

Règlement d'exploitation HANDIBUS

Article 1 : Définition du Service

Le service HANDIBUS est un service de transport public réservé aux personnes à mobilité réduite, assurant des trajets limités au Périmètre de Transport Urbain de Châteauroux Métropole comprenant le territoire des communes suivantes : Ardentes ; Arthon ; Châteauroux ; Coings ; Déols ; Diors ; Étretchet ; Jeu-les-Bois ; Luant ; Mâron ; Montierchaume ;

Le Poinçonnet ; Saint-Maur ; Sassièges-Saint-Germain.

Il est assuré pour le compte de Châteauroux Métropole par Keolis Châteauroux qui est le Délégué du réseau HORIZON.

Le service HANDIBUS assure la prise en charge de ses usagers avec des véhicules adaptés, pouvant prendre en charge des personnes en fauteuil roulant (3 fauteuils roulants en même temps au maximum), mais dispose également de sièges amovibles.

Article 2 : Ayant droits au Service

Article 2.1 : Personnes prises en charge

Compte tenu du niveau d'accessibilité désormais affiché par les lignes régulières et les services à la demande du réseau HORIZON (matériel roulant et points d'arrêts), le service HANDIBUS est réservé aux usagers dont la demande d'inscription a été dûment validée par la Commission d'Accès.

Pour pouvoir être inscrits au service HANDIBUS, les demandeurs sont invités à retirer un dossier d'inscription auprès du Réseau HORIZON (1) puis à le lui renvoyer par voie postale, dûment complété.

Dès lors que la Commission d'Accès a statué sur l'admissibilité d'un usager au service HANDIBUS, le Transporteur l'inscrit en qualité d'ayant droit au service HANDIBUS.

Si l'usager demande à bénéficier du service HANDIBUS de manière exceptionnelle, parce que l'arrêt de montée / de descente qu'il doit utiliser est rendu inaccessible en raison de travaux, il peut avoir accès au service sans remplir le dossier d'admission, mais il n'est alors transporté que dans la limite des disponibilités du service.

NB : D'une manière générale, toute personne résidant à moins de 200 mètres d'un arrêt accessible, et se rendant à une destination située à moins de 200 mètres d'un autre arrêt accessible, ne pourra prétendre à un transport au moyen du service HANDIBUS.

Article 2.2 : Besoin d'accompagnement des ayants-droit

Dans la situation où un ayant-droit doit se déplacer obligatoirement avec l'aide d'un accompagnateur, ce dernier devra nécessairement être majeur et valide. Le Transporteur ne pourra en aucun cas se substituer à l'absence d'accompagnateur.

Dans le cas où un ayant-droit au service HANDIBUS est titulaire d'une carte mobilité inclusion (CMI) portant la mention « besoin d'accompagnement » :

- Si la situation de l'ayant-droit requiert effectivement la présence impérative d'un accompagnateur, il lui incombe la charge de s'en doter. Le conducteur affecté au service « HANDIBUS » n'étant pas habilité à se substituer à ce dernier. L'absence d'accompagnateur se traduira en effet par l'impossibilité pour le Transporteur de prendre en charge le trajet de l'usager.

- Si le niveau d'autonomie de l'ayant-droit ne nécessite pas la présence d'un accompagnateur, contrairement à la mention « besoin d'accompagnement » apposée sur la CMI, ce dernier se verra dans l'obligation de joindre à son formulaire d'inscription au service un courrier précisant son renoncement à tout accompagnant.

Article 2.3 : Trajets non pris en charge

Même pour les ayants-droit précédemment visés, le service HANDIBUS ne prend pas en charge :

- les trajets des personnes dont le handicap relève de la dépendance liée exclusivement à l'âge ;
- les trajets des personnes nécessitant ou risquant de nécessiter des soins en cours de transport ;
- les trajets pris en charge par une autre Collectivité, un établissement ou un organisme en vertu des textes législatifs ou réglementaires ;
- les trajets aller et retour de la personne liés à son hospitalisation (au moins une nuit passée dans un hôpital, clinique, ou tout autre centre de soins).

¹ Ce dossier d'inscription est téléchargeable sur le site Internet www.bus-horizon.com

Article 2.4 : Remise en cause de l'accès au service

Dès lors que l'une des conditions énoncées aux articles 2.1, 2.2 et 2.3 ci-dessus ne serait plus remplie, ou en cas de non-respect du présent Règlement d'Exploitation, l'accès au service HANDIBUS peut être suspendu temporairement par le Transporteur, jusqu'à régularisation de la situation de l'intéressé.

Article 3 : Description de la prestation transport

Pour les ayants-droits visés à l'article 2.1, et uniquement pour ceux-ci, le service HANDIBUS peut assurer un transport d'adresse à adresse, uniquement à l'intérieur des communes visées à l'article 1.

Le service de transport HANDIBUS est opérationnel, du lundi au samedi de 7h30 (heure de prise en charge du premier usager) à 11h45 (heure de prise en charge du dernier usager) et de 13h30 (heure de prise en charge du premier usager) à 18h45 (heure de prise en charge du dernier usager).

Il ne fonctionne pas les dimanches et jours fériés.

Il est de la responsabilité de l'utilisateur de s'assurer que les sites d'origine et de destination, lui sont accessibles sur le plan technique.

À défaut, en cas d'impossibilité d'accès, HANDIBUS déposera l'utilisateur au plus près devant la porte ou le portail de destination dans les meilleures conditions de sécurité.

Article 4 : Réservation des transports

Le service de transport HANDIBUS est opéré uniquement sur réservation préalable des usagers.

Le standard téléphonique de la réservation répond au numéro de téléphone **0 800 71 10 36** :

- De 09h00 à 12h30 et de 14h00 à 18h00 du lundi au vendredi hors jours fériés ;
- de 10h00 à 12h30 et de 14h00 à 18h00 le samedi hors jours fériés.

La réservation est également possible par Internet, à l'adresse suivante www.bus-horizon.com.

Un même usager ne peut procéder à deux réservations successives si le temps qui doit s'écouler entre l'heure de l'arrivée du premier voyage et l'heure de départ du second voyage est inférieur à 45 minutes.

Les réservations sont ouvertes à J-15, J étant le jour de déplacement. Elles sont closes la veille ouvrée (c'est-à-dire sauf samedis, dimanches et fêtes) du transport, avant 18h00.

L'utilisateur précise, lors de sa réservation tous les éléments permettant à HORIZON de réaliser la prestation de porte à porte.

Les adresses d'origine et destination doivent être précises (ville, rue, numéro de rue, bâtiment).

Par ailleurs, l'utilisateur signale, au moment de la réservation :

- s'il voyagera avec un accompagnateur ;
- s'il voyagera avec un chien guide ;
- s'il voyagera avec des sacs et / ou valises encombrants.

Il est également demandé à l'utilisateur un numéro de téléphone (idéalement un numéro de téléphone mobile) auquel il peut être joint en cas de difficulté technique imprévue.

Article 5 : Confirmation de réservation et exécution du transport

Dès lors que le Transporteur dispose d'une place pour effectuer le déplacement demandé par l'utilisateur, il inscrit la demande de déplacement sur le planning de l'un des véhicules.

Il confirme à l'utilisateur, à cinq minutes près, son heure de prise en charge.

HANDIBUS - HORIZON n'est ici soumis qu'à une obligation de moyens, et non à une obligation de résultat : si le planning de tous ses véhicules est complet, HORIZON a la possibilité de ne pas prendre en charge le demandeur.

Si le déplacement demandé par l'utilisateur était un déplacement régulier, le transporteur inscrit l'utilisateur sur une liste d'attente.

Article 6 : Liste d'attente pour les transports

Le transporteur gère une liste d'attente qui intègre :

- la date à laquelle la demande de réservation a été présentée ;
- l'origine et la destination du déplacement, l'heure souhaitée de prise en charge, et sa régularité (tous les jours ouvrables, une fois par semaine...).

Dès lors que, sur l'une des tournées programmées, une place se libère, le transporteur recherche, dans la liste d'attente, si un ou plusieurs usagers pourraient être intéressés par le créneau libéré.

Si plusieurs usagers peuvent être intéressés, le créneau est proposé en priorité à celui dont la demande de réservation est la plus ancienne. En cas de désistement, le créneau est proposé à la personne suivante sur la liste d'attente, et ainsi de suite.

Article 7 : Condition d'exécution des services

Le Transporteur organise, sous le contrôle de Châteauroux Métropole, les tournées des véhicules, de manière à minimiser le temps de transport de chaque usager, de satisfaire le maximum d'entre eux, mais aussi de minimiser les kilométrages et les heures de conduite à vide, le tout dans le parfait respect des temps de conduite et des temps de repos qu'il est obligatoire d'allouer aux conducteurs.

Le service HANDIBUS ne saurait être assimilé à l'usage d'un taxi.

Aussi, HORIZON :

- choisit le groupage des usagers le plus approprié ;
- peut demander aux usagers de décaler leur heure de départ / d'arrivée pour favoriser les groupages ;
- détermine, sous sa propre responsabilité, l'itinéraire des circuits ;
- a le libre choix du conducteur qu'il affecte à une tournée donnée.

Il est demandé à l'utilisateur d'être prêt cinq minutes avant l'horaire convenu lors de la réservation, et de se présenter sur le trottoir, à l'adresse convenue pour la prise en charge.

Le conducteur ne peut attendre au-delà de l'heure convenue et, en l'absence de l'usager au lieu de prise en charge, ce dernier poursuit son service, et il sera facturé à l'usager un déplacement inutile tel que défini à l'article 12.

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 de l'usager.

Article 8 : Comportement et attitude à l'intérieur d'un véhicule

À bord du véhicule, les usagers doivent se conformer aux instructions de sécurité fournies oralement par le conducteur et notamment être obligatoirement assis, ne pas refuser le port de la ceinture et la fixation du fauteuil roulant.

Le conducteur pourra refuser le transport d'une personne s'il considère que la sécurité ne peut être correctement assurée (fauteuil en mauvais état, fauteuil sans point d'ancrage...).

Toute opposition à ces dispositions entraîne la suspension de l'admission au service HANDIBUS, par notification écrite à l'intéressé.

Les usagers doivent veiller à leur propre sécurité et à celle des personnes qu'ils ont sous leur responsabilité.

D'une façon générale, les voyageurs doivent s'abstenir de toute action ou de tout comportement susceptibles d'engendrer des troubles, des incidents et des accidents, susceptibles de léser ou de blesser les autres voyageurs, les agents du réseau, les usagers de la voie publique, ou eux-mêmes.

Par ailleurs, il est interdit à toute personne :

- de fumer ou de vapoter dans les véhicules ;
- de pénétrer dans les véhicules dans une tenue ou un état susceptibles d'incommoder les autres voyageurs ;
- de monter à bord des véhicules en état d'ivresse ou sous l'emprise de produits illicites ;
- d'introduire dans les voitures des armes, des matières dangereuses (explosives, inflammables, vénéneuses.....), infectes ou dont la possession est pénalement poursuivie.
- de s'installer au poste de conduite d'un véhicule et d'en manipuler toute commande ;
- de souiller, dégrader ou détériorer le matériel roulant, ainsi que les différentes pancartes ou affiches qu'il comporte ;
- de troubler la tranquillité des autres voyageurs et du personnel, soit par des manifestations bruyantes ou inconvenantes, soit par l'usage d'appareils ou d'instruments sonores ;
- d'avoir des comportements irrespectueux, injurieux ou agressifs à l'encontre du personnel du transporteur ;
- de procéder dans les véhicules à des ventes d'objets ou d'imprimés, publicitaires ou non, ainsi qu'à toute action de recueil de signature ou de pétition ;
- d'abandonner ou de jeter tout papier, résidu ou détritiques de toute nature dans les véhicules.

Article 9 : Rôle du conducteur

Le personnel du transporteur n'est pas habilité à faire du portage, ni à vêtir / dévêtir les usagers.

Il n'accompagne pas l'usager jusqu'à l'entrée ou à l'intérieur des bâtiments, car il ne doit jamais perdre le contact visuel avec son véhicule ni avec les usagers restés à bord.

Le conducteur n'assure pas le transport des bagages entre le véhicule et la porte du domicile ou de l'immeuble, et réciproquement.

En cas de correspondance avec un autre mode de transport, le conducteur ne vient pas chercher l'usager à la descente du train / du car ni ne l'accompagne vers le train / le car.

Article 10 : Bagages

Sont transportés gratuitement, sous réserve d'avoir fait l'objet d'une information lors de la réservation téléphonique, les bagages et les colis à raison de deux objets par usager inscrit au service Handibus, et à condition que chacun d'entre eux ne pèse pas plus de 10 kg, et que sa plus grande dimension n'excède pas 1 mètre.

Sont également pris en charge même s'ils dépassent un mètre les poussettes pliantes (si toutefois elles sont pliées) et les matériels de sport.

L'usager voyage avec ses bagages et colis, sous sa propre responsabilité : si ses bagages causent un dommage au véhicule ou à un autre usager, leur propriétaire pourra être tenu pour responsable.

Toutes denrées alimentaires devront être transportées dans des récipients hermétiquement fermés, à l'exception des denrées sèches.

Article 11 : Objets trouvés

Les objets trouvés dans les véhicules seront, dès le lendemain de leur découverte, centralisés au siège d'exploitation du transporteur où ils pourront être récupérés sur justificatif, ou, à sa demande, être remis à leur propriétaire à l'occasion d'un nouveau déplacement.

Article 12 : Déplacement inutile ou annulation tardive

Dans la mesure où, pour quelque raison que ce soit, l'usager ne pourrait effectuer le déplacement demandé et programmé, il est tenu d'en informer le transporteur par tout moyen approprié, la veille de son transport avant 17h00 dernier délai.

En cas de non-respect de ce délai de prévenance, une pénalité de 15,00 € est appliquée à l'usager, ou à ses ayants-droits s'il est mineur ou incapable.

Dans ce cas, une facture spécifique sera émise par le transporteur, transmise à l'adresse de l'utilisateur concerné et toute réservation d'un transport sera suspendue dans l'attente de son règlement.

Par dérogation à ce qui précède, le transporteur peut, une fois par année au maximum, accorder une annulation gracieuse de la pénalité, sur demande motivée de l'utilisateur.

Au-delà de cinq déplacements inutiles ou annulations tardives sur une année, l'admission de l'utilisateur du service HANDIBUS est suspendue pendant six mois.

Article 13 : Titre de transport

L'accès au service HANDIBUS est gratuit.

Il n'est pas assujéti à l'achat préalable d'un titre de transports.

Article 14 : Statut des accompagnateurs

L'accompagnateur est une personne majeure en mesure d'assister l'utilisateur lors de ses déplacements, ou bien pour le vêtir / le dévêtir, ou porter ses effets personnels avant sa montée dans le véhicule au point de prise en charge et après sa descente à son point de dépose.

Les accompagnateurs sont obligatoirement pris en charge et déposés aux mêmes adresses que les usagers ayant-droit.

L'accompagnateur voyage gratuitement. Il n'est pas désigné nommément, mais **chaque usager n'a droit qu'à un seul accompagnateur à chaque déplacement.**

Article 15 : Transport des enfants de moins de 10 ans

Le transport d'enfants de moins de 10 ans est autorisé dès lors qu'il peut s'asseoir sur un fauteuil et attacher sa ceinture de sécurité.

Il ne peut être réalisé qu'en présence obligatoire d'un accompagnateur, non nécessairement pourvu de l'autorité parentale vis-à-vis de lui.

L'accompagnateur est en charge de la réservation et des annulations. Il est identifié (nom, prénom, adresse lors de la réservation).

Il paie, le cas échéant, la pénalité prévue à l'Article 12.

Il a la charge de fournir le matériel nécessaire au transport de l'enfant en toute sécurité (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 d'assurer le portage et l'attache du siège dans le véhicule.

Le transport des nourrissons en poussette ou en landau ou dans les bras n'est pas admis.

Article 16 : Mise à jour de la fiche utilisateur

En cas de déménagement (transmettre un justificatif de domicile), de changement de numéro de téléphone, ou de conditions de déplacement, l'utilisateur prévient ou fait prévenir le transporteur afin que les nouvelles données soient prises en compte.

Par ailleurs, le 1^{er} juin de chaque année, tout usager du service HANDIBUS doit fournir un justificatif de domicile (relevés d'imposition, facture d'électricité ou d'eau).

À défaut de présentation d'un justificatif sous un mois, le service à l'utilisateur sera suspendu par le transporteur jusqu'à régularisation.

Article 17 : Animaux

À l'exception des chiens servant de guide, lesquels sont admis gratuitement et doivent être tenus en laisse pendant tout le transport, la présence des animaux est interdite à bord des véhicules.

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

Les animaux ne doivent pas salir ou incommoder les passagers ou constituer une gêne à leur égard.

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

Article 18 : Date d'entrée en vigueur

Le présent règlement d'exploitation est mis en vigueur au 1^{er} novembre 2015.

Article 19 : Renseignements et réclamations

Les demandes d'information en matière d'inscription au service ou toute question relative au fonctionnement du service doivent être envoyées par courrier, par fax, ou par courriel à l'adresse suivante :

KEOLIS CHÂTEAUROUX – HORIZON – ZI du Buxerieux
6 Allée de la Garenne, 36000 Châteauroux
N° VERT : 0 800 71 10 36
Bus-horizon@keolis.com