités	21,80 €
Pack de 10 unités sociales (Usagers non imposables sur le revenu, titulaires du RSA, parents de familles nombreuses)	10,90 €

- **Titre unitaire**

- Paiement en espèces (faire l'appoint) lors du transport dans le véhicule ;
- Paiement en espèces, chèques ou carte bancaire à l'agence commerciale impulsyon

- **Titres 10 unités**

Sur support carte, ils sont à recharger après réalisation de 10 voyages. Ces titres ne peuvent être utilisés que par le titulaire mentionné sur la carte, qui peut en faire bénéficier ses accompagnateurs uniquement en sa présence. La carte doit être validée au conducteur à chaque montée dans un véhicule.

- Paiement en espèces, CB ou chèque au préalable à l'agence commerciale ;

- **Abonnements mensuels**

Sur support carte sans contact, ils sont à souscrire et à renouveler mensuellement auprès de l'Espace impulsyon. Chaque abonnement ne peut être utilisé que par son titulaire dont le nom, le prénom, et la photo d'identité figurent sur la carte d'abonnement.

L'abonnement doit être validé à chaque montée dans un véhicule.
Les abonnements sont valables du premier au dernier jour du mois civil concerné.

- Paiement par prélèvement automatique le 4 ou le 10 de chaque mois pour le mois en cours.
- Reconduction tacite (sauf avis contraire écrit reçu à Handiyon +) au plus tard le 20 du mois précédent)

- **Abonnements annuels**

Sur support carte sans contact, l'abonnement annuel a une période de validité de 1 an à compter du 1^{er} jour du mois de souscription souhaité. Il est à souscrire auprès de l'Agence impulsyon.

En cas de perte ou de vol du support carte, un duplicata peut être acheté à l'agence commerciale et le solde de titres de transport ou l'abonnement chargé sur la carte perdue ou volée pourra être restitué sur présentation d'un justificatif d'identité.

- Paiement en espèces, CB ou chèque au préalable à l'agence commerciale (en un règlement)
- Paiement par prélèvement automatique le 4 ou le 10 de chaque mois pour le mois en cours.

Pour les abonnements et/ou pour le prélèvement automatique, il est nécessaire de fournir un RIB et de signer une demande de prélèvement SEPA qui sera délivrée à l'agence commerciale impulsyon lors de la demande de prélèvement.

En cas de non-paiement des transports, l'utilisateur s'expose à une exclusion du service.

ARTICLE 5 – ACCOMPAGNATEURS

L'accompagnateur obligatoire

En fonction de certains critères, l'admission au service peut être accordée sous réserve que l'utilisateur soit accompagné lors de tous les déplacements par un tiers majeur, non admissible au service en tant qu'utilisateur. En outre, en cas d'atteinte à la sécurité de l'utilisateur et/ou du conducteur, le délégataire pourra exiger un accompagnement. Dans ce cas, l'accompagnateur est transporté gratuitement.

L'accompagnant facultatif

Il s'agit d'une personne qui participe au déplacement de l'utilisateur sans prendre en charge une mission d'assistance. Cette personne adulte voyage à un tarif spécifique. Dans ce cas, l'accompagnant, non admissible au service en tant qu'utilisateur, est autorisé à être transporté dans la limite des places disponibles pour le déplacement convenu. La présence de l'accompagnant doit être précisée lors de la réservation, ainsi que les éventuels équipements d'aide à la mobilité dont il serait pourvu (ex : fauteuil roulant). En cas de manque de place à bord du fait des réservations prises par les ayants-droit, cet accompagnant facultatif ne pourra pas être accepté à bord.

ARTICLE 6 – COMPORTEMENT DE L'USAGER

Handiyon + est un transport collectif qui implique un «co-voiturage». L'utilisateur accepte de pouvoir être transporté en compagnie d'autres personnes, ce qui peut notamment rallonger son temps de transport du fait des circuits de ramassage et de dépose.

- Toute personne qui, par son comportement, risque d'incommoder les autres usagers ou d'apporter un trouble à l'ordre public à l'intérieur d'un véhicule ou lors des prises de réservation par téléphone ou à l'agence commerciale impulsion, peut se voir exclue du service, de manière provisoire.

- Il est notamment interdit de fumer ou de monter dans un véhicule, en état d'ébriété.

- A bord du véhicule, les usagers se conforment aux instructions de sécurité et notamment au port de la ceinture de sécurité ; tout refus entraîne l'exclusion du service.

- Comme tout retard pénalise l'ensemble des usagers, il est demandé à l'utilisateur d'être prêt à partir à l'heure et au lieu précis de rendez-vous indiqués lors de la réservation. Des retards répétés font l'objet d'une mise en garde de la part de l'exploitant du service, pouvant aboutir à une exclusion temporaire ou définitive du service.

- A l'exception des chiens servant de guide ainsi que les chiens d'assistance, lesquels sont admis gracieusement, et des animaux de petites tailles transportés dans des sacs de transport et sur les genoux de l'utilisateur, la présence des animaux est interdite à bord des véhicules. Le service « Handiyon + » ne peut être tenu pour responsable des accidents causés par les animaux, ni des dommages qu'ils peuvent occasionner.

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

- La prise en charge de bagages peu encombrants et de colis peu volumineux est autorisée dans la limite des capacités des véhicules, sous l'entière responsabilité de leur propriétaire (1 sac de 40x50cm par personne maximum). Pour tout transport d'objets plus encombrants, contacter l'exploitant du service.

- L'utilisateur en fauteuil roulant transférable est transporté dans son fauteuil. Le service « Handiyon + » ne peut être tenu responsable de toute dégradation découlant de la manipulation de fauteuils roulants ou autres appareillages par son propre propriétaire ou par une tierce personne.

De manière générale, en cas de non-respect et non-application de ce règlement d'exploitation, l'utilisateur s'expose à une exclusion temporaire ou définitive du service et/ou aux pénalités énoncées à l'article 2.

ARTICLE 7 – OBJETS TROUVÉS

Les objets trouvés dans les véhicules sont, dès le lendemain de leur découverte, centralisés au siège de l'exploitation du service « Handiyon+ » où ils peuvent être récupérés sur justificatif ou être remis à leur propriétaire à l'occasion d'un nouveau déplacement.

ARTICLE 8 – GESTION INFORMATIQUE DES DOSSIERS

Sauf opposition justifiée de la part de l'utilisateur, certains renseignements le concernant et recueillis depuis son dossier d'admission, font l'objet d'un enregistrement informatique. Les destinataires des données sont les services de La Roche-sur-Yon Agglomération et ceux de l'exploitant. Conformément à la loi « informatique et libertés » du 6 janvier 1978 modifiée en 2004, l'utilisateur bénéficie d'un droit d'accès et de rectification aux informations qui le concernent, qu'il peut exercer en s'adressant à l'exploitant.

ARTICLE 9 – RENSEIGNEMENTS - RÉCLAMATIONS

Les demandes d'information et les réclamations sont à adresser à :
Impulysion - Service Handiyon +

173 bd du Maréchal Leclerc, 85000 La Roche-sur-Yon
Tél : 02 51 44 94 94 / Fax : 02 5146 20 63
Mail/site internet : espace.impulysion@ratpdev.com

Le service « Handiyon + » apporte une réponse à toute réclamation sous 15 jours ouvrés.

ARTICLE 10 – DATE D'ENTRÉE EN VIGUEUR

Le présent règlement est approuvé par La Roche-sur-Yon Agglomération, par délibération, pour une mise en vigueur au 23 février 2015. Il est accepté par l'utilisateur via le coupon reçu à son admission et renvoyé à l'exploitant. Sans retour de ce coupon signé, l'admission au service Handiyon + n'est pas effective.

COUPON D'ADMISSION AU SERVICE HANDIYON +

Je soussigné (e) :

Accepte le règlement Handiyon +

Signature précédée de « Lu et Approuvé »

Fait à

le

ABONNEMENTS AVEC PRELEVEMENT AUTOMATIQUE

SOUSCRIPTION ABONNEMENT

Je soussigné (e) :

Souscrit à l'abonnement annuel, à régler par prélèvement automatique en douze mensualités égales ou par chèque (en un seul règlement – à l'ordre de)

Souscrit à l'abonnement mensuel, à régler par prélèvement mensuel automatique.

Signature précédée de « Lu et Approuvé »

Fait à

le

AUTORISATION DE PRELEVEMENT

J'autorise l'établissement teneur de mon compte, à prélever sur ce dernier les prélèvements ordonnés, établis à mon nom et présentés par la société « service Handiyon ».

En cas de litige sur un prélèvement, je pourrai en faire suspendre l'exécution par simple demande à l'établissement teneur de mon compte. Je réglerai le différend directement avec le créancier.

Date :

Signature :

Numéro National d'Emetteur :			
NOM, PRENOM, ADRESSE DU TITULAIRE DU COMPTE A DEBITER		NOM ET ADRESSE DE L'ETABLISSEMENT TENEUR DU COMPTE A DEBITER	
.....	
		<i>Adresse complète obligatoire</i>	
COMPTE A DEBITER			
Etablissement	Guichet	N° du compte	Clé
			NOM & ADRESSE DU CRÉANCIER

Les informations contenues dans la présente demande ne seront utilisées que pour les seules nécessités de la gestion et pourront donner lieu à exercice du droit individuel d'accès auprès du créancier à l'adresse ci-dessus dans les conditions prévues par la délibération n°80 du 1/04/80 de la commission informatique et libertés.