

REGLEMENT DU SERVICE DE TRANSPORT DE PERSONNES A MOBILITE REDUITE (TPMR)

ARTICLE 1 – PREAMBULE

Le Service TPMR est un service public de transport adapté, indépendant des lignes du réseau et réalisé en porte à porte, au profit de personnes en situation de handicap ne pouvant pas utiliser les bus urbains et périurbains du réseau de l'Agglomération d'AGEN en raison de leur handicap.

Sa mission est de rendre le meilleur service public de transport possible pour le maximum d'utilisateurs, en optimisant au mieux les véhicules et personnels mis à sa disposition. Les véhicules du service TPMR ont été spécialement adaptés pour permettre notamment le transport des personnes en fauteuil roulant.

Le Service TPMR s'adresse à des personnes autonomes dans leurs déplacements, ou si ce n'est pas le cas, pouvant se faire accompagner. Ce n'est donc pas un service d'accompagnement pour des tâches autres que du transport. Il n'est pas médicalisé, les conducteurs n'ont aucune formation en ce domaine.

ARTICLE 2 – BENEFICIAIRES DU SERVICE

Peuvent accéder au service de Transport de Personnes à Mobilité Réduite, dans la limite des disponibilités du planning de réservation, les personnes présentant une invalidité avérée par la MDPH $\geq 80\%$.

Les personnes en situation de handicap qui ne répondent pas à ce critère, mais qui attestent d'une invalidité comprise entre 50 et 79% et se trouvent dans l'incapacité d'utiliser le réseau régulier (temporairement ou définitivement), peuvent s'adresser à la Commission de veille (voir article 2). Spécialement mise en place par l'Agglomération d'AGEN, celle-ci étudiera les situations au cas par cas.

En outre, les usagers de ce service :

- attestent sur l'honneur qu'aucune contre-indication médicale ne s'oppose à leurs déplacements dans les véhicules de transport collectif utilisés par le prestataire ;
- s'engagent à déclarer, le cas échéant, le recours à l'accompagnement par un tiers pour des raisons exclusivement liées à leur handicap (voir cas exceptionnels-article 3).
- s'engagent à respecter l'ensemble des règles de sécurité liées au transport (ex : nombre de points d'amarrage réglementaire sur un fauteuil roulant).

ARTICLE 3 – MODALITES D'ACCES

Les demandeurs doivent constituer un dossier. Celui-ci est téléchargeable sur le site internet du transporteur (www.tempobus.fr), ou fourni sur simple demande auprès de celui-ci (au 05.53.48.98.10 ou par mail à tempobus@keolis.com).

Le dossier devra comprendre impérativement :

- le formulaire d'inscription au service TPMR renseigné,
- la photocopie de la Carte Mobilité Inclusion recto/verso,
- une photo d'identité.

Pour les cas dérogatoires, la photo d'identité pourra être fournie dans un second temps, après approbation de l'accès au service de Transport de Personnes à Mobilité Réduite.

Le dossier est à renvoyer par mail à tempobus@keolis.com, ou à adresser à : Agence commerciale Tempo /1 Place Rabelais / 47000 AGEN.

Le délégataire communique la liste des demandes d'inscription à l'Agglomération d'Agen, chaque 1er jour ouvrable du mois, à l'occasion des réunions de cadrage mensuelles avec le service Transport de l'Agglomération d'Agen.

COMMISSION DE VEILLE :

Cette commission est chargée de :

- veiller au bon fonctionnement du service de Transport de Personnes à Mobilité Réduite,
- étudier et donner suite aux requêtes des usagers et autres remontées de terrain émanant du délégataire,
- statuer sur les demandes dites dérogatoires, formulées par des personnes ne présentant pas une invalidité $\geq 80\%$.

Concernant ce dernier point, si la personne en situation de handicap atteste d'une invalidité comprise entre 50 et 79%, mais déclare ne pas pouvoir utiliser le réseau de transport en commun classique du fait de son handicap, sa requête est alors soumise à l'avis de la Commission de veille (sur présentation de l'attestation d'invalidité MDPH, et avec soumission potentielle à un avis médical).

La commission est paritaire et constituée de :

- 4 représentants de l'Agglomération d'AGEN :
 - 1 élu communautaire en charge de l'Accessibilité et la place du handicap
 - 1 élu communautaire en charge des Transports en commun
 - 1 technicien du service Transport
 - 1 technicien de la mission Accessibilité et la place du handicap
- 4 représentants des personnes en situation de handicap (collectif ou associations locales).

Pour que la décision de la Commission soit valide, le quorum suivant doit être atteint : présence de 2 représentants des personnes en situation de handicap minimum, d'un élu et d'un technicien de l'Agglomération.

La Commission de veille est consultée par l'Agglomération d'Agen, au cas par cas, si nécessaire.

L'Agglomération d'Agen dispose de 48h pour annoncer aux demandeurs la décision rendue par la Commission.

Quoi qu'il en soit, les membres sont informés chaque mois des admissions qui, éligibles de droit, n'ont pas lieu d'être soumises à avis.

ARTICLE 4 – ACCOMPAGNEMENT DU VOYAGEUR

Le chauffeur du véhicule assurera le trajet, aidera la personne lors des montées et des descentes du véhicule, mais ne saurait en aucun cas être considéré comme « accompagnant » (cf. article 9). Il ne peut pas, par exemple mener la personne jusqu'au guichet d'un commerçant, porter les courses, prodiguer de quelconques soins ou s'assurer du branchement correct des appareillages respiratoires ou autres.

Aussi, la personne utilisant le service peut être accompagnée d'un tiers de son choix durant le trajet, et ce exclusivement pour des raisons liées à :

- son handicap (mention « accompagnement » portée sur la Carte Mobilité Inclusion),
- son jeune âge (tout mineur de moins de 12 ans devra être accompagné d'une personne responsable).

Pour tout autre cas, une autorisation exceptionnelle d'accompagnement devra être demandée au délégataire. L'accord dépendra alors de la disponibilité des places dans le véhicule (les bénéficiaires en situation de handicap, inscrits au service, restant prioritaires).

Le trajet de l'accompagnant est gratuit, si le besoin d'accompagnement est mentionné sur la CMI ou rendu obligatoire par le présent règlement. Dans le cas contraire, il est soumis aux conditions tarifaires en vigueur (y compris pour les enfants voyageant en compagnie de leur parent en situation de handicap ET non déclarés comme accompagnant-aidant).

NB : un enfant pourra être considéré comme accompagnant d'un adulte en situation de handicap, à partir de 12 ans.

Un seul accompagnant est autorisé (sauf cas très exceptionnel).

Le motif du déplacement doit être le même pour le binôme voyageur handicapé/accompagnant. Le binôme ne peut donc être dissocié et pris en charge/déposé dans des lieux différents (sauf cas de dépôt d'un enfant dans un établissement scolaire ou lieu de garde).

CAS DES ANIMAUX DE COMPAGNIE :

Seuls les bénéficiaires ou leur accompagnant seront amenés à charger/décharger et manipuler les animaux.

ARTICLE 5 – HORAIRES ET JOURS DE FONCTIONNEMENT DU SERVICE

Les jours d'ouverture du service et l'amplitude horaire sont les suivantes :

- Du lundi au vendredi de 7h à 20h
- Le samedide 8h à 20h

ARTICLE 6 – TRAJETS AUTORISES

Seuls les trajets effectués dans le périmètre de l'Agglomération d'Agen sont acceptés.

L'objet du déplacement doit être au bénéfice exclusif de la personne en situation de handicap (voire de ses enfants en bas âge).

Seuls les points de montée et de descente précisés lors de la réservation seront pris en compte. La course devra être effectuée suivant l'itinéraire déterminé par l'exploitant.

Le nombre de trajets autorisés par personne est illimité, en fonction toutefois du volume de trajets supportable par le transporteur.

Le service TPMR est un transport collectif, ce qui implique un groupage potentiel des trajets : l'usager peut donc être amené à voyager en compagnie d'autres bénéficiaires du service.

Ce groupage peut notamment rallonger le temps global de trajet.

Les trajets autorisés sont indépendants des lignes du réseau.

ARTICLE 7 – TARIFICATION

Pour la personne prise en charge et l'éventuel accompagnateur (cf. conditions d'accompagnement, article 3), la tarification en vigueur sur le réseau s'applique dans son intégralité. La carte d'accès au service TPMR ne constitue pas un titre de transport.

L'accompagnateur, lorsque sa présence est obligatoire (voir article 3) bénéficie de la gratuité.

La vente des tickets à l'unité sera effectuée à bord des véhicules, par les conducteurs. La souscription à un abonnement sera faite auprès de l'agence Tempo.

ARTICLE 8 – MODALITES DES RESERVATIONS

La réservation se fait sur appel téléphonique ou par mail, au moins 1 jour ouvrable avant la prise en charge, au 05 53 48 90 10 (attention : réservation le vendredi pour le lundi ; pas de prise de réservation le samedi).

La permanence téléphonique est assurée toute l'année, en période scolaire :

- de 08H45 à 12H30 et de 13H00 à 17H00, du lundi au vendredi (pas de prise de réservation le samedi).

Lors de la réservation, il est impératif, pour le bon fonctionnement du service, de préciser, pour l'aller comme pour le retour :

- les noms et prénoms du bénéficiaire,
- la date, l'heure et les lieux de montée et de descente souhaités,
- la présence ou non d'un accompagnateur,
- un numéro de téléphone pour rappeler le cas échéant le client (afin d'adapter, avec son accord, l'horaire de prise en charge aux contraintes du service),
- d'éventuelles précisions pour des besoins particuliers (ex : nature et volume occupé par les appareils d'aide technique, la caisse d'un animal).

En cas d'impossibilité de prise en charge aux horaires demandés, un opérateur vous contactera afin de trouver une solution. Selon la disponibilité de sa flotte de véhicules adaptés, il se peut en effet que le délégataire vous propose un horaire légèrement différent de celui demandé, afin de pouvoir satisfaire à toutes les demandes de la journée.

À noter que les déplacements effectués pour motif professionnel ou pour rendez-vous médical sont prioritaires.

ARTICLE 9 – ANNULATIONS

Prévenir le délégataire au 05 53 48 90 10, le plus rapidement possible, au minimum 2 heures avant l'heure de prise en charge.

Cas de non-présentation du bénéficiaire au rendez-vous, sans annulation préalable : voir article 12.

ARTICLE 10 – MODALITES DE PRISE EN CHARGE

Le conducteur n'est pas habilité à pénétrer à l'intérieur des bâtiments (domicile, travail, courses, loisirs...).

Le bénéficiaire du service TPMR sera donc pris en charge à l'heure du rendez-vous à l'extérieur du bâtiment, ou au point d'arrêt du réseau.

Il devra présenter au conducteur, à la montée dans le véhicule, sa carte TPMR et son titre de transport.

Le conducteur installera la personne à bord du véhicule et l'aidera à descendre. Le chauffeur assurera la manipulation de la plate-forme élévatrice et l'ancrage du fauteuil, ainsi que les équipements supplémentaires éventuels, afin de garantir la sécurité pendant le transport.

Le conducteur n'est pas tenu d'effectuer des tâches autres que celles décrites ci-dessus. L'utilisateur ne pourra donc pas s'adresser à lui pour l'aider à se vêtir, à ranger des paquets à son domicile, ou effectuer pour lui des achats, par exemple.

Le conducteur, formé à l'accueil mais aussi aux gestes et postures adaptés aux personnes à mobilité réduite, assurera un confort maximal au voyageur : communication et prise en charge adaptées au handicap de la personne, conduite souple, manipulation précise et délicate lors de la montée/descente.

ARTICLE 11 – TRANSPORT DE COLIS

Les petits colis et marchandises peuvent être embarqués, uniquement s'ils ne présentent aucune gêne pour les autres clients et pour le bon fonctionnement du service. Dans tous les cas, le conducteur n'est pas habilité à assurer leur manutention.

ARTICLE 12 – ABUS ET EXCLUSION

Tout abus dans l'utilisation du service de Transport de Personnes à Mobilité Réduite ou constatation de renseignements erronés, fournis lors de la demande d'inscription ou la réservation, pourra justifier la radiation du service par la commission de veille, en accord avec le transporteur.

Afin d'éviter que le retard d'un utilisateur ne se répercute sur le reste de la tournée, il est demandé à l'usager d'être à l'heure au point de rendez-vous.

Les retards de plus de 5 minutes, ou absences au point de rendez-vous, constatés de façon répétée (à partir de 3 occurrences), seront considérés comme abusifs et pourront faire l'objet d'une suspension, voire d'une exclusion de la liste des bénéficiaires, après échange avec l'usager.

ARTICLE 13 – ENTREE EN VIGUEUR

Les dispositions du présent arrêté sont applicables à compter du jour de sa publication et sa transmission au représentant de l'Etat.