



Règlement de fonctionnement du service

Setram Access (Transport des personnes à mobilité réduite)

Article 1 – Champ d’application

Les dispositions du présent règlement sont applicables aux services de transports publics urbains de personnes à mobilité réduite réalisés sur le territoire de Le Mans Métropole par le service de transport des personnes à mobilité réduite **Setram Access**.

Article 2 – Définition du service

1/ Le service de transport des personnes à mobilité réduite Setram Access est un transport de porte à porte. Il ne s’agit pas d’un service médicalisé ni d’un service d’assistance de la personne à domicile. La prestation ne comprend donc pas le portage dans les escaliers, la montée dans les étages ou l’accompagnement à l’intérieur des bâtiments.

2/ Le service de transport des personnes à mobilité réduite Setram Access n’assure pas de transports pour soins dès lors qu’ils relèvent de la compétence de la sécurité sociale (arrêté du 23 décembre 2006 fixant le référentiel de prescription des transports prévu à l’article R.322-10-1 du code de la sécurité sociale).

3/ Le trajet se situe à l’intérieur du périmètre des communes adhérentes à Le Mans Métropole. Il est réservé aux personnes se déplaçant en fauteuil roulant ou ayant un taux d’invalidité supérieur ou égal à 80%, taux reconnu par la MDPH (Maison Départementale des Personnes Handicapées).

4/ Le service concerne des déplacements d’au moins 500 mètres et le temps consacré sur site par le bénéficiaire du service Setram Access ne peut pas être inférieur à 30 minutes.

5/ Sauf transports exceptionnels (cf. art. 4.3), le service est assuré du lundi au vendredi de 7h15 à 19h00, le samedi de 8h00 à 19h00, le dimanche de 9h30 à 19h et les jours fériés de 10h30 à 19h00.

6/ Afin de permettre à un maximum de personnes de pouvoir bénéficier du service, le trajet peut être réalisé en « groupage » avec plusieurs voyageurs dans la limite des places disponibles.

7/ Le service peut être sous-traité par la Setram à des taxis ou assimilés.

Article 3 – Conditions d’accès au service

3.1 Les personnes doivent remplir les conditions suivantes :

- Habiter l’une des communes de Le Mans Métropole,
- Etre en fauteuil roulant ou avoir un taux d’invalidité supérieur ou égal à 80%, taux reconnu par la MDPH (Maison Départementale des Personnes Handicapées).

3.2 Présentation de la demande en commission métropolitaine Access +

L'accès au service Setram Access et les conditions d'accès relèvent d'une décision de la commission métropolitaine Access + pour une durée maximale de trois ans suite à une évaluation de la situation de la personne à domicile.

Au terme de cette échéance une nouvelle évaluation est réalisée pour une nouvelle présentation en commission métropolitaine.

En outre, s'il est constaté une perte d'autonomie de l'utilisateur pendant la période de 3 ans, la SETRAM se réserve le droit de demander une réévaluation du dossier auprès de la commission métropolitaine.

Pendant le temps de délibération de la commission métropolitaine Access +, une période d'accès temporaire pourra être accordée, si le demandeur remplit les conditions d'accès au service.

3.3 Orientation de la demande

La commission métropolitaine a tout pouvoir pour valider une orientation vers le service de transport des personnes à mobilité réduite de la Setram ou pour proposer un projet personnalisé de mobilité sur le réseau pour une période d'essai de 6 mois afin de permettre à l'utilisateur de se familiariser avec le réseau.

Dans le cas d'un projet personnalisé de mobilité, le nombre d'accompagnements par du personnel de la Setram sera limité à 2 par personne, sur des jours et des horaires définis par la Setram.

3.4 Dispositions particulières suite à un constat de non utilisation du service

Une mise à jour des droits d'accès est réalisée annuellement sur la base de la fréquentation effective des usagers sur les 12 derniers mois. L'absence d'utilisation du service pendant cette période entraîne une radiation de l'accès au service en attente d'une nouvelle demande de l'utilisateur. Cette nouvelle demande sera examinée par la commission métropolitaine.

3.5 Mise à jour des données de l'utilisateur

En cas de déménagement, de changement de numéro de téléphone, il est obligatoire de prévenir par écrit le service Setram Access qui en informera la commission métropolitaine afin que le logiciel de programmation du service Setram Access soit tenu à jour : **Service Setram Access - 44 avenue Pierre Piffault - 72027 LE MANS cedex 2.**

En cas de modification des conditions de déplacement (changement de type de fauteuil ou usage d'un fauteuil par exemple), l'utilisateur doit en informer le service Setram Access sans délai afin que la commission métropolitaine révise, si nécessaire, les conditions d'accès au service.

Au terme des trois ans du contrat, une nouvelle évaluation et une nouvelle présentation en commission métropolitaine permettra également la mise à jour du fichier utilisateurs.

3.6 Les demandeurs doivent accepter et signer le règlement de fonctionnement

L'accès au service est conditionné à l'approbation par l'utilisateur du présent règlement qui doit être signé et retourné au service Setram Access avant le premier voyage. En retour, le service Setram Access informera la commission métropolitaine Access + de la validation de l'inscription.

Article 4 – Nature des prestations réalisées

4.1 Transport à titre individuel occasionnel ou régulier

Un transport est régulier, s'il se répète à l'identique chaque semaine (même jour, même adresse et mêmes horaires) sur une période d'au moins 2 mois pour se rendre au travail ou à une activité organisée.

Afin de bénéficier de cette réservation unique, l'usager fait une demande écrite au service Setram Access.

A réception de ce document et à l'acceptation de sa faisabilité, les transports réguliers sont mis en place.

Ces transports réguliers peuvent être suspendus de manière ponctuelle par l'ayant droit (vacances, etc.) en indiquant la date de reprise du transport.

Si les transports réguliers ne sont pas honorés ou annulés, le service Setram Access s'autorise à suspendre ce service après en avoir informé Le Mans Métropole.

En cas de modification fréquente des conditions de transport (+ de 20% modifiés), les transports ne sont plus considérés comme réguliers.

4.2 Transport « dans le cadre d'une activité groupée »

➤ Le transport ne peut être réalisé « dans le cadre d'une activité groupée » qu'à destination exclusive des usagers bénéficiaires du service Setram ACCESS.

➤ La demande de réservation s'effectue obligatoirement par courrier ou par mail au moins 1 mois avant la date du déplacement.

➤ Il est demandé d'éviter les transports aux heures de pointe : 7h30 - 9h00, 11h30 - 14h00 et 16h00 - 18h00, car des déplacements souhaités sur ces plages horaires seraient susceptibles d'être modifiés ou refusés en fonction de la charge du planning des réservations.

➤ Après étude et suivant les disponibilités du service, une réponse sera adressée dans les meilleurs délais. Ce peut être un accord, un refus ou une proposition de nouveaux horaires si le planning ne permet pas de réaliser la demande initiale.

○ 4.2.1 Activité groupée organisée par les associations de personnes handicapées

Dans le cadre d'un programme d'activités réalisé par une association de personnes handicapées, de départs groupés type voyages ou déplacements extérieurs à la journée, l'association doit effectuer la réservation auprès du service Setram Access en indiquant l'effectif précis concerné afin que le service Setram Access puisse répondre au mieux à la demande.

L'adhérent de l'association, qui est aussi bénéficiaire du service Setram Access, doit appeler le service pour réserver le transport.

○ 4.2.2 Activité groupée organisée par les établissements d'hébergement pour leurs résidents

Un traitement groupé de la demande est réalisé par la structure organisatrice en indiquant l'effectif précis concerné afin que le service Setram Access puisse répondre au mieux à la demande.

Un accompagnateur valide devra être présent lors du transport des usagers à l'aller et au retour.

En cas d'annulation le jour même du déplacement, le transport sera facturé à l'aller comme au retour.

○ **4.2.3 Activité groupée organisée par les écoles**

Une réponse du service Setram Access ne pourra être apportée aux sollicitations des écoles pour des activités groupées, de type piscine, musée, cinéma « sorties scolaires », que pour les enfants inscrits au service Setram Access.

4.3 Transports exceptionnels

○ **4.3.1 Transports « en dehors des heures de service »**

Les groupes peuvent solliciter un transport « en dehors des heures de service » à condition que la demande soit transmise par écrit au minimum 15 jours avant la date de déplacement. La Setram se réserve le droit d'accepter ou de refuser cette demande en fonction des nécessités du service.

○ **4.3.2 Dessertes de spectacles - Antarès, MMArena, Quinconces / L'Espal**

Les bénéficiaires du service Setram Access peuvent solliciter un transport quel que soit le spectacle pour Antarès et le MMArena et exceptionnellement au théâtre Les Quinconces / L'Espal lorsque celui-ci organise des spectacles adaptés aux personnes malvoyantes et aveugles.

Cette desserte ne pourra se faire que sur réservation effectuée au minimum 15 jours avant la date du déplacement avec une prise en charge jusqu'à minuit pour le trajet retour.

Deux dates maximum pourront être planifiées par mois.

Article 5 – Modalités de fonctionnement

5.1 Service Setram Access : accueil, information, réservation, annulation

Les demandes d'informations en matière d'admission, de tarification ou toute autre question sur le mode de fonctionnement du service sont reçues par courrier, par mail ou par téléphone et transmises, en cas de réclamation, à la commission métropolitaine Access +.

Coordonnées du service Setram Access :

Le service administratif est ouvert du lundi au vendredi, de 8h30 à 12h00 et 14h à 17h00

SETRAM – service Setram Access
44 avenue Pierre Piffault 72027 LE MANS cedex 2

☎ 02.43.40.66.60

✉ setram.access@setram.fr

5.2 Jours et horaires de fonctionnement du transport adapté

Les prestations sont assurées :

Du lundi au vendredi de 7h15 à 19h00,
le samedi de 8h00 à 19h00,
le dimanche de 9h30 à 19h,
et les jours fériés de 10h30 à 19h00.

5.3 Titre de transport

- Le tarif du trajet est celui du ticket unité du réseau urbain.
- Ce ticket doit être validé par le conducteur. Il est valable pour 1 trajet.
- Par trajet, on entend le service réalisé entre la prise en charge et la dépose du voyageur.
- Le retour constitue un autre trajet, sauf s'il est effectué dans l'heure.
- Ce titre est disponible à l'unité ou par ticket 10 voyages auprès du conducteur du minibus.
- L'ayant droit doit s'assurer de s'acquitter de son titre dès sa montée dans le véhicule et à chaque voyage. Il lui est demandé de disposer de l'appoint en monnaie.
- Une facturation mensuelle est possible à partir de 10 voyages « minimum » réalisés par mois (5 allers / retours).

5.4 Modalités de réservation et d'annulation

○ 5.4.1 Réservation

Les demandes de réservations se font :

- Par téléphone auprès du service de réservation Setram Access au n° **02 43 40 66 60**.
Le service pour les réservations est ouvert du lundi au vendredi, de 8h30 à 12h00 et 14h à 17h00.
- Par email à setram.access@setram.fr sous les mêmes conditions que la réservation téléphonique.
- **Aucune prise de rendez-vous ou modification de transport ne se feront auprès du conducteur.**

○ 5.4.2 Annulation dans l'heure

Dans la mesure où l'utilisateur ne pourrait effectuer le déplacement demandé et programmé, il est tenu d'en informer le service Setram Access au 02 43 40 66 60 **au moins une heure avant l'heure initialement programmée de prise en charge.**

Le respect de ce délai est essentiel à la bonne utilisation des moyens publics. Il permet en particulier de proposer le transport annulé à une personne en attente de solution et de contribuer à la qualité du service.

En cas d'appel pour annulation en dehors des horaires et des jours d'ouverture du service Setram Access, vos appels sont transférés au Poste Central de la Setram qui pourra contacter le conducteur pour lui donner l'information concernant votre annulation.

C'est pourquoi, sauf circonstances exceptionnelles le justifiant, en cas de non-respect du délai d'annulation, les mesures suivantes seront appliquées :

- 1^{er} manquement : pénalité d'un ticket à valoir sur le prochain trajet
- 2^{ème} manquement : pénalité d'un ticket à valoir sur le prochain trajet + information auprès de la commission métropolitaine
- En cas de 3^{ème} manquement, la Setram et la commission métropolitaine se réservent la possibilité de suspendre provisoirement ou définitivement l'accès au service.

○ 5.4.3 Annulation sur place

Si un client annule sa course, alors que le véhicule est déjà sur le lieu du rendez-vous, ce déplacement sera facturé 10 € TTC.

Article 6 – Comportement attendu des utilisateurs du service de transport

EN DEHORS DU VÉHICULE

6.1 Ponctualité

Tout retard ou absence pénalise l'ensemble de la clientèle. Il est demandé à l'utilisateur d'être prêt dix 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 à suspendre momentanément l'accès au service. Les difficultés rencontrées dans ce domaine feront l'objet d'une concertation avec la commission métropolitaine Access +.

○ 6.1.1 Retard ou absence

Le conducteur ne pourra attendre plus de 10 minutes au-delà de l'heure convenue. Passé ce délai, le transport sera annulé ainsi que l'éventuel retour. Ce déplacement mobilisé et non utilisé fera l'objet d'une facturation forfaitaire de 10 € TTC. En cas de raison médicale avérée et après communication du justificatif auprès du service TPMR, l'application de cette procédure peut être levée.

En cas de non-paiement de cette somme dans un délai d'un mois, ou après 3 absences sans annulation dans les délais, l'accès au service peut être suspendu.

○ 6.1.2 Transport différé

Toute demande de retour différé devra se faire au minimum 30 minutes avant le déplacement initialement prévu. Cette modification est soumise à acceptation du service de réservation. En cas d'impossibilité, si le client ne peut être présent à l'heure de son rendez-vous initial; le client devra s'acquitter du transport PMR (*pénalité d'un ticket*) et devra s'acheminer par ses propres moyens et à ses frais.

La commission Access+ sera consultée systématiquement lors de manquements répétés d'un ayant droit.

A BORD DU VÉHICULE

6.2 Comportement et hygiène

Toute personne qui risquerait d'incommoder les autres voyageurs ou de troubler l'ordre public à l'intérieur d'un véhicule pourra se voir refuser de manière provisoire ou définitive l'accès au service. La SETRAM en informera la commission métropolitaine.

Il est notamment interdit de fumer ou de vapoter et de monter dans un véhicule en état d'ébriété.

6.3 Sécurité

A bord du véhicule, les utilisateurs doivent se conformer aux instructions de sécurité et notamment ne pas refuser le port de la ceinture, sauf en cas de prescription du médecin de la Préfecture. Toute infraction répétée à cette disposition pourra entraîner le refus d'assurer de nouvelles prestations de transport.

Il appartient aux personnes transportées en fauteuils roulants (manuels, électriques, scooters) d'avoir un fauteuil roulant respectant les normes en vigueur, en bon état et propre. A défaut du respect de ces règles, l'accès au minibus pourrait être refusé.

En outre, les personnes inscrites en fauteuil pour une durée ponctuelle doivent systématiquement voyager en fauteuil roulant.

6.4 Matières dangereuses

Il est interdit aux utilisateurs d'introduire à bord des véhicules des matières dangereuses et toutes celles susceptibles de salir ou d'incommoder ou celles dont la possession est pénalement répréhensible.

6.5 Bagages

La prise en charge de bagages peu encombrants et de colis peu volumineux est autorisée dans la limite de deux sacs par personne, et restent sous l'entière responsabilité de leur propriétaire.

Article 7 – Statut des accompagnateurs

7.1 L'accompagnement obligatoire exigé par la commission métropolitaine

La commission métropolitaine peut exiger la présence systématique d'un accompagnateur, dans le cas où la personne ne peut être laissée seule dans un véhicule.

L'accompagnateur n'est pas désigné nommément, mais il est par définition majeur, valide et apte à assister l'utilisateur par sa connaissance du handicap.

Cet accompagnateur doit posséder un titre de transport valide pour le service Setram Access.

Il revient à l'utilisateur de trouver un accompagnateur pour chacun de ses déplacements.

Aucun transport ne pourra être effectué en l'absence de l'accompagnateur.

7.2 L'accompagnateur et le passager autorisés

○ 7.2.1 L'accompagnateur

L'utilisateur a la possibilité de se faire accompagner par une tierce personne dont la présence est spécifiée sur la carte d'inclusion délivrée par la MDPH « besoin d'accompagnement », de manière occasionnelle.

↳ L'accompagnateur voyagera gratuitement s'il est spécifié la mention « besoin d'accompagnement » sur la carte d'inclusion délivrée par la MDPH.

De même, cette possibilité de se faire accompagner est ouverte à des personnes de sa famille ou à des amis qui participent à son déplacement.

↳ Si le besoin d'accompagnement n'est pas spécifié sur la carte d'inclusion délivrée par la MDPH, l'accompagnateur doit être détenteur d'un titre de transport en cours de validité et valable pour le service de transport spécialisé.

- Le nombre de passagers, accompagnateur compris, est limité à deux personnes.
- L'accompagnateur doit être une personne valide et de plus de 18 ans pouvant apporter son aide à l'ayant-droit, tel que portage de cabas, sac...
- Les personnes qui accompagnent ne seront autorisées à être transportées que dans la limite des places disponibles pour le déplacement convenu.

○ **7.2.2 Le passager**

Le nombre de passager (s) et l'âge, s'il s'agit d'un enfant, est à préciser lors de la réservation pour une mise à disposition d'un rehausseur par le service Setram Access. Si l'enfant a moins de 5 ans, il voyagera gratuitement conformément au règlement concernant les autres lignes de la Setram.

Article 8 – Statut des animaux

Les animaux ne sont autorisés à circuler dans les véhicules du service pour personnes à mobilité réduite de la Setram que sous certaines conditions.

Les chiens guides d'aveugles ou d'assistance sont les seuls acceptés sans aucune restriction.

Les animaux domestiques de petite taille pourront être admis lorsqu'ils sont transportés dans des paniers, sacs ou cages convenablement fermés, sans pour autant qu'ils occupent une place assise. Les animaux ne doivent pas, en tout état de cause, salir ou incommoder les passagers ou constituer une gêne à leur égard.

La Setram ne pourra être tenue pour responsable des conséquences des accidents causés par les animaux, ni des dommages qu'ils pourraient occasionner.

Article 9 – Objets trouvés

Les objets trouvés dans les véhicules seront, dès le lendemain de leur découverte, centralisés au service Setram Access. Ils pourront être récupérés sur demande ou être remis à leur propriétaire à l'occasion d'un nouveau déplacement.

Article 10 – Date d'entrée en vigueur

La mise à jour du présent règlement d'exploitation du service Setram Access a été approuvée par Le Mans Métropole en date du Celui-ci s'appliquera à compter du