

REGLEMENT D'USAGE DU SERVICE HANDIGO DU RESEAU AZALYS

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

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. Conditions d'accès

Le service Handigo est accessible uniquement aux personnes titulaires d'une carte invalidité d'un taux égal ou supérieur à 80% ou de la Carte Mobilité Inclusion mention Invalidité, domiciliées ou non dans l'agglomération.

En tant que service de transport public, il est demandé à l'utilisateur de :

- Pouvoir se rendre sur le trottoir pour la prise en charge
- De ne pas porter préjudice aux autres personnes pendant le trajet
- Être en capacité de poursuivre son déplacement une fois déposé·e sur le trottoir

Le service Handigo est déclenché :

- Uniquement si aucune ligne accessible ne permet le déplacement du demandeur ; le réseau régulier étant à privilégier
- Selon les modalités et horaires des transports réguliers existants sur le périmètre (origines, destinations, horaires et jours de fonctionnement)

Les déplacements relevant du transport sanitaire sont exclus.

Les déplacements en rapport avec une affection longue durée (ALD) ainsi que les trajets domicile-école/université ne sont pas pris en charge par Handigo. Le service Handigo n'assure pas, au titre du service public, les transports à destination des établissements spécialisés et des établissements d'accueil de jour (établissements d'accueil de personnes handicapées ou établissements d'hébergement de personnes âgées dépendantes-EHPAD), qu'il s'agisse de transports pour les activités relevant de ces établissements ou interétablissements ou pour les trajets domicile / établissements. A contrario les demandes de transport des résident·e·s permanent·e·s de ces établissements pour des déplacements personnels seront assurées dans le cadre du transport public

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.

2. Conditions d'inscription

2.1. Dossier d'inscription

Le·La client·e doit compléter un dossier d'inscription disponible sur simple demande ou en téléchargement sur le site Internet. Ce dossier comprend un questionnaire lié à la mobilité du demandeur·euse et doit être accompagné d'une copie de sa carte d'invalidité à 80%. Un entretien téléphonique ou physique pourra compléter cette inscription si des informations complémentaires sont nécessaires pour statuer sur la demande. L'inscription est gratuite.

Le questionnaire mobilité a pour but de :

- Evaluer l'autonomie des demandeurs·euses
- Identifier les handicaps trop lourds relevant du transport sanitaire
- Orienter les demandeurs·euses autonomes vers le réseau régulier

2.2. Séance d'information

Il pourra être proposé aux utilisateurs·trices une séance d'information au Terminus, situé 22 rue Laplace à Blois, déclinée comme suit :

- 1er atelier - Présentation du service et lecture du règlement public d'utilisation du service. L'accent est mis sur l'organisation du service et il est répondu à toutes les interrogations du demandeur·trice.
- 2ème atelier - Véhicule de transport : Assuré par un·e ergothérapeute et un·e conducteur·trice. Il s'agit d'un test de sécurité et permet au participant de se familiariser avec les véhicules et les conditions de sécurité imposées (exemple : port de la ceinture de sécurité, etc.).

2.3. Confirmation d'inscription

Le réseau Azalys, après validation d'Agglopolys, notifie les décisions par courrier aux demandeurs.

La réservation d'un transport n'est possible que lorsque la demande d'inscription a été acceptée par le réseau Azalys avec réception d'un courrier de confirmation.

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.).

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

2.4. Modalités d'appel des décisions

Comme précisé sur le courrier de réponse à la demande d'inscription, le·la demandeur·euse 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 au regard des informations fournies et donnera lieu à une nouvelle décision notifiée dans les conditions prévues au point 2.3.

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

2.5. Mise à jour de la fiche 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. La mise à jour de la fiche client peut également être effectuée via l'application dédiée.

3. Conditions de transport

3.1. 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).

3.2. Accompagnement

Il peut être demandé la présence systématique d'un·e accompagnateur·trice, 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·trice d'être accompagné·e dans ses déplacements est établie lors de l'inscription au service à titre d'assistance. L'accompagnateur·trice obligatoire est unique et voyage alors gratuitement. Aucun transport ne pourra être effectué en son absence.

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

L'utilisateur·trice peut également être accompagné·e par un·e accompagnateur·trice facultatif. Il s'agit de personnes de la famille ou d'ami·e·s qui participent au déplacement de l'usager·ère 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·trices est à préciser lors de la réservation.

3.3. Révision des conditions de transport

Les conditions de transport peuvent être révisées :

- Sur demande de la personne transportée.
- 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.

La personne est invitée à renouveler son inscription pour mettre à jour le questionnaire mobilité.

4. Fonctionnement du service Handigo

4.1. Périmètre de transport

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

Le service Handigo étant un transport de substitution au réseau Azalys, les dessertes (origine, destination, jours et horaires de fonctionnement) non réalisables en transport public classique (lignes Azalys, service Resago, lignes Rémi de la Région Centre et train TER) ne sont pas autorisées.

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

4.2. Lieu de prise en charge et de dépose

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.

L'utilisateur doit être en capacité de :

- Se rendre sur le trottoir pour la prise en charge ;
- Ne pas porter préjudice aux autres personnes pendant le trajet ;
- Poursuivre son déplacement une fois qu'il/elle sera déposé·e sur le trottoir.

4.3. 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.

4.4. Jours et horaires de fonctionnement

Le transport fonctionne :

- Du lundi au samedi dès 7h (horaire de la première prise en charge) jusqu'à 19h (horaire de la dernière prise en charge).
- Le dimanche et les jours fériés (hors 1er mai) dès 9 h (horaire de la première prise en charge) jusqu'à 19h (horaire de la dernière prise en charge).

Les déplacements domicile-travail sont prioritaires en heures de pointe. Les autres motifs de déplacements (soins, loisirs, courses...) sont fixés de préférence en heures creuses, entre 9h et 16h.

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·la conducteur·trice 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.

5. Conditions de réservation et d'annulation

Les demandes 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 20h, et le dimanche de 10 à 13h et de 14h à 17h pour les annulations de transport à la demande uniquement.
- Sur www.azalys.agglopolys.fr
- Ou l'application Azalys TAD

5.1. Réservation

Il est possible de réserver d'une semaine à 30 minutes à l'avance.

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.

Réservations par un·e « Référent·e »

Il peut être demandé que les réservations soient prises par une tierce personne choisie par la personne transportée, ce·cette « référent·e » 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.

5.2. Annulation

Dans la mesure où, pour quelle que raison que ce soit, l'utilisateur·trice ne peut effectuer le déplacement demandé et programmé, il·elle est tenu·e d'en informer le réseau Azalys au moins une heure avant l'horaire prévu du voyage.

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 / Déplacement en absence

L'absence d'un client à une réservation ou une annulation tardive peut donner lieu aux mesures suivantes prises par l'Exploitant :

- S'il est observé pour un client 3 annulations tardives ou 3 absences cumulées, son accès au service sera suspendu pour une durée de 15 jours calendaires et les réservations prises seront annulées
- Pour toute répétition complémentaire de 3 absences ou 3 annulations tardives, l'Exploitant pourra, en concertation avec les services de son Autorité Organisatrice, procéder à l'exclusion définitive du service.

5.3. Retard

Tout retard pénalise l'ensemble de la clientèle. Il est donc demandé à l'utilisateur·trice de se tenir prêt 10 minutes avant l'horaire convenu lors de la réservation.

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 15 jours et en cas de récidive pendant 1 mois.

6. Tarification

À compter du 1^{er} janvier 2025, le service HANDIGO est soumis à la tarification en vigueur du réseau Azalys. L'ensemble des Pass occasionnels et abonnements classiques sont acceptés.

À noter, pour bénéficier de la tarification sociale, il est nécessaire de se rendre à l'agence Azalys, 3 rue du Commerce à Blois, muni d'une attestation CAF ou CIAS de moins de 3 mois sur laquelle figure le Quotient Familial, ou bien de faire la démarche en ligne sur le site www.azalys.agglopolys.fr.