

## **3. REGLEMENT DU SERVICE POUR LE TRANSPORT DES PERSONNES A MOBILITE REDUITE (TPMR)**

### **3.1 OBJET**

Le présent acte administratif a pour objet de définir les dispositions réglementaires applicables au service de transport sur réservation, d'adresse à adresse, des personnes à mobilité réduite (TPMR) de la communauté d'agglomération « Roannais Agglomération ».

### **3.2 PRINCIPE DE FONCTIONNEMENT**

Le service TPMR est un service de transport sur inscription et réservation, réalisé par la STAR, dédié aux personnes répondant obligatoirement à **des conditions de handicap**, qui ne peuvent accéder seules ou accompagnées au réseau de transport urbain (STAR) existant.

**Ce service ne se substitue pas aux déplacements pris en charge par la Sécurité Sociale, le Département ou d'autres organismes, ainsi qu'aux déplacements nécessitant un accompagnement médicalisé durant le trajet.**

### **3.3 PÉRIMETRE DESSERVI**

Le service TPMR est applicable sur le périmètre des communes suivantes : **Roanne, Riorges, Mably, Le Coteau, Villerest et Commelle-Vernay.**

### **3.4 CONDITIONS D'ACCÈS**

L'accès au service est conditionné à l'acceptation par l'utilisateur du présent règlement. **Il ne garantit en aucune manière la prise en charge de tous les transports demandés.**

Sont considérées comme ayant droit les personnes à mobilité réduite résidant sur les communes citées dans l'article 3.3 et répondant aux conditions précisées ci-après.

Les personnes en court séjour venant de communes extérieures à Roannais Agglomération peuvent bénéficier du service spécifique de transport des personnes handicapées (TPMR).

#### **3.4.1 Bénéficiaires**

Le service est accessible de plein droit :

- Aux personnes porteuses d'une carte CMI Invalidité (Carte Mobilité Inclusion délivrée par une Maison Départementale des Personnes Handicapées (MDPH)) et dont la mention « invalidité » peut être complétée par les sous-mentions « besoin d'accompagnement » ou « besoin d'accompagnement - cécité » dont :
  - Les personnes en fauteuil roulant qui peuvent se déplacer seules ou avec un accompagnateur obligatoire ;
  - Les personnes déficientes visuelle.

**Prérequis nécessaires à l'utilisation du service :**

- Le recours au service TPMR nécessite d'être capable d'attendre seul, ou avec son accompagnateur, le véhicule et d'être autonome lors de la dépose ;
- Les conducteurs **ne sont pas habilités à aller chercher ou raccompagner une personne chez elle.**

### 3.4.2 Bénéficiaires sous réserve d'acceptation

Le service est accessible, sous réserve d'acceptation :

- **Aux personnes titulaires de la carte d'invalidité ou carte CMI au taux minimum de 80%** ne pouvant pas utiliser les transports collectifs en étant seule ou accompagnée ;
- Aux personnes ayant **un handicap temporaire** ne pouvant pas utiliser les transports collectifs en étant seule ou accompagnée **et justifié par certificat médical avec une date de validité inférieure à une année.** Au terme de l'année écoulée, le certificat doit être renouvelé pour être valable.

Ainsi, peuvent avoir accès au service TPMR, les personnes semi-valides répondant à un des critères suivants :

- Handicaps cumulés (déficience visuelle, surdité, difficultés à se déplacer ...) ;
- Handicap cognitif (si incapacité à utiliser le réseau de transport urbain) ;
- Handicap temporaire non définitif (lié à un accident ou une maladie) ;
- Difficultés à gravir des marches, trouble de l'équilibre.

## 3.5 INSCRIPTIONS

**Toute demande d'accès au service est soumise préalablement à la constitution d'un dossier comprenant /**

Bénéficiaire de droit	Bénéficiaire sous réserve d'acceptation
Questionnaire à compléter.	Questionnaire à compléter.
Copie de la carte d'invalidité à 80 % ou carte CMI portant la mention « invalidité » (personnes en fauteuil roulant ou personne d�ficiante visuelle).	Pour les personnes qui ne détiennent pas la carte d'invalidité, certificat médical obligatoire indiquant la nature et la durée précise et temporaire de l'incapacité.
Justificatif de domicile de moins de 2 mois	Justificatif de domicile de moins de 2 mois
Copie d'une pièce d'identité.	Copie d'une pièce d'identité.

Si la mention « **besoin d'accompagnement** » est indiquée sur la carte CMI ou d'invalidité, **la présence d'un accompagnateur est indispensable** pour que le client puisse effectuer le trajet. En aucun cas **le conducteur du TPMR ne pourra se substituer à l'accompagnateur.**

### 3.6.1 Accueil et information

**Agence commerciale « Point City »** - 50 rue Jean Jaurès à Roanne

Du lundi au vendredi de 9h15 à 12h15 et de 13h30 à 18h30

Le samedi de 9h15 à 12h15 et de 14h00 à 17h00.

**Accueil téléphonique au 04 77 727 727 :**

Du lundi au samedi de 7 h 00 à 19 h 00

Le dimanche de 9 h 00 à 12 h 30 et de 13 h 30 à 18 h 00

### 3.6.2 Retrait du questionnaire

- À l'agence commerciale STAR « **POINT CITY** » : 50 rue Jean Jaurès 42300 ROANNE
- **Au Centre d'Exploitation de la STAR** - 76 rue de Mâtel 42300 ROANNE
- Sur Internet [www.bus-star.com](http://www.bus-star.com)
- Il peut également être envoyé par courrier ou e-mail sur simple appel téléphonique au 04.77.727.727

**Délai de traitement du dossier** : un délai de **7 jours** est nécessaire avant de pouvoir utiliser le service à condition que le dossier soit complet.

### 3.6.3 Dépôt du dossier

**Etape 1** : Envoi ou dépôt du dossier complet à la STAR à l'agence commerciale ou au Centre d'Exploitation de la STAR ou par mail à [star.roanne@transdev.com](mailto:star.roanne@transdev.com) (voir modalités ci-dessus) ;

**Etape 2** : Un rendez-vous téléphonique peut-être pris auprès du service concerné pour de plus amples informations ou une aide éventuelle pour compléter le dossier (04.77.727.727).

**Etape 3** : Pour être accepté, le dossier d'inscription doit comporter toutes les mentions nécessaires ainsi qu'un numéro de téléphone (si possible portable) afin de pouvoir contacter le client en cas de nécessité. Tout changement d'adresse ou de numéro de téléphone devra faire l'objet d'une information à nos services.

## 3.7 RESERVATION

Le service réservation est ouvert toute l'année (sauf dimanches et jours fériés) à toute personne préalablement inscrite sur un numéro dédié :

**04.77.727.727**

- **Du lundi au samedi de 7 h 00 à 19 h 00**
- **Le dimanche de 9 h 00 à 12 h 30 et de 13 h 30 à 18 h 00**

Les réservations et annulations des services sur réservation sont également possibles sur le site internet [www.bus-star.com](http://www.bus-star.com) et l'application MyMobi jusqu'à 1 heure avant le trajet.

Les personnes souhaitant utiliser les réservations et annulations par internet et sur l'application devront accepter les modalités de fonctionnement qui seront détaillées sur ce même site.

**Délai de réservation : de 1 mois jusqu'à 1 heure** avant le transport pour un ou plusieurs trajets ;

La réservation 1 heure à l'avance n'est possible par téléphone que durant les heures d'ouverture des réservations téléphoniques selon la disponibilité des véhicules au moment de l'appel. La réservation une heure avant le déplacement n'est possible sur internet et via l'application MyMobi que selon la disponibilité des véhicules au moment de l'appel ;

**Le trajet retour doit être demandé obligatoirement par l'utilisateur** au moment de la réservation du trajet aller.

Les réservations régulières sont ouvertes pour une période d'un mois au plus (*renouvelées au plus tard une semaine avant la fin de la période en cours*). **Une réservation régulière n'apporte aucune priorisation de la clientèle** par rapport à des réservations occasionnelles ;

Pour toute réservation, l'adresse précise de prise en charge (avec n° de rue, bâtiment etc.) doit être obligatoirement transmise à l'agent de réservation ou renseignée dans le formulaire.

## 3.8 TARIFICATION ET PAIEMENT DES TITRES TRANSPORTS

### 3.8.1 Tarification

La tarification est définie par Roannais Agglomération, agissant en qualité d'autorité organisatrice des transports publics, et appliquée par la STAR.

**Un titre de transport unitaire est de 1.35 €.**

Le prix du ticket TPMR et du ticket accompagnateur obligatoire sont fixés par l'assemblée délibérante de Roannais Agglomération et appliqué par la STAR.

La tarification en vigueur est affichée dans le véhicule.

La tarification est également disponible sur le site de la STAR : [www.bus-star.com](http://www.bus-star.com).

### 3.8.2 Achat et utilisation du titre de transport

A la montée dans le véhicule, l'utilisateur **doit présenter ou acheter** son titre de transport auprès du conducteur.

Des tickets TPMR **sont en vente à l'unité** auprès du conducteur et sur **l'application MyBus**. Il est conseillé **de disposer de l'appoint** pour l'achat à bord du véhicule.

**En cas d'accompagnateur obligatoire** : Un **titre gratuit** sera remis par le conducteur

**A compter de l'âge de 4 ans**, toute personne montant à bord du véhicule doit s'acquitter d'un titre de transport selon la tarification en vigueur ;

Le ticket à l'unité **est valable pour un trajet**. Par trajet, est entendu le service réalisé entre la prise en charge et la dépose du client. Le retour constitue lui-même un autre trajet ;

Les tickets **ne sont ni repris, ni échangés**.

### 3.8.3 Gratuité

A compter du 1er septembre 2023, la gratuité s'applique sur l'ensemble du réseau les samedis et dimanches. La montée à bord d'un véhicule Flexy TPMP est « libre » et ne nécessite pas de disposer ni de valider un titre de transport.

En revanche, **cela n'exclut pas une inscription au préalable** via les canaux de communication existants pour toute prise en charge. La réservation en cas de gratuité reste obligatoire.

### 3.8.4 Facturation

Après **demande écrite auprès des services de la Star** et examen de cette demande, les trajets peuvent être **payés exceptionnellement sur facturation** et après ouverture d'un compte dans les cas suivants :

- Pour le transport des personnes mineures (en dehors du cadre scolaire) ;
- Pour les personnes sous tutelle ;
- Pour les personnes en transport régulier pour le motif travail avec une prise en charge de l'employeur ;

La facturation sera adressée chaque fin de mois, le paiement devra être effectué à réception de facture.

## 3.9 CONDITIONS D'UTILISATION

### 3.9.1 Nature des prestations

Le service TPMP fonctionne **tous les jours de l'année, sauf dimanches et jours fériés, aux horaires suivants : Du lundi au samedi (sauf jours fériés) entre 8h00 et 19h00.**

Ce service **ne se substitue pas à un service de taxi, ni à un véhicule sanitaire léger (VSL)** ou à un service d'ambulance. C'est une offre complémentaire facultative au réseau de transport urbain de voyageurs de Roannais Agglomération. Il a pour vocation d'assurer les déplacements **d'adresse à adresse** (du domicile au lieu de destination, entre deux points des domaines public ou privé ouvert à la circulation automobile) des personnes dont le handicap définitif ou temporaire ne permet pas l'accès au réseau de transport classique. Les informations **telles que le numéro de rue, l'entrée ou un arrêt de bus de prise en charge ou de dépose**, seront précisées par l'utilisateur lors de la réservation.

Le service de transport assure le déplacement des personnes pour **les motifs définis ci-après** :

- Les déplacements réguliers (domicile/travail) ;
- Les déplacements occasionnels et de fréquences variables (démarches administratives, visites privées, achats, loisirs, ...).

**Ne seront pas assurés par ce service** : Les déplacements susceptibles d'être remboursés par une aide sociale spécifique ou CPAM et les déplacements pris en charge par la MDPH. 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'assurance maladie ne seront pas effectués.

Le conducteur n'est pas habilité à quitter le domaine public, ni à pénétrer dans les domaines privés (domicile, cabinet médical...). Il peut aider à la montée et à la descente du véhicule. **L'aide fournie ne peut en aucun cas se substituer aux prestations qui sont du ressort des personnels spécialisés.** Seules les manipulations liées au matériel sont autorisées. Dans le cas d'un accompagnement obligatoire, l'accompagnateur doit amener la personne au point de prise en charge sur l'espace public et l'assiste tout le long du trajet ;

Le conducteur **ne peut changer son itinéraire et ne peut faire de halte** durant le parcours à la convenance du client. Le conducteur ne sera pas en mesure de réaliser d'aménagements, modifications horaires ou d'itinéraires en direct avec l'utilisateur au cours du trajet.

Les demandes de transport sont prises en compte **dans la limite de disponibilités** des moyens humains et techniques. En fonction des disponibilités lors de la réservation, la Star pourra être amenée à :

- Proposer des aménagements sur les horaires demandés par l'ayant droit ;
- Organiser des regroupements avec d'autres clients (*un sms de confirmation du trajet avec un nouvel horaire de prise en charge sera envoyé de nouveau à l'utilisateur*), et ce en fonction des itinéraires, temps de parcours et horaires de prise en charge. **Un groupage avec d'autres usagers** peut avoir lieu décalant ainsi l'horaire initialement proposé de 15 minutes maximum ;
- Refuser, en dernier recours, la demande de transport en cas de saturation.

**Pour tout enfant dont l'âge est inférieur à 10 ans**, il est obligatoire de fournir un dispositif de retenue homologué et adapté à sa morphologie. La législation oblige à transporter un enfant de – 3 ans dans un siège bébé et les enfants de 3 à 10 ans dans un siège avec réhausseur. Ces dispositifs ne sont pas fournis par l'entreprise. Les enfants de plus de 4 ans doivent s'acquitter d'un titre de transport.

Les voyageurs seront tenus de se conformer aux modalités d'accès au véhicule qui seront définies selon les besoins de l'exploitant et susceptibles d'évoluer. Ces modalités seront mises à jour sur le site internet de la Star [www.bus-star.com](http://www.bus-star.com).

Les voyageurs sont tenus d'adopter un comportement respectueux à l'égard des autres passagers du personnel et du matériel et de se conformer à toutes les consignes du présent règlement. Certains de ces agissements seront constitutifs d'une infraction et pourront par conséquent faire l'objet de poursuites pénales.

### 3.9.2 Accompagnement

Dans les cas d'accès difficile au domicile de la personne handicapée et/ou à mobilité réduite (accès impossible du véhicule), le conducteur ne peut pas accompagner la personne prise en charge. Il ne peut également pas laisser une ou des personnes dans le véhicule avec une sécurité optimale. L'utilisateur devra être aidé par une personne valide et autonome afin d'accéder au véhicule.

**Rappel :** la prestation effectuée par le conducteur ne peut en aucun cas se substituer aux prestations qui sont du ressort des personnels spécialisés (ambulanciers, infirmiers, professionnels de la santé, maison de retraite, centre de rééducation...).

ACCOMPAGNATEUR OBLIGATOIRE	ACCOMPAGNATEUR FACULTATIF
<p>La nécessité pour l'utilisateur d'être accompagné dans ses déplacements (<i>soit par mention sur la carte d'invalidité, soit par choix personnel</i>) est établie lors de l'inscription au service à titre d'assistance. <b>1 seul accompagnateur voyage alors gratuitement.</b>  <b>Aucun transport ne pourra être effectué en son absence.</b>                      L'accompagnateur n'est pas désigné nommément, mais il est par définition majeur, valide et apte à assister l'utilisateur par la connaissance du handicap.</p>	<p>Il s'agit d'une personne de la famille ou d'un ami valide qui participe au déplacement de l'usager, sans prendre en charge une mission d'assistance. Dans ce cas, l'accompagnateur doit être <b>détenteur d'un titre de transport STAR</b> à partir de l'âge de 4 ans. Il sera autorisé à être transporté, dans la limite des places disponibles, pour le déplacement convenu.</p>

### 3.10 ANNULATION

#### 3.10.1 Respect des délais d'annulation

Si l'usager ne peut effectuer le déplacement programmé, il est tenu d'en informer le service réservations PMR par téléphone au **04.77.727.727 au plus tard une heure** avant ce dernier en fonction des horaires d'ouverture du service de réservation ou la veille avant 19h (du lundi au samedi) pour le lendemain matin, ou avant 18 heures (le dimanche) pour un transport prévu le lundi matin ;

Le respect de ces délais est essentiel à la bonne utilisation des transports publics ;

Les réservations et annulations des services sur réservation sont également possibles sur le site internet [www.bus-star.com](http://www.bus-star.com) et l'application MyMobi au maximum 1 heure avant son déplacement. Les personnes souhaitant utiliser les réservations et annulations par internet et via l'application devront accepter les modalités de fonctionnement qui seront détaillées sur ce même site ;

En cas de non-respect des délais d'annulation mentionnés ci-dessus ou de non-présentation, l'usager **se verra appliquer les sanctions** décrites dans le présent règlement sauf en cas de force majeure.

**Cas de force majeure :** En cas d'annulation d'un service pour cause de force majeure (*panne de véhicule, intempéries, voir absence de conducteurs etc.*) l'opérateur mettra tout en œuvre (courriel, téléphone) pour informer les clients ayant réservé leur trajet, dès connaissance de la situation.

#### 3.10.2 Annulation hors délais

Si le véhicule est arrivé sur place au lieu de rendez-vous, en cas d'absence ou de retard du client, ce dernier peut être contacté par le conducteur par téléphone sur la base du numéro fourni lors de l'inscription.

Sur une année calendaire et en cas de retard, d'absence et de non-paiement répétés. Des pénalités ou un refus d'accès au service pourra être envisagé. Une ou plusieurs annulations hors délais donneront lieu à une suspension temporaire ou définitive du service.

Auquel cas, **si l'usager et son accompagnateurs si obligatoire ne se présentent pas, le paiement du transport est dû soit de la valeur du titre unité à 1.35€.**

En cas d'absence à l'heure et à l'arrêt convenus lors de la réservation, ou d'annulation tardive non justifiée, Transdev Roanne peut appliquer les sanctions suivantes à l'encontre des usagers :

- **Premier niveau** (1<sup>ère</sup> absence) - un avertissement par courrier avec le paiement du titre de transport de la valeur du titre unité.
- **Deuxième niveau** (2<sup>ème</sup> absence) - une amende forfaitaire de 20€ notifiée par courrier en Recommandé avec Accusé de Réception (RAR).
- **Troisième niveau** (3<sup>ème</sup> absence) - Une exclusion temporaire de 6 mois sur une année calendaire.

Le règlement doit se faire directement **au Point City : 50 Rue Jean Jaurès 42300 Roanne** ou par chèque à l'adresse suivante : **STAR, Service Exploitation, 76 rue de Matel, 42300 Roanne.**

## 3.11 CONDITIONS DE TRANSPORTS

### 3.11.1 Sécurité et comportement à bord des véhicules

- A bord du véhicule, les usagers doivent se conformer aux instructions de sécurité ;
- Le transport ne pourra être effectué en cas de refus du port de la ceinture de sécurité ;
- Le conducteur assure la fixation des fauteuils roulants par un dispositif de sécurité (4 points d'attache) ;
- Le conducteur ne peut arrêter le véhicule, que si les conditions de sécurité le permettent ;
- Il est interdit de fumer ou de vapoter, d'incommoder les autres voyageurs ou d'apporter un trouble à l'ordre public à l'intérieur d'un véhicule.
- La prise en charge de bagages peu encombrants et d'objets, matériels ou colis peu volumineux est autorisée dans la limite des capacités des véhicules et sous l'entière responsabilité de leur propriétaire + dans la limite de 2 sacs à main pour les courses liées à des besoins de la vie courante (alimentaires, vestimentaires...).

### CAS PARTICULIERS DES ANIMAUX : Les animaux ne sont autorisés, que dans les cas suivants

- Les animaux de petite taille, convenablement enfermés dans des sacs ou paniers, à condition qu'ils ne puissent ni salir ni incommoder les autres voyageurs (dimension maximale des sacs ou paniers : 45 cm) ;
- Les chiens guides d'aveugles ou d'assistance de personnes handicapées (quel que soit leur handicap, moteur, sensoriel ou mental) titulaires de l'une des cartes d'invalidité – Cartes Mobilité Inclusion prévues à l'article L241-3 du code de l'action sociale et des familles (art. 53 et 54 de la loi du 11 février 2005) ;
- Les chiens guides d'aveugles en cours de formation. Le formateur doit alors être en possession de sa carte d'éducateur de chiens guides d'aveugles et/ou de la carte d'identification du chien guide d'aveugle.

### 3.11.2 Les objets trouvés

Nous vous invitons à vous rendre au Point City au 50 rue Jean Jaurès 42300 Roanne.

## 3.12 VÉHICULE AFFECTÉ AU SERVICE

Le service TPMR est assuré directement par la Star ou par des partenaires dûment habilités par l'autorité organisatrice, à l'aide de véhicules affectés à ce service et dont certains sont spécialement aménagés pour les personnes en fauteuil roulant. Les moyens sont affectés par l'opérateur sans choix possible par le client.

## 3.13 CONSIGNES DE SECURITE

- Il est interdit d'introduire dans le véhicule des matières dangereuses (explosives, inflammables, toxiques). Le transport de tout appareil respiratoire ne peut se faire que dans la mesure où cet appareillage est adapté pour être sanglé et immobilisé. (Chaise annexe, sac à dos, housse de protection...). Conformément au code de la route les personnes transportées devront faire usage de la ceinture de sécurité ou produire un certificat médical les en dispensant.
- Des règles de civisme doivent être respectées, ne pas boire, ni manger dans le véhicule ;
- Il est interdit de distraire le conducteur pendant la course ;
- Monter dans le véhicule sans avoir réservé au préalable ;
- Les produits dangereux et inflammables sont interdits.

Le service ne peut être tenu pour responsable de dégradations sur les marchandises transportées ;

## 3.14 MISE A JOUR DE LA FICHE CLIENT

### 3.14.1 Modification de la situation du client

En cas de déménagement, de changement de numéro de téléphone ou de modification des conditions de déplacement (type de fauteuil...), il est obligatoire de **prévenir par écrit ou par téléphone le service TPMR** au 04.77.727.727, pour permettre la prise en compte de ces nouvelles informations.

### 3.14.2 Non-utilisation du service

Le fichier clients est mis à jour annuellement. Les fiches des clients n'ayant pas utilisé le service sur les 18 derniers mois sont archivées. Conformément au RGPD, nous vous invitons à vous référer au paragraphe "confidentialité des données" du règlement général de transports.

Toute nouvelle demande de réservation sera au préalable **soumis à réinscription** au service TPMR, afin de remettre à jour les données pour organiser les transports.