



# Règlement Transport ISIGO pour les personnes à mobilité réduite

Complémentaire au règlement général des transports

## 1. PRESENTATION

ISIGO est un service public de transport à la demande, spécifique du réseau Yélo organisé par la Communauté d'Agglomération de La Rochelle.

Il a pour vocation d'assurer les déplacements des personnes à mobilité réduite qui sont **dans l'impossibilité** d'utiliser les transports collectifs « traditionnels » Yélo dans des conditions d'accès et de sécurité satisfaisantes. Il s'agit d'un service de transport collectif de voyageurs au même titre que le réseau régulier Yélo. A ce titre, tout utilisateur du service ISIGO doit se conformer au règlement général d'exploitation.

Le service ISIGO est dit « de porte à porte », c'est-à-dire que la prise en charge et la dépose se font non pas à des points d'arrêts définis mais à proximité immédiate du lieu souhaité (devant le domicile par exemple).

Le service ISIGO est assuré par TRANSDEV LA ROCHELLE - ISIGO pour le service en journée et par PROXIWAY pour Yélo la nuit.

## 2. PERIMETRE DESSERVI

L'ensemble des trajets est réalisé à l'intérieur du périmètre de la Communauté d'Agglomération de La Rochelle.

## 3. FONCTIONNEMENT

Le service ISIGO est réalisé à l'aide de véhicules adaptés pour les personnes à mobilité réduite 7 jours sur 7 :

- En journée de 6h00 à 21h00.
- En soirée et la nuit de 21h00 à 6h00 les jeudis, vendredis, samedis et veilles de jours fériés.

Les modalités d'accès au service et les tarifications sont décrites ci-après.

Les seuls déplacements concernés par le service public ISIGO sont les suivants :

- Les déplacements réguliers : domicile/travail.
- Les déplacements occasionnels.

Les déplacements ci-après ne relèvent pas du service ISIGO :

- les déplacements vers les établissements scolaires qui sont assurés par le Département ;
- les déplacements réguliers vers les établissements médicaux (hôpital de jour par exemple), sociaux ou médicaux-sociaux (ESAT, IMPRO, IME, CMPP...) ainsi que vers les professionnels de santé (kinésithérapeute, orthophoniste...) qui relèvent de l'établissement ou de l'assurance maladie ou du Département selon le type de structure.

## 4. AYANTS DROIT

Pour être éligible au service ISIGO, la personne doit dans tous les cas justifier de son incapacité à utiliser les lignes de transports collectifs « traditionnels » du réseau Yélo (l'éloignement, une correspondance et les temps de parcours n'étant pas considérés comme une incapacité).

Le service ISIGO est réservé :

- aux titulaires d'une carte d'invalidité ou d'une carte mobilité inclusion avec mention «invalidité», d'un taux égal ou supérieur à 80% ;
- par dérogation, aux personnes dans l'incapacité d'utiliser les transports collectifs « traditionnels » Yélo après accréditation par un médecin conseil, désigné par la Communauté d'Agglomération de La Rochelle.

## 5. ACCES AU SERVICE ISIGO

Toute personne souhaitant utiliser le service ISIGO de manière régulière ou occasionnelle doit être au préalable inscrite au service.

Lors de la demande d'adhésion, la personne doit renseigner le questionnaire\* prévu à cet effet.

- **Pour le titulaire d'une carte d'invalidité, ou d'une carte mobilité inclusion avec mention «invalidité», d'un taux égal ou supérieur à 80% :**
  - l'adhésion est valable **une année**. Il convient donc de la renouveler avant chaque date anniversaire ;
  - présenter l'**original de la carte d'invalidité ou carte mobilité inclusion avec mention «invalidité»** lors de la demande d'adhésion ou de son renouvellement.
- **Pour la personne dans l'impossibilité d'utiliser les transports collectifs « traditionnels » Yélo (auparavant sur présentation d'un certificat médical du médecin traitant) :**
  - présenter l'**original** de la **carte de priorité ou carte mobilité inclusion avec mention «invalidité»**, pour personne handicapée si existante ;
  - un **questionnaire médical** est remis en même temps que la fiche de renseignement (ou téléchargeable sur le site internet Yélo) ;
  - ce questionnaire est à faire compléter par le **médecin traitant** puis remis dans une **enveloppe cachetée** à l'exploitant ;
  - l'enveloppe cachetée comprenant le questionnaire médical est ensuite transmise au médecin conseil, désigné par la Communauté d'Agglomération de La Rochelle, qui est **seul habilité** à l'ouvrir pour l'instruction du dossier ;
  - **seul le médecin conseil** peut décider au vu du questionnaire médical :
    - d'accepter la demande d'adhésion au service ISIGO, en précisant la durée déterminée (maximum une année) ;
    - d'émettre un refus d'accès au service ISIGO considérant que le demandeur est à même d'utiliser les bus des lignes régulières.
- **Composition du dossier**

Le dossier d'inscription comprend :

  1. une demande d'accès au service ISIGO à compléter, dater et signer ;
  2. une attestation sur l'honneur à compléter, dater et signer ;
  3. un questionnaire médical pour les personnes non titulaires d'une carte d'invalidité ou d'une carte mobilité inclusion avec mention «invalidité», d'un taux égal ou supérieur à 80% à faire renseigner par le médecin traitant ;
  4. le présent règlement.
- **Retrait du dossier**

Le dossier d'inscription est disponible :

  - à la Maison de la Mobilité – Place de Verdun à La Rochelle
  - téléchargeable sur le site internet <http://yelo.agglo-larochelle.fr>
- **Dépôt du dossier**

Le dossier complet (demande d'inscription et pièces justificatives) :

  - A déposer : à la Maison de la Mobilité – Place de Verdun à La Rochelle
  - Par courrier : à la TRANSDEV LA ROCHELLE - Service ISIGO - 31, Rue Rameau - 17000 La Rochelle

Tout dossier incomplet ne pourra être instruit.

\* Conformément à la loi « informatique et libertés » du 6 janvier 1978, modifiée en 2004, nous vous informons que la communication des données est obligatoire. Les données collectées feront l'objet d'un traitement informatique destiné à la gestion des abonnements, leur suivi statistique et individuel d'utilisation. TRANSDEV LA ROCHELLE - ISIGO est le responsable du traitement. Conformément à la section 2 du chapitre V de la loi précitée, vous disposez d'un droit d'opposition, d'accès, de rectification et d'effacement des données vous concernant auprès de :

TRANSDEV LA ROCHELLE - Service ISIGO - 31, Rue Rameau - 17000 LA ROCHELLE

## 6 TARIFICATION

Pour accéder au service ISIGO, chaque voyageur doit être muni d'un titre de transport en cours de validité. Ce titre doit toujours être validé à bord du véhicule.

### 6.1 Tarification en journée (de 6h00 à 21h00)

La tarification transport public Yélo est appliquée, tous les titres sont admis pour le service ISIGO (à l'exception des abonnements passeur, parcs relais et vélos).

L'achat d'un ticket unitaire peut se faire auprès du conducteur. Il est payable uniquement en espèces et dans ce cas, le voyageur est incité à prévoir de la monnaie.

### 6.2 Tarification en soirée et la nuit (de 21h00 à 6h00 les jeudis, vendredis, samedis et veilles de jours fériés)

Une carte nominative est requise pour accéder au service de nuit. Cette carte est à retirer à la Maison de la Mobilité de la place de Verdun.

- la carte est gratuite pour les abonnés transports collectifs Yélo
- elle coûte 20 € par an pour les non abonnés

Le tarif de la course est calculé en fonction de chaque zone :

- course au départ et à destination de la zone 1 : 8 €
- course au départ ou à destination de la zone 2 : 10 €
- course au départ ou à destination de la zone 3 : 12 €

## 7. RESERVATION

Toute réservation doit être réalisée auprès des permanences téléphoniques ISIGO.

Pour toute réservation il convient de préciser à l'opérateur :

- votre nom
- votre numéro d'adhérent
- les jours et heure du transport souhaités
- les lieux de prise en charge et de dépose
- le motif du déplacement
- la présence d'un accompagnateur (cf article 8)

**Chaque adhérent peut effectuer au maximum deux trajets par 24 heures, par exemple un aller et un retour.**

L'acceptation d'une réservation s'effectue en fonction des places disponibles à bord des véhicules ISIGO.

En fonction du volume des demandes, en particulier en heure de pointe (entre 7h30 et 9h30 le matin et entre 16h30 et 18h30 le soir), des priorités d'accès peuvent être définies sur la base des motifs de déplacements, privilégiant le déplacement domicile/travail. Si l'horaire demandé n'est pas disponible, l'opérateur peut être amené à proposer d'autres horaires.

ISIGO étant un service de transport en commun, le regroupement de voyageurs dans un même véhicule est réalisé dès que possible. Afin de favoriser ces regroupements, une heure de prise en charge ou de dépose différente de celle souhaitée peut être proposée.

- **Course en journée**

La réservation doit être faite auprès de la permanence téléphonique au plus tard la veille du déplacement avant 17h00.

Pour un transport le dimanche ou le lundi, la réservation est à faire au plus tard le samedi avant 17h00.

Tél : 0 810 17 18 17, du lundi au samedi de 8h00 à 12h00 et de 13h30 à 17h30 (service 0,06 min + prix appel)

- **Course en soirée et la nuit**

Sans réservation préalable, il convient d'appeler 20 minutes avant le déplacement auprès de la permanence téléphonique.

Tél : 05 46 55 59 91, les jeudis, vendredis, samedis et veilles de jours fériés de 21h00 à 6h00

## **8 ANNULATION**

Si l'utilisateur est contraint d'annuler sa réservation, il doit contacter la permanence téléphonique.

- **Course en journée**

Au plus tard la veille du déplacement avant 12h00.

Pour un transport le dimanche ou le lundi, en le signalant au plus tard le samedi avant 12h00.

- **Course en soirée et la nuit**

Pas d'annulation possible

Le non respect de ces dispositions relatives à l'annulation d'une réservation engendre un transport perdu pour un autre usager et, de ce fait, la personne s'expose à une pénalité de 25 €, équivalent au coût réel du transport.

## **9 ACCOMPAGNATEUR**

L'utilisateur du service ISIGO ne pouvant se déplacer seul, peut voyager avec un accompagnateur.

Les points de montée et de descente de l'accompagnateur doivent être strictement identiques à ceux de la personne qu'il accompagne (à l'aller comme au retour).

Un accompagnateur, à quelque titre que ce soit, ne peut voyager seul sur le service ISIGO.

- Si la mention « tierce personne » ou « besoin d'accompagnement » est indiquée sur la carte d'invalidité ou sur la carte de priorité pour personne handicapée, la présence d'un accompagnateur est indispensable pendant toute la durée du voyage. L'accompagnateur est dans ce cas choisi par l'utilisateur et peut être un accompagnateur unique définitif lors de l'inscription ou une personne différente d'un voyage à un autre.

Dans ce cas l'accompagnateur est pris en charge dans le cadre du titre de transport utilisé par la personne à mobilité réduite.

- Pour les autres cas, un accompagnateur peut être possible, dans la limite des places disponibles dans le véhicule.

L'accompagnateur doit s'acquitter d'un titre de transport et le valider à la montée dans le véhicule.

## **10 CONDITIONS DE TRANSPORT**

Les itinéraires sont établis en fonction des lieux de prise en charge pour regrouper les usagers et peuvent engendrer de légers décalages dans les heures de prise en charge.

Les lieux de prise en charge et de dépose des clients ISIGO s'effectuent exclusivement sur le domaine public ou privé ouvert à la circulation automobile.

Le conducteur n'est pas habilité à pénétrer au domicile de l'utilisateur, pour des questions de responsabilité. L'accueil se fait donc à la porte de l'immeuble ou de la maison.

Le conducteur aide à la montée et à la descente du véhicule.

Pour des raisons de sécurité, le conducteur n'est pas habilité à franchir des obstacles qui supposent de porter la personne. L'utilisateur doit donc vérifier l'accessibilité des lieux fréquentés.

En cas de retard, l'utilisateur doit dans la mesure du possible, prévenir l'exploitant du retard. Le conducteur est autorisé à attendre au maximum 10 minutes. Passé ce délai et si l'exploitant n'a pas été prévenu, le véhicule peut repartir et un montant forfaitaire de 25 € peut être réclamé à l'utilisateur.

## **11 APPLICATION**

Le présent règlement, approuvé par la Communauté d'Agglomération de La Rochelle par délibération du Conseil communautaire du 25 septembre 2014, modifié pour le service de nuit les 25 juin et 24 septembre 2015, est seul applicable au fonctionnement du service de transport à mobilité réduite ISIGO.

Le présent règlement est remis lors de toute demande d'adhésion au service. Il est accepté via le formulaire d'inscription dûment complété et signé, engageant la personne à en respecter les dispositions.

Tout manquement aux règles normales d'utilisation du service décrites dans le présent règlement expose son auteur à des sanctions pouvant aller jusqu'à l'interdiction d'utiliser le service à titre temporaire ou définitif.

L'exclusion définitive est prononcée par la Communauté d'Agglomération de La Rochelle.