



Renseignements
et réservations au
0692 974 870

RÈGLEMENT D'EXPLOITATION DU SERVICE TPMR-SEM ESTIVAL



Article 1 – Définition du service.

Afin d'être conforme aux prescriptions 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, la COMMUNAUTE INTERCOMMUNALE DE L'EST (CIREST) Autorité Organisatrice de Mobilité, et la SEM ESTIVAL délégataire de service public, et mandataire du GME CAR'EST, ont développé un schéma directeur d'accessibilité des points d'arrêts du réseau public de transport de voyageurs, et ont contribué à la mise en œuvre d'équipements adaptés aux handicaps au sein des autobus.

Pour compenser la mise en œuvre progressive de cette accessibilité, la CIREST met en place sur le réseau des lignes régulières du réseau ESTIVAL, à compter du 1er janvier 2019, un service de substitution de transport des personnes à mobilité réduite en situation de handicap (service TPMR/TAD) assuré par la SEM ESTIVAL délégataire et exploitant du réseau ESTIVAL.

Article 2 – Fonctionnement du service.

Le service TPMR - ESTIVAL fonctionne :

- sur réservation préalable :
- auprès et aux heures d'ouverture de la Centrale de réservation tél : 0692 974 870
- du lundi au samedi toute l'année, selon les créneaux « 6h30-18h00 ».

Article 3 – Conditions d'accès au service.

Les personnes suivantes pourront accéder au service TPMR :

- Personnes munies d'une notification d'incapacité au taux minimal de 50 % délivrée par la Maison Départementale des Personnes Handicapées (MDPH).
- Personnes munies d'une carte d'invalidité au taux minimal de 50 % délivrée par la Sécurité Sociale.
- Personnes munies d'une carte d'invalidité avec mention carte "Canne Blanche" ou "Cécité Étoile Verte" ou "Cécité" pour les non-voyants.
- Personnes atteintes d'une incapacité minimale à 50% rendant la station debout pénible, munies de la carte dite de priorité délivrée par la Commission des Droits et de l'Autonomie des Personnes Handicapées (CDAPH) au sein de la MDPH. La pénibilité à se tenir debout étant appréciée par le médecin de la MDPH.
- Personnes bénéficiant de l'allocation personnalisée autonomie, âgées de plus de 60 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.

Ne sont pas pris en charge les déplacements entre le domicile des adhérents TPMR_ESTIVAL et les établissements médicaux-sociaux, ainsi que vers les lieux de travail conventionnés par ces établissements médico-sociaux. Les déplacements des adhérents hébergés dans ces établissements sont en revanche pris en charge.

Ne sont pas pris en charge les déplacements susceptibles d'être remboursés par une aide sociale spécifique ou CPAM (Caisse Primaire d'Assurance Maladie). Ainsi, les déplacements pour motif médical pouvant être assurés par un taxi ou un véhicule sanitaire léger avec prise en charge par les caisses d'assurances maladie ne sont pas pris en charge.

Par ailleurs, le gestionnaire s'engage à faire ses meilleurs efforts de vigilance et de contrôle et ne pourra pas être tenu pour responsable de l'état de santé de l'usager.

Le service exclut le transport relevant de soins infirmiers ou dont les déplacements doivent être effectués en position allongée.

Les usagers souffrant d'un handicap temporaire pourront également accéder au service TPMR pour une durée maximale de trois mois, renouvelable une fois, sur attestation d'un médecin. Le médecin devra attester :

- que le patient est atteint d'un handicap physique sévère temporaire,
- que ce handicap ne lui permet pas, pour se déplacer, d'utiliser un moyen de transport individuel (voiture particulière, taxi...) ou collectif (réseau de transport public ESTIVAL).

Les usagers ne résidant pas à La Réunion pourront également accéder au service, sur la base des mêmes critères d'éligibilité, et pour des périodes d'une durée maximale de 3 mois, renouvelables.

L'inscription au service est gratuite.

Article 4 – Modalités de prise en charge.

Pour bénéficier de ce service, les demandeurs sont invités à constituer un dossier d'inscription et à le faire parvenir dûment complété au sein des agences de la SEM ESTIVAL ou en gare routière.

Le dossier d'inscription est disponible en agence, en gare routière et sur le site Internet de la SEM ESTIVAL, www.estival.re.

Il comporte les pièces suivantes :

- une fiche de renseignements,
- un justificatif de domicile de moins de 3 mois (quittance de loyer, facture EDF ou facture d'eau les factures de téléphone ne sont pas acceptées),
- un questionnaire médical à retourner sous pli confidentiel dans une enveloppe prévue à cet effet.

Article 5 – Trajets prioritairement pris en charge.

Le service TPMR de la SEM ESTIVAL est destiné aux personnes à mobilité réduite en situation de handicap devant se déplacer :

- prioritairement pour des besoins de travail, de formations professionnelles ou de soins ne donnant pas lieu à prise en charge par une collectivité ou un organisme dédié,
- puis pour les trajets liés à des activités de vie courante (courses alimentaires, etc...), de loisirs et sportives.

De façon à organiser au mieux le service, la SEM ESTIVAL demande au client le motif de son déplacement. Si le client ne souhaite pas indiquer son motif de déplacement, sa demande sera prise en compte comme un trajet de type loisirs sans contrainte horaire.

Article 6 – Trajets non pris en charge.

Le service TPMR de la SEM ESTIVAL n'assure pas :

- les trajets des personnes dont le handicap relève de la dépendance liée exclusivement à l'âge,
- les trajets pris en charge par une autre collectivité, un établissement ou un organisme en vertu de textes législatifs ou réglementaires,
- les trajets médico-sociaux liés à la pathologie de la personne ou à une hospitalisation.

Article 7 – Remise en cause de l'accès au service.

Dès que l'une des conditions énoncées aux articles précédents du règlement d'exploitation n'est plus remplie ou non-respectée, l'accès au service TPMR peut être suspendu temporairement par la SEM ESTIVAL, le temps pour le client utilisateur de justifier de son accès au service. Si le client n'apportait pas les éléments nécessaires à sa prise en charge, et ce malgré plusieurs rappels, son inscription permanente au service serait engagée.

Article 8 – Renseignements et réclamations.

Les demandes d'information en matière d'inscription au service, ainsi que toute question relative au service ou à son fonctionnement, peuvent être formulées directement auprès de la Centrale de réservation, envoyées par courrier, par téléphone ou par courriel, à l'adresse suivante : n° 1 Résidence FRAGRANCE- BP 138 - 97470 SAINT-BENOIT tél : **0692 974 870** - estival@estival.re.

Les réclamations peuvent être formulées directement auprès de la SEM ESTIVAL, par courrier ou courriel ou directement sur messenger de la page Facebook Réseau Estival Officiel de la SEM ESTIVAL, au service TAC/TPMR ESTIVAL à l'adresse suivante: SEM ESTIVAL – service Marketing/Communication - n° 1 Résidence FRAGRANCE- BP 138 – 97470 SAINT-BENOIT – tél : 0262 915 340 - estival@estival.re.

Article 9 – Maîtrise de la prestation.

Le service TPMR assure un service de transports entre deux points déterminés. Le choix de l'itinéraire est à l'appréciation du gestionnaire. La desserte du service TPMR s'effectue sur l'ensemble du territoire de la CIREST.

Pour des raisons de sécurité, le personnel de la SEM ESTIVAL n'est pas habilité à faire du portage, mais la prestation inclut l'aide à la montée et à la descente du véhicule. Le client devra s'assurer de la présence d'un accompagnateur sur le lieu de prise en charge ou de dépose si celle-ci est nécessaire. A défaut, si la sécurité du déplacement du client était remise en cause, l'exploitant pourrait ramener le client sur son lieu de prise en charge.

Le service TPMR ne saurait être assimilé à un taxi. Le choix du véhicule, du groupage avec le service TAD et de l'itinéraire emprunté par le conducteur relève de la responsabilité de l'exploitant. L'exploitant peut ainsi décider du regroupement de personnes effectuant dans un laps de temps rapproché un trajet ayant la même origine géographique ou la même destination. Un même utilisateur ne peut, sauf pour un retour au point d'origine, procéder à deux réservations dans un intervalle de temps inférieur à 45 mn. Le conducteur ne peut pas être détourné de la route initialement prévue pour le déplacement et ne peut pas faire de halte durant le parcours à la convenance du client.

Le service TPMR est un service de transport sur réservation obligatoire. Les réservations ne sont pas possibles plus de 1 mois à l'avance, à l'exception des seuls transports caractérisés comme réguliers à l'article 10. Le délai de réservation est limité à la veille 15h30 du jour du transport souhaité, sauf le vendredi soir 15h30 pour le lundi matin suivant. Lors de la réservation, la centrale de réservation valide avec le client l'horaire convenu. Le client est pris en charge dans une fourchette de plus ou moins 5 minutes par rapport à l'horaire convenu (le conducteur ne peut pas attendre plus longtemps au-delà de ce délai). Au terme de 5mn d'attente, le service TPMR informé par son conducteur devra joindre l'usager si les coordonnées téléphoniques lui ont été transmises à cet effet.

Des absences répétées feront l'objet d'une mise en garde pouvant aboutir à la suspension du service par la SEM ESTIVAL.

Article 10 – Modalités de réservation, d'annulation, de règlement des abus en cas de réservation/annulation.

Afin d'assurer une prestation de qualité et en toute sécurité, il est demandé au client de préciser à la réservation tous les éléments permettant de réaliser la prestation : adresse du client, n° de téléphone du client et numéro attribué lors de la demande d'accès au service TPMR

Des déplacements réguliers peuvent être pris en compte pour les besoins prioritaires soit de travail, soit de formations professionnelles ou de soins ne donnant pas lieu à prise en charge par une collectivité ou un organisme dédié. Ils se caractérisent par leur fréquence et leur stabilité prévisible au-delà d'un mois.

Un transport régulier peut être annulé ou modifié ponctuellement (exemple : maladie ou vacances). En cas d'annulations ou de modifications répétées d'un transport régulier (plus de 3 par mois), la SEM ESTIVAL pourra y mettre fin. Le client sera prévenu au minimum 4 jours ouvrés avant la fin du service régulier. Ses demandes de transport seront alors prises dans le cadre des réservations ponctuelles.

Des déplacements réguliers pour motifs de loisirs pourront être programmés mais sont susceptibles d'être modifiés, ou renégociés avec l'exploitant en fonction des contraintes des déplacements pour motif prioritaire.

Dans la mesure où pour quelque raison que ce soit, le client ne pourrait pas effectuer le déplacement demandé et programmé, il est tenu d'en informer la centrale de réservation par téléphone la veille de son transport, avant 15h30. Le délai de prévenance peut être réduit à une heure dans le cas du retour d'un rendez-vous médical ; le retour sera alors assuré en fonction de la disponibilité du véhicule déployé par l'exploitant.

Pour toute annulation moins de 4 heures avant le transport ou pour tout déplacement inutile, une pénalité de 20 euros sera appliquée.

Dans ce cas, une facture spécifique sera émise.

L'exonération de pénalité se fait sur présentation d'un justificatif d'un tiers écrit et uniquement en cas d'événements de force majeure ou de pannes d'ascenseurs. En l'absence de paiement de cette pénalité, l'utilisateur sera suspendu du service TPMR jusqu'au règlement de celle-ci.

Article 11 –Définition du ou des accompagnateurs.

Ils sont limités à 2 et il est tenu compte le cas échéant de leur propre handicap.

Les accompagnateurs sont pris en charge et déposés aux mêmes adresses que les clients.

L'accompagnateur obligatoire :

L'accompagnateur obligatoire est une personne adulte, en mesure d'assister la personne à mobilité réduite en situation de handicap transportée, lors de sa montée dans le véhicule, à l'arrêt de prise en charge, et lors de sa descente à l'arrêt de dépose. La nécessité pour l'utilisateur d'être accompagné dans ses déplacements est établie lors de l'inscription. Cet accompagnement est imposé à l'utilisateur en raison de certaines pathologies qui nécessitent des soins ou provoquent des troubles de comportement chez la personne, et la mettent en danger durant le transport.

L'accompagnateur voyage alors gratuitement. Il n'est pas désigné nommément mais il est obligatoire et par définition majeur et autonome : il gère le handicap de l'utilisateur.

Dans ce cas précis, un accompagnateur peut également être demandé par la Centrale de réservation lors de l'inscription pour la prise en charge du client ou sa dépose sur son lieu de destination. Cette présence est indispensable à la sécurité du déplacement du client et à la bonne exécution du service.

L'accompagnateur payant:

Il s'agit de membres de la famille ou amis valides et autonomes, qui participent au déplacement de l'utilisateur sans prendre en charge une mission d'assistance. Dans ce cas, l'accompagnateur doit être détenteur d'un titre de transport ESTIVAL valide. En outre, il est autorisé à être transporté dans la limite des places disponibles pour le déplacement convenu.

Article 12 –Statut de référent.

La nécessité pour l'utilisateur d'être assisté par un référent est établie par la SEM ESTIVAL lors de l'étude de la demande. Ce référent est imposé à l'utilisateur en raison de certaines pathologies qui provoquent des troubles du comportement, de la mémoire ou de l'organisation. Le référent est une personne désignée nommément. Il est obligatoire et par définition autonome et majeur. Il gère le handicap de l'utilisateur. Il est responsable des réservations, des annulations et du paiement des transports. Il sera informé de tout dysfonctionnement dans l'usage du service et sera destinataire de toute correspondance.

Article 13 – Modalités de transport des mineurs de moins de 10 ans.

Le transport d'enfants de moins de 10 ans ne peut être réalisé qu'après la désignation d'un référent adulte, et en présence obligatoire d'un accompagnateur (qui peut être le référent) nommément désigné à la centrale de réservation. Le référent est en charge de la réservation et des annulations.

Il est impératif que le référent précise au moment de la réservation les conditions de prise en charge de l'enfant à transporter. A charge pour lui de fournir le matériel nécessaire au transport de l'enfant en toute sécurité (cosy ou siège auto adapté à la taille/poids de l'enfant) et de le sangler au véhicule : en aucun cas, il ne pourra être demandé au conducteur TPMR SEM ESTIVAL d'assurer le portage et l'attache de l'enfant dans le véhicule.

Article 14 –Sécurité à bord.

A bord du véhicule, les utilisateurs doivent se conformer aux instructions de sécurité et notamment être obligatoirement assis, ne pas refuser le port de la ceinture et la fixation du fauteuil. Le conducteur pourra refuser le transport d'une personne s'il considère que la sécurité ne peut être correctement assurée (fauteuil du client en mauvais état ou sans point d'ancrage...). Toute opposition à ces dispositions entraîne la suspension du service TPMR.

Article 15 –Mise à jour de la fiche utilisateur.

En cas de déménagement, de changement de numéro de téléphone ou de conditions de déplacement (type de fauteuil ...), il est important de prévenir la SEM ESTIVAL pour prendre en compte ces informations dans la programmation des transports.

Article 16 – Eléments concernant le transport de bagages.

La prise en charge de bagages peu encombrants et de colis peu volumineux portés par les bénéficiaires du service TPMR ou son accompagnateur est autorisée dans la limite des capacités du véhicule, à la libre appréciation du conducteur et sous l'entière responsabilité de leur propriétaire.

Article 17 – Matières dangereuses et équipements dangereux.

Il est interdit d'introduire à bord des véhicules des matières dangereuses (pyrotechniques, gaz, comburants, carburants ...) ainsi que, en général, toutes celles susceptibles de salir ou d'incommoder les autres voyageurs, et celles dont la possession est pénalement poursuivie.

Article 18 – Objets trouvés.

Les objets trouvés dans le véhicule TPMR seront dès le lendemain de leur découverte, centralisés à la SEM ESTIVAL, ou ils pourront être récupérés sur justificatif ou, à sa demande, être remis à leur propriétaire à l'occasion d'un nouveau déplacement.

Article 19 – Comportement à bord du véhicule.

Toute personne qui par son comportement risquerait d'incommoder les autres voyageurs et/ou le conducteur, ou de commettre une incivilité à l'intérieur d'un véhicule, pourra se voir suspendre de manière provisoire ou permanente l'accès au service. Il est notamment interdit de fumer ou de monter dans un véhicule en état d'ébriété.

Article 20 – Animaux.

A l'exception des chiens servant de guides et portés à la connaissance de la commission d'accès, lesquels sont admis gratuitement, la présence des animaux notamment des chiens est interdite à bord des véhicules.

Les animaux domestiques de petite taille pourront cependant être admis lorsqu'ils sont transportés dans des paniers, sacs, cages convenablement fermés, sans pour autant qu'ils occupent une place assise. Les animaux ne doivent pas en tout état de cause salir ou incommoder les passagers ou constituer une gêne à leur égard.

Le service TPMR ESTIVAL ne pourra être tenu responsable des conséquences des accidents dont les animaux auraient été l'objet, ni des dommages qu'ils auraient pu occasionner.

Article 21 – Informations.

Les informations relatives au service seront communiquées et mises à jour sur le site internet de la SEM ESTIVAL www.estival.re et sur sa Page Facebook Réseau Estival Officiel, à compter du 1er février 2021.

Les ayants-droit au service se verront proposer une adhésion gratuite au service d'information sur la Page Facebook Réseau Estival Officiel de la SEM ESTIVAL, concernant tous les renseignements flash et utiles à connaître sur le réseau.

Article 22 – Tarification, lieu de vente des titres de transport, paiement.

L'accès au service TPMR ESTIVAL pour l'accompagnateur payant est soumis au paiement auprès du conducteur, d'un titre de transport (il est conseillé de disposer de l'appoint), et à sa présentation à l'occasion d'un contrôle lors de chaque trajet réalisé.

Par trajet, on entend le service réalisé entre la prise en charge et la dépose du voyageur. Le trajet retour constitue lui-même un autre trajet.

Article 23 – Application du présent règlement.

Le présent règlement d'exploitation est mis en vigueur au 1er février 2021.



Le Président Directeur Général

Ludovic ALAMELOU