

Edition Mars 2025

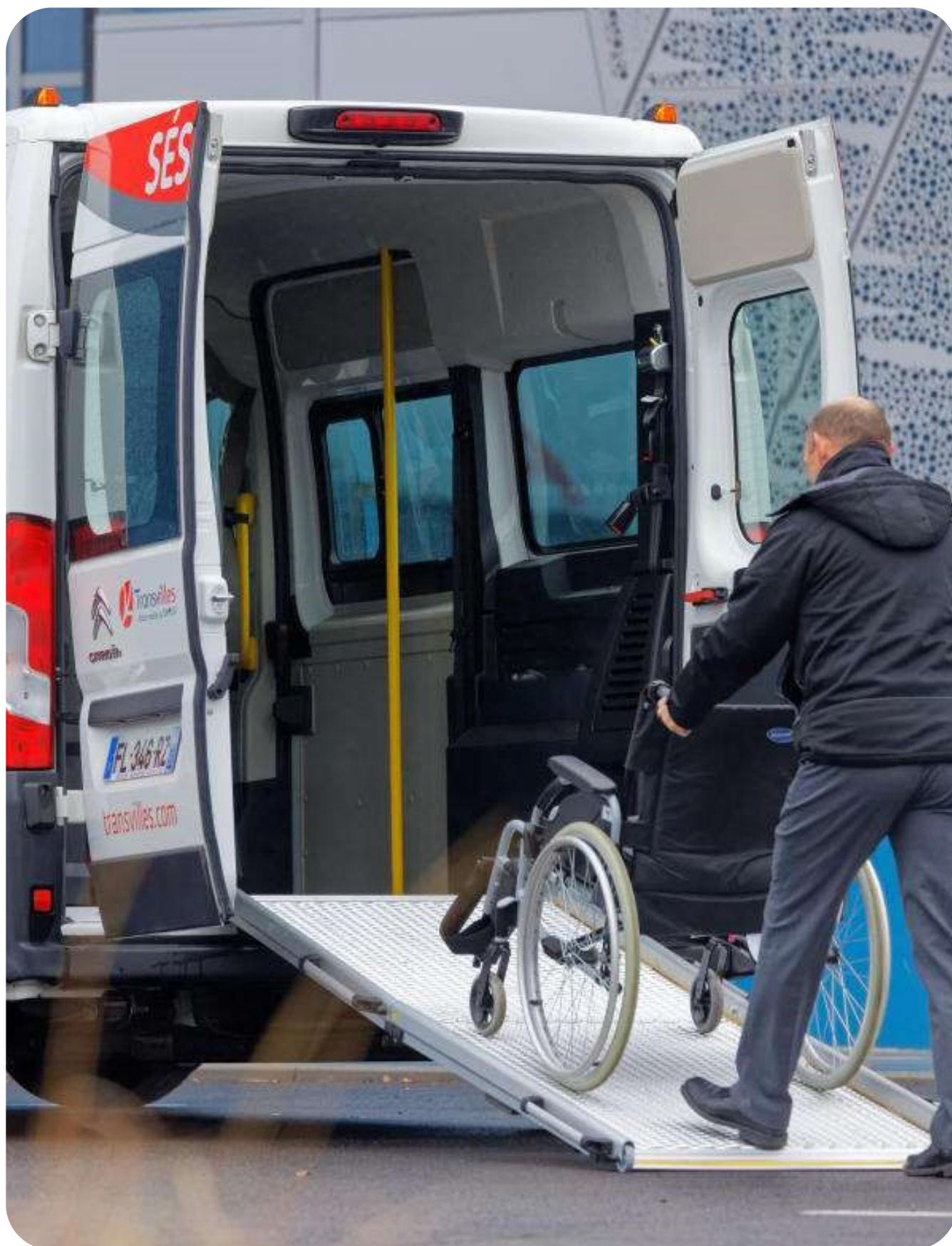


RÈGLEMENT D'UTILISATION DU SERVICE

flex SÉSAME



Transvilles
Acteur mobilité du SIMOUV



Un service de transport adapté aux personnes présentant des handicaps visuel ou moteur

Le service flexSESAME 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 Flex -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 flexSESAME. 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 flexSESAME 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 flexSESAME 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'utilisateur PMR.

La personne accompagnante dispose d'un droit accessoire de celui du bénéficiaire flexSESAME. 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 flexSESAME 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 flexSESAME.

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 flexSESAME, le volume des objets ou achats transportés par l'utilisateur 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'utilisateur 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'utilisateur 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 flexSESAME.

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 flexSESAME.

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 flexSESAME 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. Celui-ci se réserve le droit de refuser l'accès au véhicule en cas de refus d'achat d'un titre du client.

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

2-2 Demande de transport

A titre liminaire, dès accord de la Commission TPSH du SIMOUV, Transvilles sollicitera la transmission d'un numéro de téléphone et/ou d'une adresse mail valides.

Les déplacements de nature professionnelle sont toujours prioritaires.

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

Les réservations ou les modifications de déplacements se feront au choix :

- Sur l'application flexbyTransvilles (Apple store et Play store) 24h/24 et 7J/7
- Par téléphone auprès de nos conseillers Allô Sésame disponibles du lundi au vendredi de 9h à 18h au 03 27 14 52 28.
- Par email à l'adresse reservation@transvilles.com dans les mêmes créneaux horaires que le service Allô Sésame.

Toutes demandes de réservation ou de modifications par un autre canal ne seront pas prises en compte.

Les réservations sur **l'application flexbyTransvilles**, par téléphone ou par adresse mail peuvent être faites au plus-tard 30 minutes avant la prise en charge dans les limites des places disponibles.

L'utilisateur a la possibilité de laisser un message sur le répondeur d'Allô SESAME durant les heures de fonctionnement du service, en indiquant impérativement son nom et numéro de téléphone. Un conseiller le rappellera pendant les heures de fonctionnement du 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 Flex - 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 ou appel vocal (pour les usagers ne disposant pas de téléphone portable ou adapté à la réception de SMS) la veille du déplacement à 17h.

Le service fonctionne sur réservation, du lundi au samedi de 6h à 21h.

Les dimanches et jours fériés de 8h à 20h*. (* le service ne fonctionne 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 demandes de transports pour motif médical sont à effectuer auprès de la Caisse d'Assurance Maladie.

2-3 Annulation de déplacement

Les annulations de déplacement doivent impérativement se faire avant la prise en charge et sur les différents canaux indiqués dans le chapitre « 2-2 Demande de transport ».

En cas de non-respect de cette condition ou même d'une annulation sur place auprès du conducteur, se référer au paragraphe « 2-5 Sanctions »

2-4 Absence du client

Le client se doit de respecter sa réservation.

L'absence d'un usager à l'aller annule systématiquement le trajet retour, s'il en existe. Pour refaire une réservation, se référer au paragraphe « 2-2 Demande de transport ».

Si le client ne se présente pas à l'heure de sa prise en charge, se référer au paragraphe « 2-5 Sanctions ».

2-5 Sanctions

Dès lors que l'usager ne se présente pas à deux demandes de transport sans annulation, ce dernier se verra appliquer une pénalité d'un montant de 25 euros.

A ce titre, le service sera suspendu jusqu' à l'acquittement de ces frais.

Par ailleurs, chaque trajet, non honoré, sera déduit du nombre de trajets accordés mensuellement.

Enfin, en cas de comportement abusif, la CTSPH se réserve la faculté d'annuler l'accréditation au service flexSESAME.

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'usager 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 œuvre 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'usager est susceptible de ne pas être assurée, en l'absence de toute responsabilité de l'exploitant.

L'usager 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'usager au service flexSESAME dans l'attente d'un nouvel examen de sa situation.

3-2 Ponctualité

En cas de retard du service SESAME supérieur à 10 minutes par rapport à l'horaire convenu, l'usager 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 usagers 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'usager est tenu d'accepter de porter.

Les voyageurs en fauteuil roulant doivent obligatoirement porter une ceinture de retenue personnelle, son utilisation est sous leur responsabilité. Le fauteuil roulant doit être à la Norme NF ISO 7176-19.

Le conducteur flexSESAME peut refuser un usager 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 usager flexSESAME doit voyager sans exception avec le matériel déclaré dans son dossier médical.

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

3-4 Comportement de l'usager

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

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'usager 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 flexSESAME.

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

La Société Keolis Hainaut Valenciennois, actrice du réseau Transvilles, met tout en œuvre pour protéger vos données personnelles en conformité avec les réglementations européennes et françaises applicables.

Dans le cadre de l'organisation du service FlexSESAME, des données personnelles sont recueillies afin de vous permettre de bénéficier du service.

La base légale du traitement est l'exécution de mesures contractuelles.

Pour exercer vos droits ou pour toute question relative au traitement de vos données personnelles, vous pouvez vous adresser à notre Délégué à la Protection des Données à l'adresse courriel suivante : dpo@transvilles.com ou par voie postale 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>

ACHETER SON TITRE

AGENCES COMMERCIALES INFORMATION, CONSEIL ET VENTE

Valenciennes - Place du Hainaut

Lignes T1/T2 - Station « Hôtel de ville »
du lundi au vendredi de 9h à 18h
Samedi de 9h à 17h

Denain - Espace Villars

Ligne T1 - Station « Espace Villars »
du lundi au vendredi de 9h à 18h
1^{er} et dernier samedi du mois de 9h à 13h

COMMERÇANTS / PARTENAIRES

Les titres de transport Transvilles sont disponibles dans les points de vente sur tout notre réseau (bureau de tabac, presse...)

Liste disponible sur www.transvilles.com

NOUS CONTACTER

ALLÔ TRANSVILLES
03 27 14 52 52

-  www.transvilles.com
-  Notre application Transvilles
-  contact@transvilles.com
-  @TransvillesInfo
-  www.facebook.com/transvilles

