

Conditions d'utilisation du service de Transport à la Demande Handibus

En vigueur au 10 février 2025

Les présentes conditions d'utilisation définissent le fonctionnement du service de Transport à la Demande de Personnes à Mobilité Réduite « Handibus » géré par la Régie des Transports Poitevins, exploitant du réseau Vitalis pour le compte de Grand Poitiers Communauté Urbaine, Autorité Organisatrice des Mobilités.

Les présentes conditions d'utilisation s'appliquent à l'ensemble des Clients utilisant le service Handibus et à leurs accompagnateurs. Elles sont complémentaires des Conditions Générales de Vente et d'Utilisation ainsi que du Règlement de Transport du réseau Vitalis actuellement en vigueur.

Les présentes conditions d'utilisation peuvent être révisées à tout moment et sans préavis par la Régie des Transports Poitevins. Elles sont consultables sur le site internet de Vitalis www.vitalis-poitiers.fr et en agences commerciales Vitalis.

1) Objet du service

Handibus est un service de transport à la demande collectif faisant partie intégrante du réseau Vitalis. Il est géré par la Régie des Transports Poitevins qui en confie l'exploitation à un transporteur partenaire. La relation commerciale avec le Client est assurée par la Régie des Transports Poitevins.

Le Service Handibus assure les déplacements réguliers et occasionnels des personnes à mobilité réduite ou empêchée ne disposant pas de lignes de transports régulières accessibles à proximité de leur point de départ ou de destination ou qui n'ont pas l'autonomie suffisante pour utiliser les lignes de transport régulières du réseau Vitalis.

Le service Handibus n'a pas pour vocation à se substituer à des services spécialisés de type VSL ou d'autres activités d'aide à la personne. Le service Handibus ne prend pas en charge les trajets habituellement dont la compétence relève d'une autre collectivité ainsi que les trajets liés en entrée ou sortie d'hospitalisation ou nécessitant des soins en cours de transport.

Les motifs de déplacements suivants ne relèvent pas du service Handibus (liste non exhaustive) :

- Transports relevant des déplacements pris en charge par la CPAM (dont les accueils de jour en EHPAD)
- Transports domicile – école des élèves en situation de handicap, y compris temporaire
- Transports des élèves et étudiants vers leur lieu d'examen
- Transports vers un IME
- Transports liés à une prescription médicale de transport
- Transports dans le cadre de sorties scolaires.

2) Conditions d'accès

L'âge minimum d'accès au service Handibus est de 10 ans. Les Clients âgés de 10 ans à 17 ans peuvent voyager seuls à bord du service Handibus à condition qu'une autorisation d'un représentant légal soit établie. A défaut, la présence d'un accompagnateur est impérative.

Les personnes souhaitant bénéficier du service Handibus doivent s'adresser à l'un des organismes référencés comme prescripteur. Depuis le 1^{er} avril 2024, seul le Dispositif d'Appui à la Coordination de la Vienne (DAC86) est prescripteur dans le cadre d'une expérimentation du parcours d'adhésion et de renouvellement d'adhésion. Ultérieurement, pourra être référencé comme prescripteur tout organisme proposé par le DAC 86 et validé par Grand Poitiers Communauté Urbaine et la Direction de la Régie des Transports Poitevins.

L'organisme prescripteur analyse la situation du demandeur et son besoin d'accès au service Handibus en s'appuyant sur les principes d'évaluation validés par Grand Poitiers Communauté Urbaine. Il communique au DAC86 les conclusions de son examen.

L'octroi des droits découle de l'évaluation des besoins de la personne par le prescripteur. Des documents guides sont élaborés comme outils supports pour assister le DAC86 dans sa mission d'orientation vers la ou les solution(s) de mobilité la plus adaptée(s). L'interprétation et l'analyse des prescripteurs demeurent essentiels dans le processus d'évaluation.

Le DAC86 centralise l'ensemble des prescriptions d'accès au service Handibus et fait le lien avec la Régie des Transports Poitevins.

Après avis favorable de la structure prescriptrice, le Client transmet son dossier d'inscription à Vitalis et procède à l'achat de son titre de transport auprès de Vitalis conformément aux conditions générales de vente et d'utilisation.

3) Durée d'adhésion et renouvellement

L'adhésion au service Handibus est valable 3 ans maximum à compter de la date de prescription. Ce délai peut être revu à la baisse au moment de la prescription. L'adhésion au service peut être limitée à la durée d'un empêchement de mobilité temporaire sur décision de l'organisme prescripteur.

Au cours de la durée de son adhésion, le Client doit indiquer dans les plus brefs délais tout changement d'adresse postale et électronique et de coordonnées téléphoniques auprès de la Régie des Transports Poitevins.

Le renouvellement de l'adhésion s'effectue auprès d'une structure prescriptrice. En cas d'avis favorable de prolongation, les droits d'accès sont prolongés pour une durée de 3 ans maximum, sauf délai revu à la baisse par le prescripteur.

En fonction de l'évolution de la situation du Client et notamment de ses facultés à voyager à bord du service Handibus, l'adhésion au service peut être suspendue par la Régie des Transports Poitevins dans l'attente d'une nouvelle évaluation de la structure prescriptrice. Cette dernière peut prolonger les droits d'accès au service Handibus ou orienter le Client vers un moyen de transport davantage adapté à sa situation. La Régie des Transports Poitevins informe le Client par écrit que sa situation fait l'objet d'un nouvel examen par l'organisme prescripteur.

La Régie des Transports Poitevins peut mettre également fin à une adhésion dans le cas où le Client ne respecte pas les dispositions du règlement de transport.

4) Accompagnateur

Le Client ne pouvant se déplacer seul peut voyager avec un accompagnateur. Ce dernier doit être en mesure d'assister le Client au cours de son voyage.

L'objet du trajet réservé avec nécessité d'accompagnement doit concerner le besoin du Client et non celui de l'accompagnateur. Le Client ne peut être accompagné que par une seule personne au cours de son voyage. Un accompagnateur est âgé de 10 ans minimum.

Un accompagnateur, à quelque titre que ce soit, ne peut voyager seul sur le service Handibus. Les points de montée et de descente d'un accompagnateur doivent être strictement identiques à ceux du Client, à l'aller comme au retour.

Dans le cas où l'accompagnateur ne peut pas présenter une autonomie suffisante pour assurer son rôle auprès du Client, la Régie des Transports Poitevins signale la situation à l'organisme prescripteur qui réévaluera la situation d'accompagnement du Client.

5) Offre de transport

a) Nature du service

Le service Handibus est un service de transport à la demande zonal.

Les dessertes s'effectuent sur le domaine public et sur voirie carrossable dans des conditions de sécurité satisfaisantes :

- en porte à porte
- en correspondance à un arrêt d'une ligne régulière du réseau Vitalis
- en correspondance à un pôle d'échanges avec un autre mode de transport (gare ferroviaire, gare routière).

Il appartient au Client de s'assurer que les cheminements sont accessibles à son point de prise en charge et de dépose y compris dans les pôles d'échanges.

b) Territoire desservi

Le territoire couvert par le service Handibus est limité aux 13 communes du périmètre historique de Grand Poitiers Communauté Urbaine : Béruges, Biard, Buxerolles, Chasseneuil du Poitou, Croutelle, Fontaine-le-Comte, Ligugé, Mignaloux-Beauvoir, Migné-Auxances, Montamisé, Poitiers, Saint-Benoit, Vouneuil-sous-Biard.

c) Jours et horaires de fonctionnement

Le service Handibus fonctionne :

- Du lundi au mercredi de 7 heures à 20 heures (de 9 heures à 20 heures pour les personnes âgées de 80 ans et plus)
- Du jeudi au samedi de 7 heures à 22 heures (de 9 heures à 22 heures pour les personnes âgées de 80 ans et plus)
- Le dimanche et jour férié (sauf 1^{er} mai) : de 9 heures à 20 heures

Les heures de fonctionnement correspondent aux premières prises en charge et aux dernières prises en charge du Client.

d) Tarification

La tarification générale du réseau Vitalis s'applique à bord du service Handibus selon les modalités définies dans les Conditions Générales de Vente et d'Utilisation en vigueur.

Chaque Client dispose d'une carte sans contact Modalis nominative sur laquelle peuvent être chargés des titres à voyages ou des abonnements.

L'accompagnateur doit être en possession d'un titre de transport valable et validé lors de son voyage. Une carte Modalis avec mention accompagnateur est remise au Client lors de son adhésion au service Handibus. La gratuité pour l'accompagnant ne sera accordée par Vitalis que sur la base d'une évaluation par le DAC86, sauf pour les personnes titulaires d'une Carte Mobilité Inclusion ou d'une carte d'invalidité portant la mention « tierce personne » ou « besoin accompagnement » pour qui cette gratuité est accordée automatiquement.

6) Modalités de réservation

Seuls les Clients ayant préalablement effectué une réservation auprès de la Régie des Transports Poitevins peuvent voyager à bord du service Handibus.

La réservation d'un voyage s'effectue au minimum 48 heures avant le jour du voyage et au plus tard le vendredi 12h pour le lundi suivant exclusivement auprès de la Régie des Transports Poitevins par :

- téléphone auprès du service Allobus de Vitalis au 05 49 44 66 88 ouvert du lundi au vendredi hors jours fériés de 8h à 18h
- mail aux adresses vitalisetvous@vitalis-rtp.fr et allobus@vitalis-rtp.fr
- formulaire de contact du site internet de Vitalis www.vitalis-poitiers.fr

Les demandes de réservation effectuées par mail et par le formulaire de contact font l'objet d'une confirmation écrite par mail au Client par Vitalis dès l'enregistrement de la réservation.

Lors de la réservation, les renseignements suivants sont demandés :

- la date et heure du voyage (heure d'arrivée souhaitée)
- les lieux de prise en charge et de dépose
- la présence éventuelle d'un accompagnateur
- le motif du déplacement
- des informations diverses permettant de prendre en compte des particularités en vue du déplacement demandé.

Dans le cadre de transport organisé pour un rendez-vous médical, le Client doit prendre en compte le fait que son praticien peut avoir du retard et prévoir une marge avant de confirmer l'horaire retour. Si le Client n'est pas présent à l'horaire indiqué à la suite d'un retard de rendez-vous, le transporteur ne pourra le prendre en charge. Le Client devra donc organiser son transport par ses propres moyens.

Pour les réservations faites par mail, il est demandé d'adresser un mail récapitulatif des besoins transport pour une semaine au maximum (du lundi au dimanche).

Les Clients peuvent demander, au plus tôt, la réservation d'un trajet à partir du lundi de la semaine "S" pour un besoin de déplacement en semaine S+1.

L'acceptation de la demande de réservation s'effectue dans la limite du nombre de véhicules disponibles et du nombre de places par véhicule à la date et heure du trajet demandé.

Les horaires de transport proposés peuvent être amenés à varier par rapport à la demande initiale du Client afin de pouvoir favoriser les regroupements de trajets de différents Clients afin de satisfaire toutes les demandes de transport.

La prise en charge du Client peut s'effectuer dans un délai de plus ou moins 20 minutes par rapport à l'horaire fixé. Le Client doit ainsi se tenir prêt dès le premier horaire du créneau communiqué.

La veille du voyage à 17h00, le Client reçoit un SMS de confirmation indiquant l'heure et les arrêts de prise en charge et de dépose.

Chaque Client peut effectuer deux trajets par jour. Les Clients salariés sont autorisés à réaliser quatre trajets par jour dont deux pour les déplacements domicile – travail. En cas de forte demande, les déplacements pour motifs travail et médical sont prioritaires.

Des trajets réguliers sont planifiés quotidiennement pour les déplacements domicile – travail récurrents. Les Clients déclarent le ou les jours de déplacements souhaités lors de la réservation. Ils doivent informer Vitalis de leur absence éventuelle.

En fonction des réservations enregistrées, le Client peut voyager avec d'autres passagers dont les réservations permettent un voyage simultané sur tout ou partie de la course du véhicule (groupage).

Lors de la réservation, le Client ne peut choisir ni le conducteur, ni le véhicule qui seront affectés sur son trajet.

En cas d'annulation de son voyage, le Client doit contacter la Régie des Transports Poitevins pour procéder à l'annulation de sa réservation par tout canal de communication précité.

7) Conditions d'exécution des services

a) Missions de l'agent de conduite

L'agent de conduite est garant de la sécurité du Client qu'il transporte. Il veille à faire respecter le règlement de transport. Il doit se conformer aux points de prise en charge et de dépose déterminés par la Régie des Transports Poitevins lors de la réservation effectuée par le Client.

L'agent de conduite :

- n'accompagne pas les Clients dans l'enceinte des lieux de départ et de destination, à l'intérieur des propriétés, jardins ou bâtiments y compris dans les parties communes ainsi que dans les pôles d'échanges. Le conducteur reste sur le domaine public à proximité de son véhicule.
- ne manipule pas les Clients et ne les vêt et dévêt pas
- ne porte pas les effets personnels des Clients (sac de courses, bagages...)
- peut refuser la prise en charge d'un Client à bord du véhicule s'il estime que le Client ne peut voyager dans des conditions sécuritaires en raison d'un équipement défaillant ou absent.
- peut refuser le transport d'un Client ou d'un accompagnateur si ce ou ces derniers ne remplissent pas les conditions minimales d'hygiène élémentaires et ne portent pas une tenue vestimentaire correcte. Ce non-respect peut entraîner la suspension ou l'exclusion du service dès le premier événement par Vitalis.

L'agent de conduite peut toutefois orienter le Client à la montée et / ou à la descente du véhicule.

L'agent de conduite procède à l'arrimage des aides techniques au dispositif de mobilité.

Les demandes de création, modification, annulation de réservation ne peuvent pas être réalisées directement auprès de l'agent de conduite par le Client ou auprès du transporteur en charge de la réalisation du service. Le Client ne peut exiger auprès de l'agent de conduite une modification de la destination du trajet lors de son déplacement.

En cas de non-présentation du Client à l'horaire indiqué lors de la réservation, l'agent de conduite peut contacter ce dernier par téléphone et attend quelques minutes sur place. En cas de constat d'absence du Client, l'agent de conduite poursuit sa mission.

En cas d'impossibilité à respecter un point d'arrêt ou un itinéraire pour motif d'inaccessibilité ou en cas de force majeure, un point d'arrêt de substitution est effectué en étant le plus proche possible du point d'arrêt initial tout en s'assurant que toutes les conditions de sécurité, notamment distances suffisantes de visibilité, y sont assurées pour la prise en charge et pour la dépose du Client.

b) Véhicules

Deux types de véhicules sont utilisés :

- Véhicule permettant l'accès de 2 Usagers en Fauteuil Roulant au minimum et 2 à 3 places assises et présentant une rampe d'accès.
- Véhicule de 6 à 8 places assises

Le véhicule est repérable grâce à un logo du réseau Vitalis apposé sur celui-ci (pare-brise ou fenêtres).

Le transport de passagers debout ou en situation de dépassement de la capacité de places assises du véhicule est interdit.

L'affectation des véhicules est fonction des réservations enregistrées. Par conséquent, le type de véhicule peut être amené à être modifié en fonction des groupages de réservations enregistrées.

c) Objets trouvés

Tout objet trouvé est conservé par le transporteur partenaire 7 jours et est restitué par ce dernier. Le Client doit contacter le service Allobus pour se renseigner sur la bonne détention de l'objet trouvé par le transporteur partenaire. Après 7 jours, les objets trouvés sont transférés au service des objets trouvés à la mairie annexe de St Eloi à Poitiers à l'exception des cartes Modalis / VPass qui sont remises au siège de la Régie des Transports Poitevins.

8) Réclamations

Conformément aux Conditions Générales de Vente et d'Utilisation en vigueur, toute réclamation relative au service Handibus peut être déposée auprès de la Régie des Transports Poitevins par tout canal de communication mis à disposition du Client par :

- formulaire de contact du site internet de Vitalis www.vitalis-poitiers.fr
- mail aux adresses vitalisetvous@vitalis-rtp.fr et allobus@vitalis-rtp.fr
- téléphone auprès du service Allobus de Vitalis au 05 49 44 66 88
- courrier postal : Régie des Transports Poitevins Vitalis Service Clients – CS80372 – 86009 Poitiers Cedex

Une réponse écrite sera systématiquement apportée au Client.