

## REGLEMENT D'UTILISATION DU SERVICE HANDIPOLE

### ARTICLE 1 – OBJET ET CHAMP D'APPLICATION

Les dispositions du présent règlement sont applicables au service de transport public des personnes handicapées ou à mobilité réduite réalisé sur le territoire de la Communauté Urbaine de Lille sous la dénomination Handipole.

Le service Handipole est organisé en complémentarité avec les lignes régulières de transports en commun accessibles aux personnes handicapées et à mobilité réduite.

Le service Handipole est donc une composante du réseau de transport public TRANSPOLE, sur le territoire de Lille Métropole.

### ARTICLE 2 – NATURE ET DESCRIPTION DES PRESTATIONS REALISEES PAR HANDIPOLE

Le service s'adresse uniquement aux personnes résidant dans le périmètre des transports urbains de Lille Métropole.

L'origine et la destination des transports doivent être situées dans ce périmètre et localisées par des adresses clairement identifiables.

N'entrent pas dans le champ du service Handipole

- ❖ les transports des élèves et étudiants handicapés pris en charge par le département du Nord ou tout autre département
- ❖ les transports sanitaires pris en charge par les caisses d'assurance maladie ou tout autre organisme de protection sociale
- ❖ les transports d'enfants handicapés de moins de quatre ans
- ❖ les transports de personnes ne pouvant voyager qu'en position allongée
- ❖ les transports de personnes relevant de soins spécifiquement infirmiers
- ❖ les transports vers ou à partir d'un établissement spécialisé (CAT, foyer ...) émanant de demandes groupées.

Le service s'effectue à la demande et est assuré de porte à porte, ou dans la mesure du possible, en correspondance avec les autres modes de transports urbains de Lille Métropole accessibles aux handicapés ou personnes à mobilité réduite. La prise en charge et la dépose de l'utilisateur par le service Handipole s'effectue 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.

Le choix du véhicule, du groupage et de l'itinéraire emprunté par le conducteur relève de la responsabilité exclusive du Prestataire assurant le service Handipole. De même, la destination prévue lors de la réservation ne peut être modifiée au cours du trajet.

Handipole privilégie le recours au groupage. Pour ce faire, un transport réservé peut être décalé dans la limite de plus ou moins dix minutes par rapport à l'horaire convenu, sous réserve d'avoir averti préalablement l'utilisateur.

Il est recommandé à l'utilisateur effectuant une correspondance en gare SNCF, de prévoir une arrivée au plus tard trente minutes avant le départ du train. L'utilisateur est invité à signaler sa correspondance lors de la réservation.

La distance réalisée pour un transport doit être supérieure à 500 mètres et un délai minimum de 30 minutes est imposé à un même utilisateur entre deux transports.

### **ARTICLE 3 - CONDITIONS D'ACCES AU SERVICE**

Pour pouvoir bénéficier du service Handipole, il est nécessaire de satisfaire aux conditions d'inscription suivantes et d'obtenir une décision favorable de sa commission d'accès.

#### Les conditions d'inscription au service Handipole

- ❖ être titulaire d'une carte d'invalidité d'un taux supérieur ou égal à 80 %
- ❖ résider dans le périmètre des transports urbains de Lille Métropole
- ❖ le déplacement ne doit pas être possible sur les lignes régulières

L'inscription au service est conditionnée par la décision de la commission d'accès Handipole, quelle que soit la nature du handicap du demandeur.

#### Peuvent présenter un dossier d'inscription

- ❖ les nouveaux usagers
- ❖ les usagers demandant le renouvellement après expiration de leur carte d'invalidité
- ❖ les usagers n'ayant pas utilisé Handipole depuis plus de douze mois

### **ARTICLE 4 - LA COMMISSION D'ACCES AU SERVICE**

La commission d'accès au service Handipole examine les demandes d'inscription effectuées par le demandeur ou son représentant légal.

Les demandes d'inscription sont effectuées auprès du prestataire du service Handipole. Elles sont ensuite transmises à l'exploitant du réseau TRANSPOLE qui envoie un dossier d'inscription au demandeur. Ce dossier comprend notamment un questionnaire médical confidentiel et une enveloppe pré-affranchie à l'adresse du médecin siégeant à la commission.

Le dossier complet, signé par le demandeur ou son représentant légal, doit être retourné dans l'enveloppe pré-affranchie fournie dans un délai de 15 jours avant la date de la commission d'accès.

Une convocation écrite est envoyée par l'exploitant du réseau TRANSPOLE au demandeur.

le dossier de demande complet est examiné par la commission d'accès au service qui se réunit mensuellement.

Il est demandé au demandeur de confirmer sa présence ou, à défaut, d'informer le service Handipole de son absence devant la commission d'accès. Si il le souhaite, une nouvelle date de passage devant la commission d'accès lui sera proposée.

A la demande de ce dernier, le transport aller-retour pourra être assuré gratuitement par Handipole sous condition du respect des règles de réservation.

#### 4.1 Composition de la commission d'accès

##### La commission d'accès est composée de six membres

- ❖ un représentant de l'exploitant du réseau TRANSPOLE ou son suppléant
- ❖ un représentant de Lille Métropole ou son suppléant
- ❖ un médecin désigné par l'exploitant du réseau TRANSPOLE
- ❖ un ergothérapeute désigné par l'exploitant du réseau TRANSPOLE
- ❖ un représentant de l'entreprise prestataire chargée d'assurer le service Handipole ou son suppléant
- ❖ un représentant désigné parmi les représentants des usagers par la Commission Intercommunale pour l'Accessibilité de Lille Métropole.

La présidence est assurée par le représentant de l'exploitant du réseau TRANSPOLE.

Ces membres sont assistés, à titre consultatif, par un chargé du suivi administratif de la commission et un chargé de la sécurité et de l'accessibilité du prestataire.

#### 4.2 Organisation de la commission d'accès

La commission d'accès se réunit dans les locaux du prestataire assurant le service Handipole.

Les réunions se tiennent une fois par mois, sauf en juillet et août. Des réunions supplémentaires peuvent être organisées pour faire face à un accroissement ponctuel des demandes.

#### 4.3 Fonctionnement de la commission

La commission d'accès ne peut valablement se réunir qu'en présence du médecin et de deux des cinq autres membres titulaires ou suppléants.

##### Réception des demandeurs

Les participants sont accueillis dans les locaux du prestataire par le chargé du suivi administratif. Ils sont orientés ensuite vers trois « ateliers » :

- ❖ Atelier de présentation du service et lecture du règlement d'utilisation du service. L'accent est mis sur l'organisation du service et il est répondu à toutes les interrogations du demandeur.
- ❖ Entretien médical avec le médecin. Il permet au demandeur d'expliquer sa situation en toute confidentialité et sous le sceau du secret médical.
- ❖ Atelier sécurité assuré par l'ergothérapeute ou le chargé de la sécurité et de l'accessibilité. Il s'agit d'identifier les types de véhicules adaptés à la mobilité du demandeur et de familiariser celui-ci aux conditions de sécurité imposées.

##### Délibérations de la commission d'accès

La commission d'accès délibère le jour même. Les séances ne sont pas publiques.

Elle décide d'accorder l'accès au service ou de le refuser.

Ses décisions sont rendues de façon collégiale. Elles sont prises à la majorité des voix des membres. En cas de partage, la voix du président de la commission est prépondérante.

L'accord d'accès au service peut être assorti des conditions suivantes :

- ❖ accompagnement obligatoire : il peut être demandé la présence systématique d'un accompagnateur dans le cas où la personne ne peut être laissée seule dans un véhicule (cas du groupage par exemple) ou à destination. Pour les enfants de moins de onze ans, l'accompagnement est obligatoire.
- ❖ réservations par un « référent » : il peut être demandé que les réservations soient prises par une tierce personne choisie par le bénéficiaire afin de pallier les défaillances de celui-ci dans sa capacité à organiser ses déplacements.
- ❖ accès temporaire : l'accès au service est accordé de manière temporaire lorsque le handicap de la personne est susceptible d'évoluer.

##### Notification de la décision

Dans les huit jours qui suivent la délibération, l'exploitant du réseau TRANSPOLE notifie au demandeur, par courrier simple, la décision de la commission d'accès.

L'accord est délivré pour une durée maximale de cinq ans à compter du jour de réunion de la commission d'accès.

Les décisions de rejet sont dûment motivées.

### Modalités d'appel de la décision

Le demandeur peut contester la décision de la commission d'accès par écrit dans un délai d'un mois à compter de la date d'envoi du courrier de notification s'il porte de nouveaux éléments à la connaissance de la commission.

La demande sera réexaminée par la commission. La décision sera notifiée selon les modalités prévues à l'article précédent.

### Révision des conditions de transport

Les conditions de transport peuvent être révisées :

- ❖ sur demande de la personne transportée
- ❖ après une période d'observation dans le cadre d'un accès temporaire
- ❖ sur signalement des personnels de conduite ou de réservation suite à des constats de terrain

La personne concernée est invitée à effectuer un nouveau passage devant la commission d'accès dans les trois mois. Celui-ci conditionne la poursuite de l'utilisation du service Handipole.

## **ARTICLE 5 - CONDITIONS D'UTILISATION DU SERVICE**

### 5.1 Accueil, information, réclamation, réservation et annulation des demandes de transport

Toutes ces opérations s'effectuent auprès du service Handipole du lundi au samedi sauf jour férié de : 6h30 à 18h00, par courrier, téléphone, fax, mail ou internet.

Tout changement d'adresse, de numéro de téléphone, de conditions de prise en charge doit être signalé par écrit au prestataire du service Handipole dans les meilleurs délais.

### 5.2 Modalités de réservation

Les réservations peuvent être faites auprès du service client Handipole jusque la veille 18h00 du jour prévu pour son déplacement

En période d'heure de pointe, un arbitrage entre les réservations pourra être réalisé par le prestataire du service et il sera alors accordé la priorité aux demandes de transports domicile – travail et à celles émanant de personnes en fauteuil roulant.

### 5.3 Horaires de fonctionnement du service

Le service HANDIPOLE fonctionne :

- ❖ du lundi au samedi de 5h30 à 0h30,
- ❖ le dimanche et les jours fériés de 8h00 à 0h30.
- ❖ Aucun service n'est assuré le 1<sup>er</sup> Mai

### 5.4 Annulation de transport et défaut de ponctualité

Pour toute annulation d'un déplacement, l'utilisateur est tenu d'en informer Handipole par tout moyen approprié, au plus tard avant 18H00 la veille du jour prévu pour le déplacement. A défaut, et sauf circonstances dûment motivées, il lui sera appliqué une facturation correspondant à la valeur d'un titre de transport Handipole.

Tout retard pénalisant l'exploitation du service, il est recommandé à l'utilisateur d'être prêt dix minutes avant l'horaire convenu lors de la réservation. Au-delà d'une attente supérieure à dix minutes, le transport ne pourra plus être garanti à l'utilisateur et il sera appliqué une facturation correspondant à la valeur d'un titre de transport Handipole.

L'annulation hors délai et les retards se répétant de façon récurrente pourront faire l'objet d'une suspension des prises en charge, décidée par l'exploitant du réseau TRANSPOLE. L'accès au service ne sera alors possible, qu'après règlement par l'utilisateur, de l'ensemble des facturations pour annulation et retard, qui lui auront été adressées par Handipole.

#### 5.5 Titre de transport spécifique au service Handipole

Les usagers doivent être munis d'une carte Pass Pass personnalisée chargée d'un titre Handipole valide ou d'un ticket pré chargé avec un titre Handipole valide.

Les cartes sont réalisées par l'exploitant du réseau TRANSPOLE et doivent être demandées par les usagers du service :

- ❖ Soit en envoyant directement à l'exploitant du réseau TRANSPOLE le formulaire qu'ils auront reçu avec la notification de décision d'inscription au service
- ❖ Soit en se déplaçant dans une agence mobilité du réseau TRANSPOLE munis du courrier confirmant leur inscription au service ou du formulaire reçu avec la notification de décision

Le titre validé est valable pour un trajet (un trajet correspond au service réalisé entre la prise en charge et la dépose du voyageur). Le retour constitue lui-même un autre trajet.

Le titre Handipole peut être utilisé en correspondance sur les autres modes du réseau TRANSPOLE. Il doit être validé lors de l'accès au réseau ou à la montée dans le véhicule Handipole, ainsi qu'à chaque correspondance. Il est recommandé à l'utilisateur de préciser lors de la réservation, son souhait de correspondance.

Le support, chargé d'un titre valide, devra être présenté lors de tout contrôle.

Les cartes Pass Pass personnalisées sont rechargeables sur le site internet de TRANSPOLE, les tickets Pass Pass préchargés sont disponibles à la vente auprès du conducteur et au siège du prestataire du service Handipole.

Ces modalités de vente du titre Handipole sont susceptibles de changer avec les évolutions du nouveau système de billettique.

Le personnel Handipole n'est pas autorisé à accepter les gratifications.

#### 5.6 Accompagnateur obligatoire

La nécessité pour l'utilisateur d'être accompagné dans tous ses déplacements par « un accompagnateur obligatoire » est établie par la commission d'accès au service.

Dans ce cadre, l'accompagnateur voyage gratuitement. Aucun transport ne pourra être effectué en son absence.

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. Par conséquent, un usager d'Handipole ne peut pas être accompagnateur obligatoire.

### 5.7 Accompagnateur(s) facultatif(s)

L'utilisateur du service peut demander à être accompagné dans son déplacement par une ou plusieurs personnes, sans qu'elles prennent en charge une mission d'assistance. Cette demande doit être précisée lors de la réservation.

Dans ce cas, les personnes accompagnantes doivent être détentrices d'un titre de transport Handipole acheté auprès du conducteur

Ce titre sera validé par le conducteur en même temps que celui de l'utilisateur Handipole.

Les accompagnateurs facultatifs ne pourront être transportés que dans la limite des places disponibles dans le véhicule attribué au trajet réservé.

### 5.8 Sécurité

A bord du véhicule, les utilisateurs doivent se conformer aux instructions de sécurité : port de la ceinture, fixation du fauteuil, etc...

Le conducteur veillera à leur bonne application.

L'utilisateur qui refuse de se conformer à ces obligations se verra refuser l'accès au véhicule.

### 5.9 Animaux

Les animaux sont interdits à bord des véhicules. Seuls les chiens guide ou d'assistance sont admis, tenus en laisse.

Les autres animaux domestiques, de petite taille, pourront être admis lorsqu'ils sont transportés dans des paniers, sacs ou cages convenablement fermés et sans pour autant qu'ils occupent une place assise. Ils ne doivent en aucun cas, salir les lieux ou constituer une gêne à l'égard des usagers.

Handipole ne pourra être tenu pour responsable des conséquences des accidents dont les animaux auraient été l'objet, ni des dommages qu'ils auraient pu occasionner.

### 5.10 Matières dangereuses

Il est interdit aux utilisateurs d'introduire à bord des véhicules des matières dangereuses, inflammables ou susceptibles de salir ou incommoder les autres occupants.

### 5.11 Bagages, colis

La prise en charge de bagages peu encombrants et d'objets, colis, peu volumineux pouvant être transportés par leur propriétaire et ne nécessitant pas l'assistance d'une tierce personne, est autorisée dans la limite des capacités des véhicules et sous l'entière responsabilité de leur propriétaire.

### 5.12 Objets trouvés

Les objets trouvés dans les véhicules seront dès le lendemain de leur découverte, centralisés au siège du prestataire où ils pourront être récupérés sur justificatif ou sur demande être remis à leur propriétaire à l'occasion d'un nouveau déplacement.

### 5.13 Comportement à bord du véhicule

Toute personne qui risquerait d'incommoder les autres voyageurs ou d'apporter un trouble à l'ordre public à l'intérieur des véhicules pourra se voir interdire de manière provisoire l'accès au service Handipole. Il est notamment interdit de fumer ou de monter dans un véhicule en état d'ébriété.

#### 5.14 Procès verbal, peines et sanctions encourues

Les infractions au présent règlement seront constatées par les agents assermentés de l'exploitant du réseau TRANSPOLE.

Ces infractions sont punies de peines prévues par les différents textes légaux ou réglementaires en vigueur, sans préjudice des réparations civiles qui pourraient être réclamées par l'exploitant du réseau TRANSPOLE.

#### **ARTICLE 6 - CONFIDENTIALITE ET COMMUNICATION DES DONNEES**

Les informations recueillies font l'objet d'un traitement informatique dont la finalité est la gestion du Service Handipole. Le fichier informatique des clients est la propriété de l'exploitant du réseau TRANSPOLE et est déclaré à la CNIL. Le fichier est utilisé par le prestataire assurant le service Handipole pour organiser les transports.

Aucun élément de ce fichier ne comporte de renseignements médicaux confidentiels.

Conformément à la loi « informatique et libertés » du 6 janvier 1978 modifiée en 2004, l'utilisateur peut obtenir communication et, le cas échéant, rectification ou suppression des informations le concernant en écrivant à l'adresse du siège de l'exploitant du réseau TRANSPOLE - BP 51009 - 59701 Marcq en Barœul Cedex.

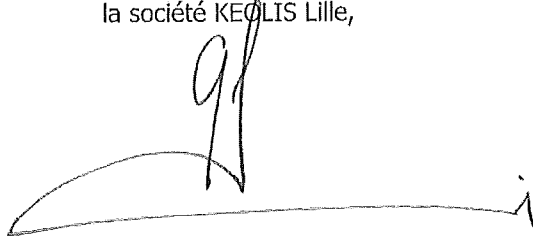
#### **ARTICLE 7 - PRISE D'EFFET ET MODIFICATION**

Le contenu du présent règlement est applicable à compter du 1er octobre 2014.

Il est affiché dans les locaux du prestataire assurant le service Handipole et est tenu à disposition à bord des véhicules. Il est également disponible sur le site internet Transpole.fr.

Fait à Marcq-en-Barœul, le - 5 JAN. 2016

Pour l'exploitant du réseau TRANSPOLE  
Le Directeur Général de  
la société KEOLIS Lille,



**GILLES FARGIER**

Pour le Président de Lille Métropole  
le vice-président délégué



**GERALD DARMANIN**