

RÈGLEMENT SÉSAME

Service réservé aux personnes à mobilité réduite
ou ayant un handicap visuel

Décembre 2018



1- PRÉSENTATION DU SERVICE

Sésame est un service de **transport collectif** qui s'adresse aux personnes présentant des handicaps moteurs ou visuels rendant difficile l'utilisation du réseau bus/tram CTVH Transvilles.

De par sa vocation de service public, le service Sésame est organisé en circuits, chaque fois que cela est possible, afin de réaliser des **groupages de personnes**. Ces circuits sont proposés pour le travail, les stages, les études supérieures ainsi que dans le cadre des voyages de type loisirs.

L'exploitant met à la disposition du client Sésame des véhicules adaptés à sa mobilité.

2- ACCÈS AU SERVICE

L'accès au service est accordé après examen d'un dossier par la commission PMR (Personnes à Mobilité Réduite) du SIMOUV.

Les demandes doivent être formulées auprès du SIMOUV à l'adresse suivante :

SIMOUV - Service Sésame (Transport de Personnes à Mobilité Réduite) Z.I. n° 4 - BP 12 - 59880 SAINT-SAULVE Tél. 03 27 45 21 25.

Le dossier doit être composé des pièces suivantes :

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



La commission se réserve le droit de faire procéder à un examen complémentaire par un médecin assermenté.

- Une copie de la carte d'invalidité du client Sésame s'il en possède une.

- L'attestation relative au règlement du service auquel le client accepte de se conformer.

En outre, la commission PMR du SIMOUV se réserve le droit de réviser à tout moment le droit d'accès au service en demandant au client son dossier médical actualisé qui devra parvenir sous pli fermé, ouvert par un médecin, et dont la confidentialité sera strictement respectée.

Un accompagnant obligatoire peut être imposé par la commission si elle le juge nécessaire.

3- NATURE DES DROITS D'ACCÈS

Les personnes acceptées par la Commission PMR (Personnes à Mobilité Réduite) du SIMOUV peuvent bénéficier :

- d'un droit d'accès pour des déplacements de type travail, stage ou études supérieures, limité à un aller-retour par jour ouvré (sauf horaires de travail particuliers), ainsi que des déplacements de type loisirs dans la limite des places disponibles.

- d'un droit d'accès pour des déplacements de type loisirs dans la limite des places disponibles.

Un déplacement de groupe organisé par une structure ou un organisme ne sera pas pris en charge par le service Sésame. Un devis pourra néanmoins être demandé par l'organisateur.

La commission PMR du SIMOUV ouvrira des droits pour tierce-personne accompagnante en fonction des renseignements fournis par le médecin sur le dossier médical du bénéficiaire.

Un bénéficiaire Sésame ne peut voyager seul si un accompagnant obligatoire a été ordonné par le médecin ou la commission PMR du SIMOUV.

Un bénéficiaire Sésame ne nécessitant pas la présence d'une tierce personne accompagnante voyage seul. A titre exceptionnel, et sous réserve d'une autorisation préalable du SIMOUV, un accompagnateur peut être accepté en fonction des places disponibles.

Cet accompagnateur doit faire partie de la sphère familiale du bénéficiaire ou avoir connaissance du cas et des antécédents médicaux de celui-ci. Il doit être en mesure de pouvoir porter assistance au client PMR.

Si deux bénéficiaires Sésame voyagent ensemble, l'un ne peut être considéré comme accompagnateur de l'autre. Un voyage Sésame sera comptabilisé par personne.

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

Les conditions de fonctionnement du service sont applicables à la personne accompagnante. Elle devra exclusivement utiliser l'un des titres de transport Transvilles accepté dans le service Sésame.

Le transport des chiens-guides et d'assistance est assuré gracieusement et doit être précisé lors de la réservation.

Les droits accordés pour voyager sur le service Sésame sont strictement personnels.

En aucun cas le bénéficiaire des droits ne peut les transférer à une autre personne pour lui permettre de voyager à sa place.

En cas de doute sur l'identité du client à transporter, il pourra être demandé au voyageur de justifier de son identité. Tout constat d'usurpation de droit sera signalé au SIMOUV qui se réserve le droit de radier immédiatement le bénéficiaire.



4- FONCTIONNEMENT DU SERVICE

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

5- DEMANDE DE TRANSPORT

Pour réserver votre déplacement, les conseillers clientèle d'Allô Sésame sont à votre écoute de 8h30 à 12h et de 12h45 à 16h du lundi au vendredi (sauf jours fériés) 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 lendemain et surlendemain.
- Les déplacements de type domicile-travail, stages ou études supérieures sont toujours prioritaires et ce plus particulièrement durant les périodes suivantes : 6h/9h et 16h/17h30.

Les réservations seront satisfaites dans la limite des places disponibles.

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,
- pour un trajet (aller ou/et retour), la contrainte horaire devra être précisée : heure impérative de départ OU heure impérative d'arrivée.

Pour les déplacements prioritaires (travail, stages, études supérieures), le client arrivera à son établissement dans les 20 minutes précédant le début de sa journée. Pour le retour, il sera repris dans les 20 minutes suivant sa fin de journée.

L'horaire de prise en charge sera précisé par SMS la veille du déplacement. Pour le retour, l'horaire d'arrivée à son domicile fluctuera de la même façon.

Pour les déplacements de type loisirs, une proposition au plus proche de la contrainte horaire exprimée par le client sur la prise en charge OU la dépose, lui sera faite en fonction des places disponibles au moment de la réservation.

La réservation d'un transport de type loisir devra se faire au maximum une semaine avant le transport souhaité.

Les horaires de départ et de dépose, sont susceptibles de varier de plus ou moins 10 minutes, ils seront confirmés par SMS la veille du déplacement.

Les clients ne disposant pas de téléphone portable peuvent appeler le service Sésame la veille de leur déplacement avant 16h pour connaître les horaires exacts de leur prise en charge.

Les informations concernant leurs déplacements sont aussi accessibles sur leur compte client via internet ; l'identifiant et le mot de passe seront communiqués aux clients qui en feront la



demande en appelant Allô Sésame (03 27 14 52 28) ou en adressant un message sur sesame.transvilles@ratpdev.com.

Les demandes de transport pour motif médical sont à effectuer auprès de la Caisse d'Assurance Maladie.

6- RÉALISATION DU 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.

Si le client n'est pas suffisamment autonome pour aller seul de son logement au trottoir en bas de son immeuble, il lui appartient de se faire aider par une tierce personne de son choix. Il en sera de même pour le retour.

Le conducteur ne peut accompagner le client 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 Périmètre des Transports Urbains (bus, tram, train...). La liste des communes desservies par le service Sésame est disponible sur le site www.transvilles.com.

En cas de retard de l'exploitant supérieur à 10 minutes par rapport à l'horaire convenu, le client 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 (intempéries, accident, manifestations, travaux, etc...).

Le client doit être prêt à l'heure de rendez-vous convenue. S'il est en retard, le client est tenu de prévenir au plus vite le service Sésame.

En cas de retard ou d'absence du client, le service Sésame n'est plus tenu par ses engagements de transporter le bénéficiaire ; celui-ci devra s'organiser par ses propres moyens.

Tout bénéficiaire est tenu de signaler ses changements d'adresse, de numéro de téléphone ou d'évolution de son handicap.

En cas d'impossibilité de prise en charge du client du fait de la non communication par celui-ci des changements le concernant, le service Sésame n'est plus tenu par ses engagements de transporter le bénéficiaire.

7- ANNULATION DU TRANSPORT

Toute annulation du client doit avoir lieu :

- la veille du déplacement avant 15h30,
- le vendredi avant 15h30 pour les déplacements des samedi, dimanche ou lundi,
- la veille d'un jour férié avant 15h30 pour les déplacements des lendemain et surlendemain.

En cas de non-respect de ces dispositions, le paiement du trajet sera facturé, à savoir 1,80€ pour un trajet et 3,60€ pour un aller/retour.

A partir de la troisième annulation tardive, des frais de dossiers à hauteur de 18€ par trajet (soit 36 € TTC pour un aller avec retour) seront facturés. La suspension des transports sera effective jusqu'à paiement des frais de dossiers.

Un client possédant un abonnement billettique devra s'acquitter du paiement de ces sommes.

Ces frais pourront également s'appliquer en cas d'absence du client ou de refus de monter à bord du véhicule.



Les demandes d'annulation se font toujours sur appel à Allô Sésame au 03 27 14 52 28.

En appelant ce numéro pendant les heures de fermeture du service, le client peut néanmoins accéder à un service de gestion des urgences pour des annulations de dernière minute, exceptionnelles et dûment motivées.

Toute annulation abusive, hors des délais mentionnés ci-dessus, est passible d'une suspension des transports de la part de la commission.

8- LES TARIFS

Tous les titres de transport Transvilles sont acceptés sur le service Sésame à l'exception du forfait Soleil. Le Pass scolaire est accepté sur avis de la commission Sésame (cf. point 2)

Ces titres peuvent être chargés soit sur votre carte PASS PASS ou sur votre billet sans contact.

Ce rechargement peut s'effectuer dans nos agences Transvilles, les commerçants partenaires et les distributeurs de titres automatiques (DAT)

Le conducteur vend uniquement des titres unitaires à bord. (1 voyage)

Toutefois, pour des raisons de sécurité, les billets de plus de 20€ ne sont pas acceptés pour le paiement.

Les voyageurs Sésame sont soumis aux mêmes règles que les voyageurs des bus et tramway. Ils doivent présenter leur titre de transport aux conducteurs et aux contrôleurs.

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

9- CONDITIONS DE SÉCURITÉ DU TRANSPORT

Assise, ceinture de sécurité et conditions d'accès dans le véhicule

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 9 juillet 2003). La vérification et l'attache de la ceinture sont effectuées par le conducteur lui-même.

Tous les fauteuils du véhicule doivent être munis d'une ceinture réglementaire de maintien (art 80, arrêté du 2/07/1982) que le client est tenu d'accepter de porter.

Le port d'une ceinture de retenue personnelle est obligatoire.

Le service Sésame ne saurait être accessible à toute personne en fauteuil qui, malgré le port de la ceinture de sécurité, présenterait des risques de chute de son fauteuil.

Le conducteur Sésame peut refuser un client 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 120 kg 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. Les autres voyageurs peuvent l'utiliser si elle est anti-dérapante ; dans le cas contraire, ils doivent utiliser les marches pour des raisons de sécurité.

Tout client Sésame doit voyager avec le matériel déclaré dans le dossier médical et ceci sans exception.



Tout changement de l'équipement du client Sésame doit être signalé par celui-ci au service Sésame avant toute nouvelle réservation.

Cette information permet à l'exploitant de revoir la liste des véhicules adaptés au transport du client compte tenu du changement de son matériel.

Etat des fauteuils roulants

Les fauteuils roulants doivent être en parfait état de fonctionnement. Les pneumatiques doivent être sous une pression suffisante afin d'éviter tout accident lors du transport.

Les fauteuils doivent également être équipés d'un système permettant un arrimage correct au plancher du véhicule. Toute modification du fauteuil rendue nécessaire est à la charge du client.

10- AUTRES CONDITIONS D'ACCÈS AU SERVICE

Les règles d'utilisation de l'autobus et du tramway s'appliquent également au service Sésame. Rappelons notamment les conditions de transport des bagages, courses et colis, enfants et animaux.

Bagages, courses et colis

L'entrée des véhicules est interdite à toute personne portant des matières qui, par leur nature, leur quantité, ou l'insuffisance de leur emballage peuvent être la source de dangers (article 77 du décret n° 730 du 22 mars 1942).

Dans le transport Sésame, le volume des objets ou achats transportés par le bénéficiaire du service doit tenir dans un sac de course de format standard (dimensions maximum : 55 x 35 x 25 cm). Le conducteur n'est pas tenu d'aider le voyageur au transport des bagages, courses et 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 client ne peut laisser d'objet dans le véhicule en son absence.

De plus, CTVH Transvilles ne peut en aucun cas être tenue responsable 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 en revanche responsable des dégâts nés de l'embarquement de l'objet concerné.

Enfants

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

Les jeunes enfants doivent être accompagnés d'un adulte pour voyager à bord du service Sésame.

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

Animaux

Les animaux ne sont pas admis dans les véhicules. Toutefois il est fait exception à cette règle :

- pour les animaux de petite taille, tels que les chiens, chats, oiseaux, etc., à condition qu'ils soient transportés sur les genoux dans des paniers convenablement fermés, ou dans des cages suffisamment enveloppées, et qu'ils ne salissent pas ou n'incommodent pas les voyageurs.

- pour les chiens guides d'aveugles - ayant fait l'objet d'un dressage spécial - qui accompagnent les aveugles titulaires d'une carte de priorité ou d'invalidité. La présentation de cette carte peut être requise par les agents CTVH Transvilles.

CTVH Transvilles ne peut en aucun cas être tenue responsable des conséquences des accidents dont la cause proviendrait des animaux. Le propriétaire de l'animal demeure en revanche responsable des dégâts nés de la présence de l'animal à bord d'un véhicule.

11- COMPORTEMENT DU VOYAGEUR

Les règles d'utilisation de l'autobus et du tramway s'appliquent également au service SESAME.

Le voyageur doit tenir compte des annonces, avertissements ou injonctions des agents CTVH Transvilles et se soumettre aux règles élémentaires de respect des autres voyageurs et du matériel mis à sa 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 souiller par contact les autres voyageurs, le conducteur, les sièges, etc.
- affichant une attitude visant à troubler l'ordre et la tranquillité dans le véhicule.

Tout client refusant de respecter l'une des règles du présent règlement ne peut pas être pris en charge.

La commission Sésame se réserve le droit de prendre des sanctions vis à vis de l'usager : suspension momentanée du droit d'accès au service Sésame, pouvant aller jusqu'à l'exclusion du bénéficiaire.

12- QUALITÉ DE SERVICE

Le service Sésame est certifié NF Service depuis 2007. Transvilles s'engage dans la démarche qualité NF Transport de voyageurs – transport à la demande pour le service Sésame (Les règles de certification NF 281 sont disponibles sur le site de l'AFNOR :

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

Cette certification témoigne de l'engagement de Transvilles en faveur de la qualité de service dont le niveau est régulièrement contrôlé par AFNOR Certification.

Pour le service Sésame, Transvilles s'engage sur 17 critères :

l'offre de transport - l'information dans les véhicules - l'information en situations perturbées prévues - la ponctualité (avance et retard) - l'état et la propreté des véhicules - la mise à disposition d'un véhicule adapté - la vérification et la lutte contre la fraude - l'identification de l'agent en contact avec les voyageurs - l'accueil et attitude de son personnel - le temps d'attente - la vente de titre - la demande d'information - le confort de conduite - la gestion des réclamations - l'information en situations perturbées inopinées - la fiabilité des véhicules.

13- VOTRE SATISFACTION

Toute remarque ou réclamation relative au déroulement des transports sur le service Sésame est à adresser :

Par courrier à :

CTVH TRANSVILLES – Service Réclamations – ZI 4
– BP 1 - 59880 Saint-Saulve,

Par téléphone à :

Allô Sésame, du lundi au vendredi, 8h30 à 12h
et de 12h45 à 16h,
au 03 27 14 52 28,

Par mail à :

sesame.transvilles@ratpdev.com

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

Durant les périodes de vacances scolaires et de manière exceptionnelle, le fonctionnement de nos agences commerciales est modifié.

Renseignez-vous auprès de nos points d'information ci-dessus.

14- ENCORE PLUS PROCHE DE VOUS

En dehors des horaires d'ouverture du service Allô Sésame, si vous rencontrez un problème de dernière minute, vous pouvez être mis en relation avec notre service des urgences.

(N° unique : 03 27 14 52 28).

Ce service interviendra uniquement si votre appel concerne un retard de plus de 10mn du véhicule que vous attendez pour votre prise en charge ou si vous souhaitez annuler le transport qui doit vous prendre en charge avant l'ouverture d'Allô Sésame.

