# RÈGLEMENT

# HANDI'BUS

TRANSPORT À LA DEMANDE DE PERSONNES À MOBILITÉ RÉDUITE

CASUD

Communauté d'Agglomération du Sud

Entre-Deux . Saint-Joseph . Saint-Philippe . Le Tampon

CARSUD

ENTRE NOUS LE TRANSPORT
EN TOUTE CONFIANCE

# Sommaire


1 **Objet du service**

2 **Périmètre desservi**

3 **Horaires de fonctionnement**

4 **Conditions d'accès au service**

4.1 Modalités d'inscription
4.2 Ayants droit
4.3 L'accès temporaire
4.4 Validité
4.5 Exceptions

5 **Accompagnement des personnes handicapées**

6 **Réservations**

7 **Moyens de transport**

8 **Conditions tarifaires**

9 **Restrictions d'usage**

10 **Annulations**

11 **Conditions d'usage des transports**

12 **Horaires de transport**

13 **Itinéraires de transport**

14 **Cas de refus de transport**

15 **Priorisation des utilisateurs**

16 **Priorisation des usages**

17 **Contrôle des titres**

18 **Informations au public et contrôles**

19 **En cas d'accident**

20 **Réclamations**

21 **Acceptation**


Sont présentées ci-après les dispositions constitutives du règlement du service de Transport à la demande pour les Personnes à Mobilité Réduite (TPMR).

## 1. OBJET DU SERVICE

Le service **Handi'bus** a vocation à assurer les déplacements réguliers ou occasionnels des Personnes à Mobilité Réduite *(PMR)* qui ne sont pas en mesure d'emprunter les lignes régulières du réseau de transport public urbain **Carsud.**

**Handi'bus** est un service de transport collectif de voyageurs *(hors transports scolaires et sanitaires)* au même titre que le réseau régulier.

Ce transport 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.

## 2. PÉRIMÈTRE DESSERVI

**Handi'bus** dessert l'ensemble du périmètre de transports urbains de la CASUD.
Il dessert donc les communes de :

- Entre-Deux ;
- Saint Philippe ;
- Le Tampon ;
- Saint Joseph.

## 3. HORAIRES DE FONCTIONNEMENT

- **du lundi au samedi :** de 7h *(départ première prise en charge)* **à 18h00**
*(dernière prise en charge au domicile ou au lieu demandé par le bénéficiaire du transport)*,

- **les dimanches et jours fériés :** de 7h30 *(départ première prise en charge)* **à 12h00**
*(dernière prise en charge).*

Le service est effectif 365 jours par an à l'exception du 1er janvier, 1er mai et 25 décembre).

## 4. CONDITIONS D'ACCÈS AU SERVICE

**L'inscription au service est payante.**

Pour adhérer à **Handi'bus,** il sera demandé au bénéficiaire de verser une cotisation annuelle **d'un montant de 50€** correspondant aux frais de constitution et de gestion de son dossier administratif.

Dans un souci de mise à jour de la base de données des utilisateurs, l'inscription est valable pour une durée de 3 ans.

Passé ce délai, une demande de renouvellement est à formuler.

## 4.1 Modalités d'inscription

Tout dossier d'inscription doit être transmis au CCAS *(Centre Communal d'Action Sociale)* de la commune de résidence de l'usager *(sauf cas particuliers)*.

Le dossier d'inscription est composé d'un formulaire d'adhésion *(disponible en agence **Carsud,** sur internet ou directement au CCAS concerné)* et des pièces justificatives demandées sur ce formulaire.

## 4.2 Ayants droit

Les ayants droit* à ce service sont :

- les personnes munies d'une carte d'invalidité au taux d'incapacité minimal de 80 % ou d'une Carte Mobilité Inclusion *(CMI)* Invalidité délivrée par la MDPH ou la sécurité sociale ;

- les personnes bénéficiant de l'allocation personnalisée autonomie, âgées de plus de 70 ans qui présentent une perte d'autonomie correspondant aux niveaux GIR 3 à 4 de la grille nationale autonomie gérontologie groupe Iso-Ressources *(AGGIR)*, définis en annexe du décret n° 2004-1136 du 21 octobre 2004.

*** sous réserve de validation de leur dossier.**

## 4.3 L'accès temporaire

Les usagers souffrant d'un handicap temporaire pourront également accéder au TPMR* pour une durée maximale de deux mois, renouvelable une fois, sur attestation d'un médecin.

Le médecin devra attester que :

- le patient est atteint d'un handicap physique sévère temporaire nécessitant l'utilisation d'un fauteuil roulant,

- cet handicap ne lui permet pas, pour se déplacer, d'utiliser un moyen de transport individuel *(voiture particulière, taxi ou autre)* ou collectif *(réseau de transport public Carsud)*.

*** sous réserve de validation de leur dossier par la Commission d'accès au service Handi'bus.**

## 4.4 Validité

Pour les usagers permanents, l'accès au service sera limité à la date limite de validité de la carte d'invalidité ou de CMI Invalidité. Toutefois les inscriptions sont à renouveler tous les 3 ans dans un souci de mise à jour de la base de données des utilisateurs.

Pour les usagers temporaires, l'accès est limité à deux mois renouvelables une fois. Les personnes ne résidant pas à la Réunion peuvent aussi accéder au service sur la base des mêmes critères d'éligibilité et pour une période d'une durée maximale de deux fois renouvelable une fois.

## 4.4 Exceptions

Ne sont pas pris en charge :

- les transports réalisés dans un cadre scolaire relevant de la compétence du Conseil Général.
- les transports réalisés dans le cadre d'une affection prise en charge par la Sécurité Sociale.
- les transports susceptibles d'être réalisés par les collectivités, organismes ou associations telles que le GIHP.

## 5. ACCOMPAGNEMENT DES PERSONNES HANDICAPÉES

Certaines Personnes à Mobilité Réduite ne peuvent voyager seules et sont titulaires d'une carte d'invalidité avec la mention «**Tierce Personne**» ou « **besoin d'accompagnement** ». Dans ce cas leur accompagnateur voyage gratuitement.

La carte d'adhérent mentionnera alors un accompagnateur dont la présence sera impérative. Dans le cas contraire, l'accès au service lors de la prise en charge sera refusé.

Pour les enfants de moins de 10 ans, la présence d'un adulte accompagnateur est obligatoire.

Nous précisons que la présence de tout accompagnateur obligatoire est indispensable de la prise en charge à la dépose de l'usager.

Par ailleurs tout usager du service peut se faire accompagner par la personne de son choix *(dans la limite de 1 personne en dehors de l'éventuel accompagnateur obligatoire)* et sous réserve de place disponible. Cet accompagnateur dit « **de compagnie** » ou « **de complaisance** » paye son voyage au tarif en vigueur sur le réseau. Cet accompagnateur doit également effectuer le même trajet que l'usager qu'il accompagne *(points de prise en charge et de dépose identiques).*

## 6. RÉSERVATIONS

Les réservations peuvent se faire :

- **par téléphone au 0262 55 49 59**
  *Réservations possibles du lundi au vendredi de 8h à12h et de 13h à 15h30.*

- **via le formulaire de réservation du site web Carsud**
  *Réservations possibles 7j/7j , 24h/24h.*

Les réservations doivent être formulées au plus tard la veille du déplacement avant 15h30 ou le vendredi avant 15h30 pour les déplacements du dimanche et du lundi.

Les personnes utilisant le service régulièrement ont la possibilité de réserver à horaire* et jour fixes *(selon conditions fixées par l'opérateur).*

*** Des variations de l'horaire sont susceptibles selon les modalités de groupage décrites dans les articles 12 et 13 du présent règlement.**

Lors des réservations, l'utilisateur devra faire part :

- des lieux de départ et de destination *(adresses précises)* ;
- des horaires souhaités pour la prise en charge *(ou pour l'arrivée)* ;
- du motif de son déplacement s'il veut bénéficier des critères de priorité du service *(déplacement régulier travail par exemple)* ;
- de son accompagnement *(si applicable).*

## 7. MOYENS DE TRANSPORT

Les transports sont réalisés :

- soit avec des minibus équipés pour recevoir des personnes en fauteuil roulant ;
- soit avec des véhicules légers aménagés.

Le choix des matériels affectés aux services relève de l'organisation de l'exploitant.

## 8. CONDITIONS TARIFAIRES DES TRANSPORTS

En dehors des frais d'adhésion annuels au service d'un montant de 50 euros, la gamme tarifaire du réseau Carsud s'applique sur le réseau TPMR. Les ayants droit étant systématiquement éligibles à la gratuité du transport via le dispositif Libre Circulation, un titre de transport leur sera adressé *(s'ils n'en disposent pas déjà)*.

Comme mentionné précédemment les accompagnateurs obligatoires voyagent gratuitement tandis que les accompagnateurs « de compagnie» payent leur voyage.

Il est possible d'obtenir un titre de transport :

- auprès du conducteur *(ticket unitaire)* ;
- en agence commerciale Carsud ;
- chez un dépositaire du réseau Carsud *(voir liste sur carsud.re)*.

Pour rappel, la validation des titres de transport (*ticket unitaire ou abonnement)* est impérative à bord du véhicule.

## 9. RESTRICTIONS D'USAGE

Le délégataire pourra, à tout moment, pour des raisons de sécurité ou en cas de force majeure, interrompre le service. Il informera, dans la mesure du possible, les personnes ayant effectué des réservations de cette interruption.

## 10. ANNULATIONS

Toute annulation de transport effectuée par téléphone doit être réalisée au plus tard la veille avant 15h pour les courses du matin et le jour même avant 10h pour les courses de l'après-midi. Tout transport réservé, qui n'aurait pas été annulé dans les délais, fera l'objet d'une pénalité.

Nous distinguons les cas suivants :

| | Annulation dans les délais | Annulation hors délais | Absence d'annulation |
|---|---|---|---|
| **Situation** | L'usager annule sa réservation dans les délais impartis. | L'usager n'a pas respecté les délais de réservation. | L'usager n'a pas annulé. |
| **Pénalités** | • Tolérance de 3 annulations sans pénalité par mois calendaire.<br>• Pénalité de 3 euros par course annulée. | • Tolérance d'1 annulation par mois calendaire.<br>• Pénalité de 5 euros par réservation annulée. | • Pénalité de 10 euros par course réservée. |
| **Mesures d'exclusion** | • Exclusion temporaire d'une semaine à compter de la 7ème annulation par mois calendaire. | • Exclusion temporaire d'un mois à compter de la 5ème annulation par mois calendaire. | • Exclusion temporaire de trois mois à compter de la 3ème annulation par mois calendaire.<br>• Possibilité d'exclusion définitive à compter de deux exclusions temporaires par an. |

Faute de régularisation par l'usager, l'accès au service pourra être suspendu temporairement ou définitivement.

## 11. CONDITIONS D'USAGE DES TRANSPORTS

Le service assure des transports de porte à porte sur le domaine public carrossable. La prestation ne comprend pas la prise en charge et l'accompagnement dans le domaine public ou privé *(portage dans les escaliers, montée des étages…)*.

Les chiens guides sont admis. Ils doivent alors être tenus en laisse. Les animaux de compagnie de petite taille sont également admis s'ils sont portés ou tenus en cage.

Il est interdit d'introduire dans le véhicule des matières dangereuses *(explosives, inflammables, toxiques)* ou des armes.

Sont admis et transportés gratuitement :

- tout matériel médical indispensable à l'usager à condition d'être correctement sanglé,
- les petits bagages à main,
- les bagages et les colis dont la plus grande dimension n'excède pas 75 centimètres et dont le poids n'excède pas 23 kilos,
- les *« chariots à provisions »*,
- les poussettes d'enfant à condition d'être pliées.

Toutes denrées alimentaires devront être transportées dans des récipients hermétiquement fermés.

En aucun cas, le délégataire ne pourra être tenu responsable des accidents causés par ces animaux ou objets, ni des dommages aux animaux ou objets eux-mêmes survenus durant le transport. Seul le propriétaire ou l'utilisateur sera rendu responsable.

**Pour circuler en toute tranquillité et en toute sécurité dans nos véhicules, il est interdit de :**

- pénétrer dans le véhicule en état d'ivresse,
- parler au conducteur sauf cas urgents *(pour tous renseignements, s'adresser au conducteur pendant l'arrêt du véhicule),*
- commettre dans les véhicules des actes de nature à troubler l'ordre public ou à entraver le service,
- porter des armes à feu ou des armes blanches,
- faire obstacle à la fermeture des portes ou les ouvrir pendant la marche,
- fumer à l'intérieur des véhicules *(ou se pencher au dehors pour fumer),*
- manger à l'intérieur des véhicules,
- monter ou descendre du véhicule avant l'arrêt complet,
- revendre un titre de transport au-dessus des prix des titres de transport,
- gêner les voyageurs ou les employés, notamment dans les passages d'accès et sorties de voitures,
- troubler l'ordre et la tranquillité en particulier par l'emploi d'appareils mobiles de diffusion sonore,
- souiller ou dégrader le matériel,
- quêter, distribuer, offrir à la vente ou vendre quoi que ce soit dans le véhicule,
- se servir dans le véhicule de l'appareillage mécanique réservé au personnel.

**Par contre, il est nécessaire de :**

- tenir compte des annonces, avertissements ou injonctions adressés par les agents sur le service,
- observer les règles élémentaires d'hygiène,
- porter une tenue décente.

Le délégataire ne saurait être tenu responsable des dommages occasionnés par des retards sur le service.

## 12. HORAIRES DE TRANSPORT

Il est demandé au bénéficiaire du service de se présenter au moins 5 minutes avant l'heure de passage convenue au point de rendez-vous.

En cas de non présence du bénéficiaire à l'heure convenue, le chauffeur ne pourra l'attendre. Un retard peut être toléré dans la limite de 5 minutes.

Par ailleurs le service ne saurait être assimilé à un service de taxi. Le choix du véhicule, du groupage et de l'itinéraire emprunté relève de l'entière décision du gestionnaire.

- Ainsi, la prise en charge demandée peut être décalée de moins 30 minutes ou plus 15 minutes par rapport à l'horaire convenu lors de la prise de réservation pour les déplacements liés au travail ou à la formation.

- Pour les autres déplacements *(achats, loisirs…)* afin de favoriser le groupage permettant l'accès à la mobilité pour le plus grand nombre, la prise en charge peut être décalée de plus ou moins 30 minutes par rapport à l'horaire convenu lors de la prise de réservation.

Les horaires définis lors de la réservation sont susceptibles de variation, dans les limites énoncées ci-dessus. Dans le cas de modifications ultérieures, et selon les mêmes amplitudes, l'usager devra en avoir été formellement averti au minimum **au plus tard la veille avant 17h pour les courses du matin et avant 10h pour les courses de l'après-midi.**

## 13. ITINÉRAIRE DE TRANSPORT

L'itinéraire est défini par le gestionnaire en fonction des lieux de prise en charge des personnes prévues en groupement au planning *(il ne peut donc s'agir systématiquement d'un trajet direct type taxi).*

Si le lieu de prise en charge de l'usager s'avère dangereux ou impraticable, un emplacement mieux adapté sera défini en concertation avec l'usager.

La destination prévue lors de la réservation ne peut être modifiée en cours de trajet.

Les arrêts ponctuels ne sont pas autorisés sur le trajet. Seuls les déplacements d'une distance supérieure à 500 mètres sont acceptés.

## 14. CAS DE REFUS DE TRANSPORT

- Tout transport à destination ou au départ de l'extérieur du Périmètre de Transports Urbains de la CASUD *(sauf cas particuliers)* ;
- Tout transport réalisé dans un cadre scolaire *(compétence Conseil général)* ;
- Tout transport réalisé dans le cadre d'une affection prise en charge par un organisme de sécurité sociale *(VSL) ;*
- Toute personne qui refuse lors de ses déplacements d'être maintenue dans le véhicule par des éléments de fixation de sécurité adaptés *(ceinture de sécurité et/ou ventrale + attaches fauteuils)* ;
- Toute personne dont le comportement présente un danger pour elle même, pour les autres usagers ou pour le conducteur.

## 15. PRIORISATION DES UTILISATEURS

Les personnes en fauteuil sont prioritaires sur les autres ayants droits du service. En cas de saturation du service, l'usager régulier effectuant un déplacement lié à son travail ou à une formation sera jugé prioritaire.

L'usager particulier est prioritaire sur les réservations groupées, a fortiori lorsque celles-ci émanent d'associations. Tout usager est considéré comme prioritaire par rapport à un accompagnateur « de compagnie ».

## 16. PRIORISATION DES USAGES

L'usage travail l'emporte sur les autres natures d'usage du service. Les trajets seront ensuite classés par priorité en prenant en compte le classement indicatif suivant :

- **Formations ;**
- **Démarches administratives ;**
- **Achats ;**
- **Loisirs.**

## 17. CONTRÔLE DES TITRES

Le voyageur doit présenter un titre de transport valable et qu'il aura au préalable validé sur demande des agents de l'exploitation ou des agents de contrôle. Tout voyageur, qui circule sur le service sans titre de transport, avec un titre de transport non valable ou avec un titre de transport valable qu'il n'aurait pas validé est en situation irrégulière et peut être verbalisable.

Pour être accepté lors de la course, l'utilisateur devra présenter sa carte My Pass. L'utilisateur démuni de sa carte d'accès, pourra se voir refuser l'accès au service.

## 18. INFORMATIONS AU PUBLIC ET CONTRÔLES

Le présent règlement sera disponible auprès des conducteurs. Une fiche synthétique sera en permanence affichée dans les véhicules. Une copie du document devra être remise à tout abonné.

Les agents du gestionnaire et/ou les représentants de la CASUD sont habilités à procéder à tout contrôle. Le voyageur en situation irrégulière est passible des sanctions prévues par la réglementation en vigueur sur le réseau des transports de voyageurs.

## 19. EN CAS D'ACCIDENT

Toute personne ayant subi à l'intérieur du véhicule une atteinte corporelle de quelque nature que ce soit devra avertir immédiatement le conducteur qui prendra les mesures nécessaires. En cas de non application de cette consigne, la personne qui désirerait faire valoir ses droits devra fournir un témoignage conforme à l'article L 202 du nouveau code de procédure civil et prouver la présence en sa compagnie d'un témoin de l'accident.

En situation d'urgence les responsables de l'activité sont autorisés à prendre, le cas échéant toutes les mesures nécessaires par l'état de santé des usagers du service *(hospitalisation et/ou intervention chirurgicale).*

## 20. RECLAMATIONS

**Le présent règlement intérieur est soumis à la loi française.**

Tout différent relatif à son exécution et à leurs suites sera soumis à la juridiction des tribunaux compétents, auxquels les parties font expressément attribution de compétence, y compris en cas de référé, d'appel en garantie ou de pluralité de défendeurs.

**Toute réclamation relative à ce service de transport peut se faire :**

- **via le formulaire :** disponible en Agence Commerciale **Carsud**
- **par courrier :** SEMITTEL 82 rue Antoine Felix-Leveneur ZAC Roland Hoarau 97410 St Pierre
- **par e-mail :** reclamations@semittel.re .

## 21. ACCEPTATION

L'inscription au service Handi'bus suppose la pleine acceptation du présent règlement. Les accompagnateurs doivent également accepter pleinement le présent règlement.

LE SERVICE

RESTE À VOTRE ÉCOUTE AU

**0262 55 49 59**

POUR TOUTE INFORMATION COMPLÉMENTAIRE

# HANDI'BUS

TRANSPORT À LA DEMANDE DE PERSONNES À MOBILITÉ RÉDUITE