



Règlement d'exploitation du service TPMR de la SETRAM

Préambule

La loi d'orientation N° 75-534 du 30 juin 1975 complétée dans le domaine des transports par le décret N° 78-1167 du 9 décembre 1978 a donné obligation aux autorités organisatrices de transports urbains de voyageurs d'établir des programmes d'aménagement des services et des installations de transport collectif en faveur des personnes handicapées.

Le Mans Métropole, en liaison avec la SETRAM et les associations œuvrant en faveur des personnes à mobilité réduite, a mis en place en 1982 un service PMR.

Article 1 – Champ d'application

Les dispositions du présent règlement sont applicables aux services de transports publics urbains de personnes à mobilité réduite réalisés sur le territoire de Le Mans Métropole par le service TPMR de la SETRAM.

Article 2 – Conditions d'accès au service Transport des Personnes à Mobilité Réduite (TPMR)

Pour bénéficier du service de transport PMR, les personnes doivent remplir les conditions suivantes :

- Habiter l'une des communes de Le Mans Métropole.
- Etre en fauteuil roulant ou avoir un taux d'invalidité supérieur ou égal à 80%, taux reconnu par la MDPH (Maison Départementale des Personnes Handicapées),

Le Centre Communal d'Action Sociale (CCAS) de la commune de résidence est seul habilité à autoriser l'accès au service TPMR. L'inscription au service se fait après validation du dossier par le Centre communal d'action sociale de la commune de résidence. La SETRAM en collaboration avec le CCAS devra valider la possibilité d'effectuer le service demandé après vérification de l'accessibilité des lieux et du niveau d'autonomie de la personne afin de garantir la prise en charge et le transport en toute sécurité.

Cette autorisation d'accès au service est valable pour une durée de trois ans, au terme de laquelle le C.C.A.S compétent doit procéder à une nouvelle évaluation de la situation.

Article 3 – Nature des prestations réalisées

Le service de transport PMR a les caractéristiques suivantes :

- Le trajet se situe à l'intérieur du périmètre des communes adhérentes à Le Mans Métropole. Il est réservé aux personnes ayant un handicap supérieur ou égal à 80%.
- Ce n'est pas un service médicalisé ni une assistance de la personne à domicile. Il s'agit d'un transport de porte à porte. La prestation ne comprend donc pas le portage dans les escaliers, la montée dans les étages ou l'accompagnement à l'intérieur des bâtiments (sauf dans les établissements hospitaliers où la personne est accompagnée jusqu'à l'accueil).
- Le service concerne des déplacements d'au moins 500 mètres
- Le service est assuré du lundi au vendredi de 7h15 à 19h00, le samedi de 8h00 à 19h00, le dimanche et les jours fériés de 10h30 à 18h30.
- Afin de permettre à un maximum de personnes de pouvoir bénéficier du service, le trajet peut être réalisé en « groupage » avec plusieurs voyageurs dans la limite des places disponibles.
- Le service peut être sous-traité par la Setram à des taxis ou assimilés.
- La personne désirant bénéficier du service doit réserver par téléphone au service PMR de la SETRAM (voir coordonnées et horaires à l'article 5)
- Il appartient aux personnes transportées en fauteuils roulants (manuels, électriques, scooters) d'avoir un fauteuil roulant respectant les normes en vigueur.

Article 4 – Tarification et titres de transport

Le tarif du trajet est celui du ticket unité du réseau urbain

Ce ticket doit être validé par le conducteur. Il est valable pour 1 trajet. Par trajet, on entend le service réalisé entre la prise en charge et la dépose du voyageur. Le retour constitue un autre trajet, sauf s'il est effectué dans l'heure.

Il est demandé de disposer de l'appoint en monnaie.

Ce titre est disponible à l'unité auprès du conducteur TPMR ou par carnet de 10 à l'agence commerciale.

Article 5 – Réservations

La réservation s'effectue par téléphone, au plus tard 48 heures avant le trajet. Compte tenu du grand nombre de demandes, il est néanmoins fortement recommandé d'anticiper son appel afin d'obtenir une réponse la plus conforme possible à ses attentes. Les demandes de réservation ne pourront être faites plus d'1 mois à l'avance.

Le service de réservation confirmera les réservations en fonction des places restant disponibles. La réponse peut être :

- Une validation de la réservation
- La proposition d'un autre créneau horaire
- L'inscription sur liste d'attente
- Le refus car tout est complet

Afin de permettre à un maximum de personnes d'utiliser ce service, le nombre de voyages est limité à un maximum de 4 trajets par jour, soit 2 aller-retours. La destination prévue lors de la réservation ne peut pas être modifiée au moment du trajet.

Transports réguliers : Un transport est régulier, s'il se répète à l'identique chaque semaine (même jour, même adresse et mêmes horaires) sur une période d'au moins 2 mois pour se rendre au travail ou à une activité organisée.

Afin de bénéficier de cette réservation unique, l'utilisateur fait une demande écrite au service TPMR de la SETRAM. A réception de ce document et à l'acceptation de sa faisabilité, les transports réguliers sont mis en place. Ces transports réguliers peuvent être suspendus de manière ponctuelle (vacances, etc.) en indiquant la date de reprise du transport.

En cas de modification fréquente des conditions de transport (+ de 20% modifiés), les transports ne sont plus considérés comme réguliers.

Article 6 – Coordonnées du service

Les demandes d'informations en matière d'admission, de tarification ou toute autre question sur le mode de fonctionnement du service sont reçues par courrier, par mail ou par téléphone à l'adresse suivante :

SETRAM – service PMR
48 avenue Pierre Piffault
72027 LE MANS cedex 2

service.pmr@setram.fr

Les demandes de réservations se font exclusivement par téléphone au service de réservation PMR de la Setram au n° **02 43 40 66 60**

Les jours et horaires d'ouverture de ce service sont :
du lundi au vendredi, de 8h30 à 12h00 et 14h à 17h00

En dehors de ces horaires et jours d'ouvertures, les appels pour signaler une annulation sont transférés au PCC de la Setram qui pourra contacter le conducteur PMR pour lui donner l'information.

Article 7 – Annulation d'un déplacement individuel

Dans la mesure où l'utilisateur ne pourrait effectuer le déplacement demandé et programmé, il est tenu d'en informer le service PMR par tout moyen approprié **au moins une heure** avant l'heure initialement programmée de prise en charge. En effet, le non-respect de ce délai entraîne un transport perdu pour un autre utilisateur.

C'est pourquoi, sauf circonstances exceptionnelles le justifiant, en cas d'absence au rendez-vous en en cas de non-respect du délai d'annulation, les mesures suivantes seront appliquées :

- 1^{er} manquement : pénalité d'un ticket
 - 2^{ème} manquement : pénalité d'un ticket
- } À valoir sur le prochain trajet

Le deuxième manquement fera l'objet d'une information du Centre communal d'action sociale de la commune du bénéficiaire.

En cas de troisième manquement, la SETRAM et le CCAS se réservent la possibilité de suspendre provisoirement ou définitivement l'accès à ce service.

Article 8 – Ponctualité

Tout retard pénalise l'ensemble de la clientèle. Il est demandé à l'utilisateur d'être prêt cinq minutes avant l'horaire convenu lors de la réservation. Des retards répétés feront l'objet d'une mise en garde de la part de l'exploitant, pouvant aboutir à suspendre momentanément l'accès au service. Les difficultés rencontrées dans ce domaine feront l'objet d'une concertation avec le Centre communal d'action sociale de la commune concernée.

Le conducteur ne pourra attendre plus de 10 minutes au-delà de l'heure convenue. Passé ce délai, le service sera annulé. Ce déplacement mobilisé et non utilisé fera l'objet d'une facturation forfaitaire de 10 € TTC. En cas de raison médicale avérée et après communication du justificatif auprès du service TPMR, l'application de cette procédure peut être levée.

En cas de non-paiement de cette somme dans un délai d'un mois, ou après 3 absences sans annulation dans les délais, l'accès au service peut être suspendu.

Article 9 – Accompagnateurs

Il s'agit de personnes qui participent au déplacement de l'utilisateur. Le nombre d'accompagnateurs est limité à 2 personnes maximum (enfant compris). L'accompagnateur doit être détenteur d'un titre de transport. La présence et le nombre d'accompagnateurs sont à préciser lors de la réservation.

Article 10 – Enfants de moins de 3 ans

L'accompagnateur peut être un enfant. Lorsque celui-ci à moins de 3 ans, il voyage gratuitement conformément au règlement concernant les autres lignes de la Setram.

Article 11 – Sécurité

A bord du véhicule, les utilisateurs doivent se conformer aux instructions de sécurité et notamment ne pas refuser le port de la ceinture (sauf prescription médicale). Toute infraction répétée à cette disposition peut entraîner le refus d'assurer de nouvelles prestations de transport.

Article 12 – Animaux

A l'exception des chiens servant de guide, admis gracieusement, la présence des animaux est interdite à bord des véhicules.

Les animaux domestiques de petite taille pourront cependant être admis lorsqu'ils sont transportés dans des paniers, sacs ou 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.

La SETRAM ne pourra être tenue pour responsable des conséquences des accidents causés par les animaux, ni des dommages qu'ils pourraient occasionner.

Article 13 – Matières dangereuses

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

Article 14 – Bagages

La prise en charge de bagages peu encombrants et de colis peu volumineux est autorisée dans la limite de deux sacs par personne, et restent sous l'entière responsabilité de leur propriétaire.

Article 15 – Comportement à bord du véhicule

Toute personne qui risquerait d'incommoder les autres voyageurs ou de troubler l'ordre public à l'intérieur d'un véhicule pourra se voir refuser de manière provisoire ou définitive l'accès au service. La Setram en informera le Centre communal d'action sociale de la commune concernée.

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

Article 16 – Objets trouvés

Les objets trouvés dans les véhicules seront, dès le lendemain de leur découverte, centralisés au service TPMR ; Ils pourront être récupérés sur demande ou être remis à leur propriétaire à l'occasion d'un nouveau déplacement.

Article 17 – 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 demandé d'en informer le service TPMR afin de l'intégrer dans le logiciel de programmation des services. En tout état de cause, le C.C.A.S compétent actualisera le dossier tous les trois ans.

Article 18 – Réservation et délais pour les Groupes (Maisons de retraite, instituts spécialisés, écoles – classes CLIS, Associations)

La demande de réservation s'effectue obligatoirement par courrier ou par mail au moins 1 mois avant la date du déplacement. Après étude et **suivant les disponibilités du service**, une réponse sera adressée dans les meilleurs délais. Ce peut être un accord, un refus ou une proposition de nouveaux horaires si le planning ne permet pas de réaliser la demande initiale.

Chaque groupe devra être accompagné.

Il est demandé d'éviter les transports aux heures de pointe 7h30-9h00, 11h30-14h00 et 16h00-18h00, en effet, ces déplacements sont susceptibles d'être modifiés ou refusés, en fonction de la charge de planning.

En cas d'annulation le jour même du déplacement, le transport sera facturé.

Pour les associations qui organisent une manifestation pour laquelle leurs adhérents viennent rejoindre, de manière individuelle, le lieu de rendez-vous, il est demandé d'avertir le service TPMR le plus tôt possible.

Dans ce cas, il est fortement recommandé d'éviter les heures de pointes indiquées ci-dessus.

Afin de ne pas pénaliser les autres utilisateurs habituels du service, un nombre minimum de véhicules leur resteront réservés pour pouvoir assurer leurs déplacements.

Si le nombre de personnes à transporter pour l'association excède les places restant disponibles, la Setram informera l'association de l'impossibilité d'assurer cette prestation.

Article 19 – Cas particuliers

Une demande de transport exceptionnelle, pour les groupes uniquement, à effectuer en dehors des heures définies pour le service ne pourra faire l'objet d'une étude qu'à condition d'être transmise par écrit au minimum **15 jours avant la date du déplacement**.

La desserte des spectacles à Antarès ou des spectacles au MMArena ne pourra se faire que sur réservation effectuée au minimum **15 jours avant la date du déplacement.**

Article 20 – Facturation

Une facturation mensuelle n'est possible qu'à partir de 5 voyages minimum par mois.

Article 21 – Date d'entrée en vigueur

La mise à jour du présent règlement d'exploitation du service PMR a été approuvée par Le Mans Métropole en date du 30 juin 2016. Celui-ci s'appliquera à compter du 1er septembre 2016.

Je soussigné(e) Melle, Mme, M. (1)

Bénéficiaire du service de transport pour personnes à mobilité réduite assuré par la SETRAM pour le compte de Le Mans Métropole

Domicilié(e) à :

Je soussigné(e) Melle, Mme, M. (1)

Représentant légal de Melle, Mme, M. (1)

Domiciliée (e)

Déclare(nt) avoir pris connaissance du présent règlement, en accepter les dispositions et s'engager à les respecter.

Fait à

Le

Signature

(1) rayer les mentions inutiles



Vu pour être annexé à la délibération n° 69
du Conseil Communautaire
en date du 30 juin 2016

Pour le Directeur Général empêché
l'Agent du Service des Assemblées
et de la Réglementation