



REGLEMENT D'USAGE DU SERVICE HANDIGO DU RESEAU AZALYS

EXTRAIT DU REGLEMENT APPLICABLE A L'ENSEMBLE DU
SERVICE PUBLIC DE TRANSPORT DELEGUE PAR
AGGLOPOLYS

1. Accès au service Handigo

Handigo est un service de transport collectif des personnes à mobilité réduite. Il fait partie intégrante du réseau Azalys, réseau de transports en commun d'Agglopolys, Communauté d'Agglomération de Blois.

Handigo est un transport spécialisé du réseau Azalys, mis en place pour améliorer la mobilité des personnes à mobilité réduite.

Ce service est réglementé par les dispositions qui suivent.

1.1. Conditions d'accès

Le service Handigo est mis à la disposition des habitants d'Agglopolys. L'accès au service pour les personnes ne résidant pas sur le territoire d'Agglopolys est autorisé uniquement pour les usagers de plein droit mais la prise en charge doit se faire sur le territoire d'Agglopolys. Pour des besoins de transport d'une durée supérieure à 3 mois, le demandeur a l'obligation de participer à la journée d'inscription visée à l'article 1.2.2.

Le service Handigo est ouvert à toute personne ne pouvant pas utiliser le réseau Azalys en étant seule ou accompagnée.

Les réservations de groupes (réservations uniques pour plusieurs personnes) ne sont pas autorisées. Elles relèvent du transport privé pour le compte d'une entité.

Le service est accessible de plein droit aux personnes en fauteuil roulant.

Il est également accessible aux personnes semi-valides répondant à l'un des critères suivants :

- Présentant des handicaps cumulés (mal-oyant et difficulté à se déplacer, surdité, etc.).
- Présentant des difficultés à gravir les marches, des troubles de l'équilibre non compensables.
- Dont l'état de santé contre-indique les transports en commun « classiques ».

En revanche, les éléments suivants ne constituent pas « en tant que tels » des critères donnant droit d'accès au service :

- L' ge.
- La possession de la carte d'invalidité.
- Le critère d'environnement (exemples : distance entre le domicile et le plus proche arrêt, difficulté à gérer les correspondances, etc.).

Pour pouvoir utiliser le service Handigo, le passage devant une commission d'accès (dans le cadre d'une journée d'inscription) est obligatoire pour tous. Seule la commission d'accès est habilitée à autoriser l'accès au service Handigo.

Le handicap temporaire (moins de 3 mois en fauteuil roulant ou avec une mobilité gravement restreinte) est également laissé à l'appréciation de la commission d'accès.

Par ailleurs, n'entrent pas dans le champ du service Handigo :

- Les personnes dont l'état de santé requiert un transport médicalisé assuré par un personnel formé et/ou un matériel spécialisé.
- Les personnes avec station debout pénible, mais dont la demande est uniquement motivée par un manque de disponibilité des places assises dans le réseau Azalys.

1.2. Conditions d'inscription

1.2.1. Dossier d'inscription

Les demandes d'inscription s'effectuent par téléphone, au 09 693 693 41.

Un dossier d'inscription est envoyé au demandeur comprenant notamment un questionnaire médical confidentiel et une enveloppe pré-timbrée à l'adresse du médecin désigné par Agglopolys.

1.2.2. Journée d'inscription

Dès réception du dossier d'inscription complet, le demandeur est inscrit à une journée d'inscription.

L'accès au service est conditionné par la participation à cette journée, quelle que soit la nature du handicap. En effet, elle permet de mieux connaître le demandeur pour le transporter en toute sécurité et de lui présenter les règles de fonctionnement du service.

La commission d'accès rend son avis suite à cette journée d'inscription.

Contribution aux frais de dossier

Une contribution aux frais de dossier de 20 € est demandée pour participer à la journée d'inscription. Son versement est indépendant de la décision de la commission.

Les personnes dont le foyer a un Quotient Familial CAF <650 sont exonérées de frais de dossier.

Toute nouvelle participation à la journée d'inscription est exemptée de contribution.

Organisation

D'une durée d'une à deux heures, la journée d'inscription se déroule au Terminus, Centre d'Exploitation et de Maintenance du réseau Azalys, 22 rue Laplace à Blois.

A titre indicatif, ces journées sont généralement trimestrielles.

Des journées supplémentaires peuvent être organisées, par exemple pour pallier l'accroissement ponctuel des demandes d'inscription, etc.

Le jour et l'heure de la visite sont fixés par l'exploitant du service, en accord avec le demandeur. Si le demandeur le souhaite, les transports aller et retour sont assurés gratuitement par le service Handigo.

Cas particulier des usagers de plein droit

Les usagers de plein droit tels que définis à l'article 1 doivent également participer à la journée d'inscription, mais, à la différence des autres usagers, ils peuvent utiliser le service dès réception du dossier de demande d'inscription.

Composition de la commission d'accès

La commission d'accès est composée des 3 membres suivants :

- Un représentant d'Agglopolys ou son représentant, désigné par arrêté du Président d'Agglopolys.
- Un médecin,
- Un ergothérapeute,
- Le Directeur de la société exploitante du service Handigo, ou son représentant.

Ils sont assistés par un conducteur de la société exploitante.

La commission ne peut valablement se réunir qu'en présence des 4 membres la composant.

Réception des demandeurs

Les participants sont accueillis au Terminus et orientés ensuite vers 3 « ateliers » :

- 1er Atelier - Présentation du service et lecture du règlement public d'utilisation du service : assuré par le représentant d'Agglopolys et par le Directeur de la société exploitante, ou son représentant. L'accent est mis sur l'organisation du service et il est répondu à toutes les interrogations du demandeur.
- 2ème atelier - Entretien médical : Assuré par le médecin. Il permet au demandeur d'expliquer sa situation en toute confidentialité et sous le sceau du secret médical.
- 3ème atelier - Véhicule de transport : Assuré par l'ergothérapeute et le conducteur. Il s'agit d'un test de sécurité et il permet également au participant de se familiariser avec les véhicules et les conditions de sécurité imposées (exemple : port de la ceinture de sécurité, etc.).

1.2.3. Décision de la commission d'accès

La commission instruit les dossiers de manière collégiale et rend un avis à l'issue de la journée d'inscription. Ces séances ne sont pas publiques.

Le Président d'Agglopolys ou son représentant arrête définitivement la liste des demandeurs admis/non admis qui lui est proposée par la commission.

Accès au service assorti de conditions

- Condition de base

En préalable, la condition sine qua non est la capacité d'assurer le transport de la personne en toute sécurité, à savoir :

- Le fauteuil doit être attaché de manière satisfaisante. Dans certains cas, une adaptation du matériel peut être imposée.
- La personne doit être assise et attachée (sur le fauteuil ou sur le siège du véhicule suivant le handicap).

- Accompagnement

Il peut être demandé la présence systématique d'un accompagnateur, dans le cas où la personne ne peut être laissée seule dans un véhicule (en cas de groupage par exemple) ou à destination.

L'accompagnement est obligatoire dans les cas suivants :

- Problème d'autonomie pouvant mettre en jeu la sécurité de la personne (désorientation spatio-temporelle, personne semi-valide ne pouvant marcher seule, incapacité à demander de l'aide).
- Incapacité à manœuvrer seul son fauteuil roulant.
- Nécessité d'une assistance pour gérer un équipement médical spécifique (assistance respiratoire, etc.).
- Incapacité à gérer les relais au départ ou à destination du transport.
- Enfant âgé de moins de 8 ans.

La nécessité pour l'utilisateur d'être accompagné dans ses déplacements est établie lors de l'inscription au service à titre d'assistance. L'accompagnateur voyage alors gratuitement. Aucun transport ne pourra être effectué en son absence.

L'accompagnateur n'est pas désigné nommément, mais il est par définition majeur, valide et apte à assister l'utilisateur par sa connaissance du handicap. Par conséquent, un usager du service Handigo ne peut pas être accompagnateur obligatoire.

L'utilisateur peut également être accompagné par un accompagnateur facultatif. Il s'agit de personnes de la famille ou d'amis qui participent au déplacement de l'usager sans prendre en charge une mission d'assistance. Dans ce cas, les personnes qui accompagnent doivent être détentrices d'un titre de transport.

En outre, elles ne seront autorisées à être transportées que dans la limite des places disponibles pour le déplacement convenu.

Le nombre d'accompagnateurs est à préciser lors de la réservation.

- Réservations par un « Référent »

Il peut être demandé que les réservations soient prises par une tierce personne choisie par la personne transportée, ce « référent » venant pallier les défaillances de cette dernière dans sa capacité à organiser ses déplacements (troubles de la mémoire, surdité, etc.) afin d'éviter les erreurs de programmation des transports.

- Accès temporaire

L'accès au service est accordé de manière temporaire lorsque le handicap de la personne est susceptible d'évoluer.

A l'échéance, si l'amélioration de l'état de la personne le justifie, l'accès au service n'est pas renouvelé.

En cas de dégradation, il peut y avoir nécessité de revoir les conditions de transport.

- Révision des conditions de transport

Les conditions de transport peuvent être révisées :

- Sur demande de la personne transportée.
- Après une période d'observation définie par la commission dans le cadre d'un accès temporaire.
- Sur signalement des personnels de conduite ou de réservation suite à des constats terrain (modification d'équipement, remise en cause des conditions de sécurité, etc.).

La révision des conditions de transport intervient sur décision d'Agglopolys prise après avis de la Commission.

La personne est convoquée dans des conditions identiques à une première inscription. Cette participation se fait à titre gratuit. Elle intervient obligatoirement dans les trois mois suivant la convocation de l'utilisateur et conditionne la poursuite de l'utilisation du service Handigo.

1.2.4. Notification des décisions

Agglopolys notifie les décisions par courrier aux demandeurs, dans un délai de 8 jours suivant la date de la décision.

Les décisions positives sont assorties, le cas échéant, des conditions spécifiques d'accès au transport (exemple : durée d'accès au service, référent et/ou accompagnateur obligatoire, etc.), conformément aux dispositions du présent règlement.

Pour les décisions négatives, la notification comporte les motifs du rejet de la demande.

1.2.5. Modalités d'appel des décisions

Comme précisé sur le courrier de notification, le demandeur peut contester la décision par écrit dans un délai de deux mois à compter de la date de réception du courrier de notification.

Il pourra à cette occasion apporter de nouveaux éléments. La demande sera réexaminée par la commission d'accès au regard des informations fournies et donnera lieu à une nouvelle décision notifiée dans les conditions prévues dans le présent règlement.

En l'absence de décision de la commission d'accès dans les deux mois de la réception de la demande présentée dans les conditions prévues au présent article, cette demande sera réputée rejetée.

1.3. Nature des prestations réalisées par Handigo

1.3.1. Périmètre du transport

L'origine et la destination des trajets doivent être situées sur le territoire de la Communauté d'Agglomération de Blois.

La prestation transport s'entend à partir d'un déplacement supérieur ou égal à 500 mètres.

1.3.2. Transport de porte à porte sur le domaine public

Le service Handigo assure un transport de porte à porte sur le domaine public. La prestation ne comprend pas le portage dans les escaliers, la montée dans les étages ou l'accompagnement à l'intérieur des bâtiments.

1.3.3. Etablissements spécifiques non desservis

Le service Handigo n'assure pas, au titre du service public, les transports privés à destination de certains établissements spécialisés, tels que :

- Les E.S.A.T. (Etablissements et Services d'Aide par le Travail),
- Les I.M.E. (Instituts Médico-Educatifs),
- Les C.R.F. (Centres de Rééducation Fonctionnelle),
- Les foyers à double tarification.

(décalé plus haut ou plus bas).

1.4. Fonctionnement du service Handigo

1.4.1. Jours et horaires de fonctionnement

Le transport fonctionne :

Du lundi au samedi dès 7 h (horaire de la première prise en charge) jusqu'à 19h (horaire de la dernière prise en charge).

Le dimanche et les jours fériés (hors 1^{er} mai) dès 9 h (horaire de la première prise en charge) jusqu'à 19h (horaire de la dernière prise en charge).

En tant que transport collectif, l'organisation d'Handigo privilégie le recours au groupage. Pour ce faire, un transport réservé peut être décalé dans la limite de + ou -10 minutes par rapport à l'horaire convenu par téléphone.

Le service Handigo ne saurait être assimilé au taxi. Le choix du véhicule, du groupage et de l'itinéraire emprunté par le conducteur relève de la responsabilité exclusive de l'exploitant. De même, la destination prévue lors de la réservation ne peut-être modifiée au cours du trajet.

Un même utilisateur ne peut procéder à deux réservations dans un intervalle de temps inférieur à 45 minutes.

1.4.2. Centrale d'information et de réservation

Les demandes d'inscription, de réservation et d'annulation sont reçues par téléphone au 09 693 693 41. La centrale d'appel est ouverte du lundi au samedi de 7h à 19h.

Les réclamations sont à adressées soit :

- Par internet, sur le site www.azalys-blois.fr
- Par courrier : Keolis Blois - Service Handigo- 22 rue Laplace 41000 Blois
- Par téléphone au 09 693 693 41

1.4.3. Réservation

La réservation est possible d'une semaine à l'avance (ex : le lundi pour le lundi) jusqu'à :

- 12h le jour du transport pour une course l'après midi, à partir de 14h
- 17h la veille du transport pour une course du lendemain, avant 14h
- le samedi jusqu'à 17h pour les services du dimanche et du lundi matin.

Transport récurrent

Un transport récurrent peut faire l'objet d'une réservation unique s'il se répète à l'identique chaque semaine (même jour, mêmes adresses, mêmes horaires).

Ces transports récurrents peuvent être annulés de manière ponctuelle (départ en vacances, etc.) en indiquant de manière précise la date de reprise du transport.

En cas de modifications fréquentes, le transport est traité sur réservation systématique.

1.4.4. Annulation

Dans la mesure où, pour quelque raison que ce soit, l'utilisateur ne peut effectuer le déplacement demandé et programmé, il est tenu d'en informer le réseau Azalys par téléphone, en respectant les délais d'annulation identiques aux délais de réservation soit d'une semaine à l'avance jusqu'à :

- 12h le jour du transport pour une course l'après midi, à partir de 14h
- 17h la veille du transport pour une course du lendemain, avant 14h
- le samedi jusqu'à 17h pour les services du dimanche et du lundi matin.

Le respect de ces délais est essentiel au bon fonctionnement du service. Il permet en particulier de proposer le transport annulé à une personne en attente de solution.

Annulation hors délais

Au regard des enjeux liés au respect des délais, lorsque l'annulation intervient hors délai, le transport est dû. Le ticket correspondant est à remettre au conducteur lors du prochain déplacement. En cas de non remise dans un délai d'un mois sans explication le justifiant (congrés, absence du domicile, etc...), l'accès au service est suspendu temporairement pendant une semaine et en cas de récurrence pendant 1 mois.

Déplacement en absence

Si l'annulation intervient alors que le véhicule est sur place au lieu de rendez-vous, ou en cas d'absence complète d'annulation, ce transport mobilisé et non utilisé par la personne qui l'a réservé, est qualifié de déplacement en absence et fait l'objet d'une facturation de 10 €.

Faute de régularisation par l'utilisateur dans un délai d'un mois de cette pénalité sans explication le justifiant (congrés, absence du domicile, etc...), l'accès au service est suspendu temporairement pendant deux semaines et en cas de récurrence pendant deux mois.

1.4.5. Ponctualité

Tout retard pénalise l'ensemble de la clientèle. Il est donc demandé à l'utilisateur de se tenir prêt 10 minutes avant l'heure convenu lors de la réservation conformément à l'article 4.5.

Des retards répétés feront l'objet d'une mise en garde de la part de l'exploitant, pouvant aboutir au terme de 3 mises en garde à une suspension momentanée de l'accès au service pendant une semaine et en cas de récurrence pendant 1 mois.

1.4.6. Titres de transport

Handigo est un service du réseau Azalys. Tous les titres du réseau Azalys sont donc admis, à l'exception :

- Du Billet de Groupe, conformément à l'article 6.1
- De la carte Scolaire, non accompagnée du coupon « Scolaire illimité », les transports des élèves handicapés vers leur établissement scolaire relevant de la compétence du Conseil Général
- Des tickets dédiés à la navette du centre-ville de Blois et aux navettes Blois - château de Cheverny et Blois - château de Chaumont-sur-Loire

1.5. Mise à jour de la fiche utilisateur

1.5.1. Modification de la situation de l'utilisateur

En cas de déménagement, de changement de numéro de téléphone, ou de modification des conditions de déplacement (type de fauteuil, etc.), il est obligatoire de prévenir par téléphone le réseau Azalys pour permettre la prise en compte de ces informations dans la programmation.

1.5.2. Non-utilisation du service

Le fichier usagers est mis à jour annuellement sur la base de la fréquentation effective des personnes. Les fiches des usagers n'ayant pas utilisé le service sur cette période sont archivées.

La réinscription peut être soumise à une nouvelle participation à la journée d'inscription, à titre gratuit, afin de remettre à jour les données utilisées par le service pour organiser les transports.

2. Titres

TITRES DE TRANSPORT	Prix du titre en €/TTC	Conditions de validité	Conditions d'ayant droit	Lieux de vente
Titres commerciaux				
TICKET DETAIL	1,10 €	1h00 correspondance gratuite	tout public	bus
TICKET NAVETTE CENTRE VILLE	0,50 €	valable uniquement pour un trajet dans la navette de centre ville	tout public	minibus navette
TICKET NAVETTE CHATEAUX	6,00 €	valable pour un trajet dans la navette chateaux correspondance bus gratuite	tout public	car navette + agence
TICKET JOURNEE	3,30 €	24h00	tout public	bus + agence
CARNET 10 VOY.	9,90 €	1h00 correspondance gratuite	tout public	agence + dépositaires
BILLET GROUPE	0,95 €	1h00 correspondance gratuite	tout public, réservé aux groupes constitués de + 10 personnes	agence
ABONNEMENT MOIS TRAIN + BUS STARTER	20,50 €	illimité du 1er au dernier jour du mois	tout public	agence + SNCF
ABONNEMENT MOIS 26-69 inclus	28,00 €	illimité du 1er au dernier jour du mois	tout public	agence + internet + prélèvement automatique
ABONNEMENT ANNEE 26-69 inclus	294,00 €	illimité pendant 12 mois	tout public	agence + internet
ABONNEMENT MOIS < 26	21,00 €	illimité du 1er au dernier jour du mois	toute personne âgée de moins de 26 ans domiciliée dans le PTU	agence + internet + prélèvement automatique
ABONNEMENT ANNEE < 26	220,00 €	illimité pendant 12 mois	toute personne âgée de moins de 26 ans domiciliée dans le PTU	agence + internet
ABONNEMENT MOIS >= 70	18,00 €	illimité du 1er au dernier jour du mois	toute personne âgée 70 ans et + domiciliée dans le PTU	agence + internet + prélèvement automatique
ABONNEMENT ANNEE >= 70	189,00 €	illimité pendant 12 mois	toute personne âgée 70 ans et + domiciliée dans le PTU	agence + internet
DUPLICATA	Gratuit			agence
Titres commerciaux clients scolaires				
ABONNEMENT SCOLAIRE ANNUEL (frais de dossier)	20,00 €	valable uniquement sur les trajets et aux heures et jours scolaires de septembre à juin	collégiens et lycéens domiciliés et scolarisés dans le PTU	agence + mairies
ABONNEMENT LOISIRS JEUNES 1er et 2ème ENFANT MENSUEL	6,00 €	illimité du 1er au dernier jour du mois	collégiens et lycéens domiciliés et scolarisés dans le PTU	agence
ABONNEMENT LOISIRS JEUNES 1er et 2ème ENFANT ANNUEL	60,00 €	illimité de septembre à août	collégiens et lycéens domiciliés et scolarisés dans le PTU	agence
ABONNEMENT LOISIRS JEUNES 3ème ENFANT ET + ANNUEL	3,00 €	illimité du 1er au dernier jour du mois	collégiens et lycéens domiciliés et scolarisés dans le PTU à partir du 3ème coupon dans la même famille	agence
ABONNEMENT LOISIRS JEUNES 3ème ENFANT ET + MENSUEL	30,00 €	illimité de septembre à août	collégiens et lycéens domiciliés et scolarisés dans le PTU à partir du 3ème coupon dans la même famille	agence
SCOLAIRES CG EXTERNES PAR AN	234,60 €	valable uniquement sur les trajets et aux heures et jours scolaires de septembre à juin	collégiens et lycéens domiciliés dans le Département de Loir-et-Cher et scolarisés dans le PTU	conseil général
SCOLAIRES CG INTERNES PAR AN	80,00 €	valable uniquement sur les trajets et aux heures et jours scolaires de septembre à juin	collégiens et lycéens domiciliés dans le Département de Loir-et-Cher et scolarisés dans le PTU	conseil général
DUPLICATA	10,00 €			agence
Titres sociaux				
QF TRANCHE 1 MOIS	2,80 €	illimité du 1er au dernier jour du mois	si QF < 380€, sur présentation de l'attestation CAF comportant le montant du QF + livret de famille	agence
QF TRANCHE 1 ANNEE	29,00 €	illimité pendant 12 mois	si QF < 380€, sur présentation de l'attestation CAF comportant le montant du QF + livret de famille	agence
QF TRANCHE 2 MOIS	7,00 €	illimité du 1er au dernier jour du mois	si 380€ < QF < 560€, sur présentation de l'attestation CAF comportant le montant du QF + livret de famille	agence
QF TRANCHE 2 ANNEE	74,00 €	illimité pendant 12 mois	si 380€ < QF < 560€, sur présentation de l'attestation CAF comportant le montant du QF + livret de famille	agence
QF TRANCHE 3 MOIS	14,00 €	illimité du 1er au dernier jour du mois	si 560€ < QF < 650€, sur présentation de l'attestation CAF comportant le montant du QF + livret de famille	agence
QF TRANCHE 3 ANNEE	147,00 €	illimité pendant 12 mois	si 560€ < QF < 650€, sur présentation de l'attestation CAF comportant le montant du QF + livret de famille	agence
DUPLICATA ANNUEL	10,00 €			agence