

SESAME RÉGLEMENT DU TRANSPORT A LA DEMANDE

POUR LES PERSONNES PRÉSENTANT
UN HANDICAP VISUEL OU MOTEUR

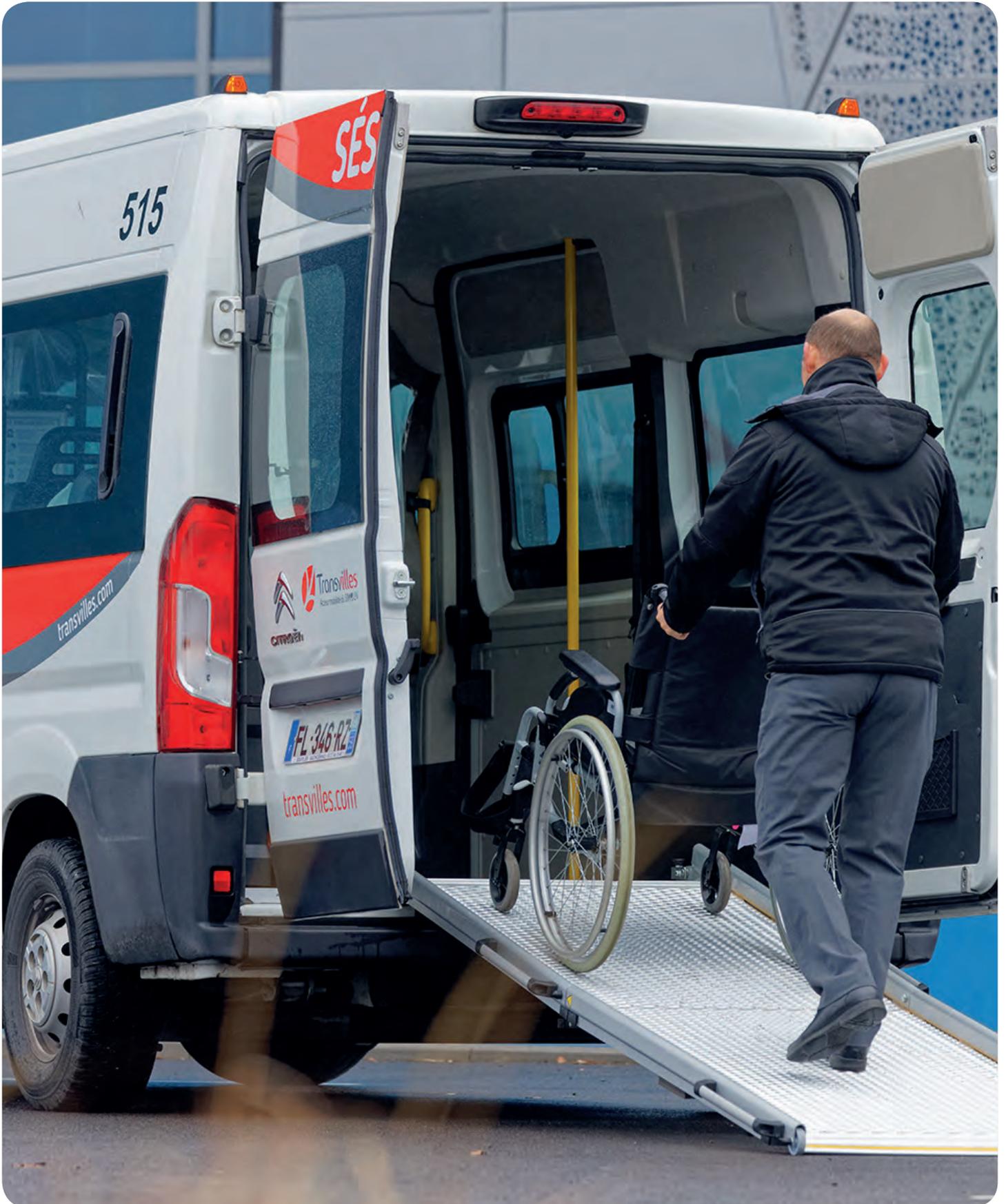
Edition Novembre 2023



SIMOUV
SYNDICAT INTERCOMMUNAL DE MOBILITÉ ET D'ORGANISATION URBAINE DU VALD'ISÈRE



Transvilles



UN SERVICE DE TRANSPORT ADAPTE AUX PERSONNES PRESENTANT DES HANDICAPS VISUEL OU MOTEUR

Le service SESAME est un mode de transport collectif qui s'adresse aux personnes présentant des handicaps moteurs ou visuels rendant difficile l'utilisation du réseau bus/tram Transvilles. De par sa vocation de service public, le service SESAME est organisé en circuits, chaque fois que cela est possible, afin de réaliser des groupages de personnes. Ces circuits sont proposés pour des motifs professionnels (travail, stages, études) ainsi que pour des déplacements de nature personnelle (rendez-vous, courses, loisirs).

Il est assuré grâce à une flotte de véhicules adaptés à la mobilité des usagers SESAME. Ces derniers sont mis à disposition de Transvilles par le SIMOUV (Syndicat Intercommunal de Mobilité et d'Organisation Urbaine du Valenciennois), autorité organisatrice de la mobilité.

Le service SESAME est certifié NF Service depuis 2007

1- ACCES AU SERVICE

1-1 Modalités d'inscription

Toutes les personnes qui souhaitent bénéficier de ce service doivent adresser un dossier (simplifié ou complet en fonction des situations) auprès du SIMOUV par voie postale ou dépôt en main propre à l'adresse suivante :

*SIMOUV
Service de Transports des Personnes en Situation de Handicap (TPSH)
540 rue du Président Lecuyer
59880 SAINT-SAULVE*

Soit par courriel à l'adresse suivante
sesame@simouv.fr

Le dossier d'inscription devra être composé des pièces suivantes, selon la situation :

Situation n°1 : Vous êtes titulaire d'une carte invalidité à hauteur de 80% et plus ou d'une carte mobilité inclusion « Invalidité », en situation d'handicap moteur ou visuel :

- Le formulaire simplifié de demande d'inscription transmis par le SIMOUV sur lequel le client aura collé une photo d'identité récente ;
- Une photocopie couleur recto/verso de la pièce d'identité ;
- Une photocopie couleur recto-verso de la carte d'invalidité.

Situation n°2 : Tous les autres cas différents de la situation n°1 :

- Le formulaire de demande d'inscription transmis par le SIMOUV sur lequel le client aura collé une photo d'identité récente ;
- Un certificat médical joint à la demande d'inscription qui devra être mis sous pli fermé et sera ouvert par un médecin et demeurera strictement confidentiel ;
- Une photocopie de la pièce d'identité.

Pour plus de détails : <https://www.simouv.fr/la-mobilite/le-service-sesame-pour-les-personnes-en-situation-de-handicap>.

1-2 Droits d'accès

Au vu de leur demande, les bénéficiaires du service peuvent se voir accorder les droits suivants :

- Un droit d'accès pour des déplacements de nature professionnelle, limité à un aller-retour par jour ouvré (sauf horaires de travail particuliers) ; étant précisé qu'un justificatif de l'employeur de moins de 3 mois doit être fourni pour bénéficier de ce type de déplacements ;
- Un droit d'accès pour des déplacements de nature personnelle, limité à 16 voyages (1 voyage étant 1 aller ou 1 retour) par mois. Ces droits d'accès sont accordés par la CTPSH pour une durée déterminée dans la limite d'une année.

Concernant le renouvellement des droits, il appartient au bénéficiaire d'établir, s'il le souhaite, un nouveau dossier auprès du SIMOUV (selon les modalités précédemment mentionnées) dans un délai de 3 mois précédent l'échéance de ses droits afin d'assurer la continuité de ces derniers. A défaut, une position de la CTPSH ne saurait être garantie avant cette échéance.

Il est précisé qu'en fonction de circonstances exceptionnelles et/ou d'urgence de la situation du demandeur, des droits peuvent être accordés à titre provisoire et dérogatoire et dont la durée est déterminée par le Président de la Commission TPSH.

La décision de ne pas accorder un droit d'accès au demandeur fait l'objet d'une décision écrite motivée du SIMOUV susceptible de donner lieu à un recours dans les conditions définies à l'article L.411-2 du Code des relations entre le public et l'administration et article R.421-1 du Code de Justice Administrative.

Accompagnateur

Un usager SESAME ne peut voyager seul si un accompagnant obligatoire a été ordonné par la CTPSH.

Cette dernière peut ouvrir des droits pour tierce-personne accompagnante sur justificatif, notamment dans les cas suivants :

- Indication dans le formulaire de demande et présentation de la carte d'invalidité avec mention de la tierce-personne accompagnante du demandeur ;
- Indication dans le formulaire de demande et recommandation du médecin-traitant du demandeur ;
- Recommandation par les représentants du corps médical désignés par le SIMOUV, après examen de la demande.

Pour les usagers ne nécessitant pas la présence d'une tierce personne accompagnante, à titre exceptionnel, et sous réserve d'une autorisation préalable du SIMOUV, un accompagnateur peut être accepté en fonction des places disponibles. Celui-ci doit faire partie de la sphère familiale du bénéficiaire ou avoir connaissance du cas et des antécédents médicaux de ce dernier. Il doit être en mesure de pouvoir porter assistance à l'usager PMR.

La personne accompagnante dispose d'un droit accessoire de celui du bénéficiaire SESAME. Elle est prise en charge et déposée sur les mêmes lieux que le bénéficiaire.

Les conditions relatives à la tarification du service sont applicables à la personne accompagnante sont définies dans l'article 2 du présent règlement. Elle pourra utiliser son abonnement personnel ou un titre unitaire spécifique de transport vendu à bord. En cas de contrôle, l'accompagnant devra justifier qu'il aide une personne bénéficiaire du service pour se déplacer.

Enfants

Les enfants nécessitant des équipements de sécurité adaptés pour leur transport (berceaux bébé ou rehausseurs) ne peuvent être accueillis dans les véhicules SESAME si les parents ne peuvent fournir le matériel homologué et réglementaire imposé par le code de la route.

Conformément aux dispositions du règlement d'exploitation Transvilles, les enfants âgés de moins de 12 ans doivent être accompagnés d'un adulte pour voyager à bord du service SESAME.

Les mineurs de 12 à 18 ans, non accompagnés, sont autorisés à utiliser le service mais restent sous la responsabilité des parents (ou de leurs représentants) de la montée jusqu'à la descente du véhicule.

Bagages, courses et colis

Dans les véhicules SESAME, le volume des objets ou achats transportés par l'usager est limité et doit tenir dans un sac de course de format standard (dimensions maximales : 55x35x25cm). Le conducteur n'est pas tenu d'aider l'usager au transport des bagages, courses ou colis.

Le conducteur refusera la prise en charge à toute personne portant des objets susceptibles de constituer une gêne ou un risque d'accident pour les autres voyageurs en raison de leur nature, volume, odeur. Aucun usager ne peut laisser d'objet dans le véhicule en son absence. Le conducteur ne doit pas garder d'objet après la descente de ce dernier.

De plus, l'exploitant du réseau Transvilles ne peut en aucun cas être tenu responsable des vols à bord du véhicule, des conséquences des accidents dont la cause proviendrait des dits objets incriminés, ni même des dommages causés sur ces mêmes objets.

Le propriétaire du bien demeure responsable des dégâts nés de l'embarquement de l'objet concerné.

Animaux

Les animaux doivent être transportés dans un panier fermé sur les genoux et les chiens guide d'aveugles sont autorisés dans les véhicules.

L'exploitant du réseau Transvilles ne peut en aucun cas être tenu responsable des conséquences des accidents dont la cause proviendrait des animaux.

Le propriétaire de l'animal demeure responsable des dégâts nés de la présence de l'animal à bord d'un véhicule.

1-3 Collecte de données

Le service TPSH du SIMOUV collecte des informations personnelles pour les besoins du service.

Par ailleurs, les données strictement essentielles à l'exécution du service sont mises à disposition de l'exploitant.

Conformément à la loi « Informatique et Libertés » du 6 janvier 1978, et au « Règlement Général sur la Protection des Données », chaque usager dispose d'un droit d'accès, de modification et de suppression des informations le concernant.

Chaque usager peut ainsi, pour des motifs légitimes, retirer son consentement pour le traitement fondé de ses données personnelles.

L'usager devra alors formuler sa demande par écrit à :

*SIMOUV
Service de Transports des Personnes en Situation
de Handicap (TPSH)
540 rue du Président Lecuyer
59880 SAINT-SAULVE*

2- MODALITES D'UTILISATION DU SERVICE

2-1 La tarification

Tous les titres de transport Transvilles sont acceptés sur le service SESAME.

Ces titres peuvent être chargés, soit sur une carte nominative PASS PASS, soit sur un billet sans contact ou via l'application Tixipass.

Ce rechargement peut s'effectuer dans les agences Transvilles, les commerçants partenaires et les distributeurs de titres automatiques.

La vente de ticket à l'unité est effectuée à bord des véhicules, par les conducteurs. Seuls les tickets TransExpress et les tickets TransExpress Handicap (uniquement accessible aux accompagnants) sont vendus à bord des véhicules SESAME.

Toutefois, pour des raisons de sécurité, les conducteurs ont un fond de caisse limité ; les billets de 20€ et plus ne sont pas acceptés pour le paiement.

Les voyageurs SESAME ainsi que les accompagnants doivent présenter leur titre de transport aux conducteurs et aux contrôleurs.

Les accompagnants bénéficient d'une tarification unitaire réduite (TransExpress Handicap) conformément à la gamme tarifaire en vigueur.

Tout usager sans titre de transport ou sans titre de transport valable se trouve en situation irrégulière et doit acheter un ticket auprès du conducteur. Dans le cas contraire, le conducteur établira une fiche de signalement.

Tout usager en situation irrégulière est passible d'un procès-verbal d'infraction

2-2 Demande de transport

Les déplacements de nature professionnelle sont toujours prioritaires.

Les réservations à titre personnel seront satisfaites dans la limite des places disponibles.

Pour réserver ou modifier les déplacements, les conseillers clientèle d'Allô SESAME sont disponibles du lundi au vendredi de 9h à 18h au 03 27 14 52 28.

Les réservations doivent être faites :

- Au plus tard la veille avant 15h30 pour le lendemain ;
- Le vendredi avant 15h30 pour les déplacements des samedi, dimanche ou lundi ;
- La veille d'un jour férié avant 15h30 pour les déplacements des lendemains et surlendemain.

L'utilisateur a la possibilité de laisser un message sur le répondeur d'Allô SESAME en indiquant impérativement son nom et numéro de téléphone. Un conseiller le rappellera pendant les heures de fonctionnement du service Allô Sésame.

Il est également possible de transmettre une demande de réservation par email à l'adresse reservation@transvilles.com dans les mêmes créneaux horaires que le service Allô Sésame.

Lors de la demande, les éléments suivants devront être précisés :

- La date du déplacement ;
- Le point de départ (adresse précise de prise en charge) ;
- Le point de descente (adresse précise de destination) ;
- Le motif de déplacement ;
- La présence éventuelle d'un accompagnateur ou d'un chien-guide ;
- Le titre de transport utilisé afin de vérifier la connaissance des titres accessibles sur le service SESAME et rappeler la nécessité de voyager en règle, pour un trajet (aller ou/et retour) ;
- La contrainte horaire devra être précisée : heure impérative de départ ou heure impérative d'arrivée.

Une proposition au plus proche de la contrainte horaire sur la prise en charge ou la dépose, sera faite en fonction des places disponibles au moment de la réservation.

Les horaires de départ seront confirmés par SMS la veille du déplacement.

Le service SESAME fonctionne de 6h à 21h du lundi au samedi et de 8h à 20h les dimanches et jours fériés, dans la limite du ressort territorial. Le service SESAME ne circule pas le 1er mai.

Les services du SIMOUV, en qualité d'Autorité Organisatrice de la mobilité, se réservent le droit de procéder à des contrôles à bord des véhicules. La Commission TPSH se réserve le droit d'imposer un accompagnant.

Les usagers ne disposant pas de téléphone portable ou adapté à la réception de SMS/MMS peuvent appeler le service SESAME la veille de leur déplacement avant 16h pour connaître les horaires exacts de leur prise en charge.

2-3 Annulation de déplacement

Toute annulation du client doit avoir lieu :

- Au plus tard la veille avant 15h30 pour le lendemain ;
- Le vendredi avant 15h30 pour les déplacements des samedi, dimanche ou lundi ;
- La veille d'un jour férié, avant 15h30 pour les déplacements des lendemains et surlendemain.

En cas de non-respect de ces dispositions, l'annulation sera considérée comme tardive et chaque trajet sera facturé selon le tarif en vigueur sur le réseau de transports urbains pour un titre unitaire vendu à bord.

Dès lors que l'utilisateur ne s'est pas acquitté du ou des trajets qui lui sont réclamés dans le délai imparti, pour non-respect des dispositions ci-dessus citées, le service contentieux se chargera du recouvrement et des frais de dossier de 25 euros viendront s'ajouter au(x) trajet(s) facturé(s).

Après ce rappel et en cas de non-paiement, le service ne sera plus assuré jusqu'au règlement des montants réclamés.

De même, la répétition de trois annulations tardives sur une période de trois mois déclenche la procédure suivante :

- L'utilisateur reçoit un courrier l'informant de la suspension de son accès au service SESAME jusqu'à la prochaine réunion de la TPSH et l'invitant à expliciter les motifs des annulations ;
- Au vu des explications fournies, la CTSPH se réserve la faculté d'annuler l'accréditation au service SESAME.

3- REGLES D'UTILISATION DU SERVICE

3-1 Conditions de transport

Les trajets sont déterminés en fonction des lieux de prise en charge et de dépose.

Pour les usagers concernés par le service, la prise en charge sera effectuée à l'adresse sur le trottoir, le conducteur se chargeant de l'aide à la montée et à la descente du véhicule uniquement.

Le conducteur ne peut accompagner l'utilisateur Sésame au-delà d'une limite lui faisant perdre de vue son véhicule.

Selon le trajet demandé, il peut également être proposé des correspondances avec d'autres modes de transport mis en oeuvre dans le ressort territorial du SIMOUV.

Tout bénéficiaire est tenu de signaler ses changements d'adresse, de numéro de téléphone ou d'évolution de son handicap au 03 27 14 52 28.

En cas de non-communication des changements le concernant, la prise en charge de l'utilisateur est susceptible de ne pas être assurée, en l'absence de toute responsabilité de l'exploitant.

L'utilisateur devra informer le SIMOUV de toute évolution de sa pathologie. A défaut, la Commission de réserve le droit de suspendre voire d'annuler l'accès de l'utilisateur au service SESAME dans l'attente d'un nouvel examen de sa situation.

3-2 Ponctualité

Tout retard pénalise l'ensemble de la clientèle du service SESAME. L'utilisateur doit être prêt à l'heure de rendez-vous convenue. S'il est en retard, ce dernier est tenu de prévenir au plus vite le service SESAME.

En cas de retard ou d'absence de l'utilisateur, le service SESAME est susceptible de ne pas être assuré, en l'absence de toute responsabilité de l'exploitant du réseau Transvilles.

L'absence d'un utilisateur à l'aller annule systématiquement le trajet retour, s'il en existe.

En cas de retard du service SESAME supérieur à 10 minutes par rapport à l'horaire convenu, l'utilisateur en est averti par téléphone, à condition que ses coordonnées aient bien été transmises lors de la réservation et qu'il soit joignable. L'exploitant ne pourra être tenu responsable des retards dus à un cas de force majeure.

3-3 Conditions de sécurité du transport

Tous les utilisateurs du service sont transportés assis, au besoin dans leur fauteuil fixé dans le strict respect des conditions de sécurité.

Dans ce cadre, les personnes voyageant sur les sièges du véhicule doivent être attachées (décret n°2003-637 du 09 juillet 2003). La vérification et l'attache de la ceinture sont effectuées par le conducteur. Tous les fauteuils du véhicule sont munis d'une ceinture réglementaire de maintien (art 80, arrêté du 2/07/1982) que l'utilisateur est tenu d'accepter de porter.

Les voyageurs en fauteuil roulant doivent obligatoirement porter une ceinture de retenue personnelle.

Le conducteur SESAME peut refuser un utilisateur dont la prise en charge en fauteuil roulant pourrait présenter un danger pour lui-même ou engendrer des difficultés importantes pour sa montée ou sa descente du véhicule. Ainsi, toute personne d'un poids supérieur à 120kg devra être équipée d'un fauteuil roulant électrique pour accéder au service Sésame.

La rampe d'accès est réservée à la montée et à la descente des personnes en fauteuil roulant, la descente s'effectuant en marche arrière.

Tout utilisateur SESAME doit voyager sans exception avec le matériel déclaré dans son dossier médical.

Tout changement d'équipement doit être signalé par l'utilisateur au service SESAME avant de nouvelles réservations. Ceci, afin d'assurer l'envoi de véhicules adaptés lors des transports.

3-4 Comportement de l'utilisateur

Les règles de comportement des utilisateurs au sein des bus et tramways s'appliquent également au service SESAME.

Ces règles sont détaillées dans le règlement des transports urbains du réseau "Transvilles", disponible à l'adresse suivante :

<https://www.transvilles.com/voyager-en-regle/>

L'utilisateur doit tenir compte des annonces, avertissements ou injonctions des agents Transvilles et se soumettre aux règles élémentaires de respect des autres voyageurs et du matériel mis à disposition.

Le conducteur se réserve le droit de refuser la prise en charge de toute personne :

- N'observant pas les règles d'hygiène élémentaires ;
- En état d'ivresse ;
- En état d'incontinence ;
- Vêtue d'une tenue susceptible d'incommoder les autres voyageurs par son odeur, ou de les souiller par contact, ainsi que le conducteur, les sièges etc ...
- Affichant une attitude visant à troubler l'ordre et la tranquillité dans le véhicule.

Le non-respect de ces règles de comportement constitue une infraction.

En cas d'infractions répétées et au vu de la gravité de ces dernières, la CTPSH pourra prononcer la suspension voire l'annulation de l'accès au service SESAME.

4- GESTION DE LA RELATION CLIENTS

4-1 Réclamations

Toute remarque ou réclamation relative à la qualité du service SESAME est à adresser :

- Par courrier à :

*TRANSVILLES - Service Réclamations
452 rue du Président Lecuyer
BP n°1
59880 SAINT-SAULVE*

- Par téléphone à :

*Allô SESAME
Au 03 27 14 52 28
59880 SAINT-SAULVE*

- Par internet sur :

<https://www.transvilles.com/contactez-nous/>

- Dans l'une des agences commerciales Transvilles :

*Agence de Valenciennes : Place du Hainaut
Du lundi au vendredi de 9h à 18h
Le samedi de 9h à 17h
Agence de Denain : Station « Espace Villars »
Du lundi au vendredi de 9h à 18h
1er et dernier samedi du mois de 9h à 13h*

Transvilles s'engage à faire une réponse personnelle dans un délai maximum de 15 jours ouvrés.

4-2 Droits d'accès aux données personnelles

Le service SESAME enregistre pour les besoins du service et de la sécurisation de ses clients des informations personnelles.

Conformément à la loi « Informatique et Libertés » du 6 janvier 1978, et au « Règlement Général sur la Protection des Données », chaque client dispose d'un droit d'accès, de modification et de suppressions des informations le concernant.

Chaque client peut, pour des motifs légitimes, retirer son consentement pour le traitement fondé de ses données personnelles. Le client devra alors formuler sa demande par écrit à :

*TRANSVILLES - Service Réclamations
452 rue du Président Lecuyer
BP n°1
59880 SAINT-SAULVE*

4-3 Qualité de service.

Transvilles est engagé dans la démarche qualité NF Transport de voyageurs mention Transport à la demande pour le service Sésame. Vous pouvez consulter les règles de certification sur le site de AFNOR Certification via ce lien :

<https://certification.afnor.org/services/nf-service-transport-de-voyageurs>.

KEOLIS
HAINAUT
VALENCIENNOIS

SIMOUV
SYNDICAT INTERCOMMUNAL DE NOBLET ET DE GARGATON USINE DE VALENCIENNE



Keolis Hainaut Valenciennois

452 rue du Président Lecuyer
BP n°1
59880 Saint-Saulve

www.transvilles.com