



ARTICLE 1 - OBJET ET CHAMP D'APPLICATION

Les dispositions du présent règlement sont applicables au service de transport public de personnes handicapées ou à mobilité réduite de la Métropole Européenne de Lille, dénommé Handipole. Ce service est exploité, en application d'un contrat de concession de service public, par la société Keolis Lille Métropole (ci-après désignée « l'exploitant du réseau ilévia ») qui a la faculté de le sous-traiter à une entreprise plus spécialisée (ci-après désignée le « prestataire »). Le service Handipole est organisé en complémentarité avec les lignes régulières de transports en commun du réseau ilévia accessibles aux personnes handicapées et à mobilité réduite. Le service Handipole est une composante du réseau de transport public ilévia de la Métropole Européenne de Lille, autorité organisatrice de la mobilité sur son territoire.

ARTICLE 2 - NATURE ET DESCRIPTION DES PRESTATIONS REALISÉES PAR HANDIPOLE

Le service Handipole a pour objet d'assurer le transport public des personnes handicapées ou à mobilité réduite. L'origine et la destination des trajets doivent être situées au sein du territoire de la Métropole Européenne de Lille et localisées par des adresses clairement identifiables. N'entrent pas dans le champ du service Handipole :

- les transports des élèves et étudiants handicapés vers/ depuis leur établissement scolaire ou d'études supérieures ou vers/ depuis leur lieu de stage, pris en charge par le département du Nord ou par les établissements eux-mêmes.
- les transports sanitaires pris en charge par les caisses d'assurance maladie ou tout autre organisme de protection sociale,
- les transports de personnes relevant de soins infirmiers réguliers,
- les transports d'enfants handicapés de moins de huit ans,
- les transports de personnes ne pouvant voyager qu'en position allongée,
- les transports vers ou à partir d'un établissement spécialisé (Esat, foyer ...) émanant de demandes groupées.

Le service s'effectue à la suite d'une réservation, exprimée par l'utilisateur ou un tiers. Le service est assuré d'adresse à adresse, ou dans la mesure du possible, en correspondance avec les autres modes de transports urbains de la Métropole Européenne de Lille, accessibles aux personnes handicapées ou aux personnes à mobilité réduite. La prise en charge et la dépose de l'utilisateur par le service Handipole s'effectue impérativement sur le domaine public (ex : trottoir, rue ...), et depuis un lieu accessible au véhicule de transport. La prestation ne comprend pas :

- L'accompagnement à l'intérieur d'un bâtiment privé ou public (parties communes d'immeuble, habitation, hall d'accueil, salle d'attente...)
 - Le portage dans les escaliers ou le transfert d'une personne en fauteuil roulant. L'aide au franchissement de pentes non conformes aux normes d'accessibilité d'un usager en fauteuil roulant.
- La prestation comprend, si besoin identifié par le conducteur ou exprimé par l'utilisateur ou un tiers :
- L'accompagnement et l'aide à la montée / descente du véhicule depuis le lieu de prise en charge (par exemple : traversée de route, montée/descente du trottoir, montée/descente du véhicule) ;
 - L'arrimage des fauteuils roulants dans le véhicule ;
 - Une aide à la fixation de la ceinture de sécurité ;
 - La confirmation orale ou visuelle de la dépose de l'utilisateur auprès d'un tiers de confiance, pour les usagers non autonomes.

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.

Le service 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 demandé à l'utilisateur effectuant une correspondance en gare ou aéroport de le signaler lors de sa réservation. Une arrivée au plus tard 30 min avant le départ du train et 2 heures avant le départ de l'avion est recommandée. La distance minimale réalisée pour un trajet doit être supérieure à 500 mètres et un délai minimum de 30 minutes est imposé à un même usager entre deux trajets effectués avec le service Handipole.

ARTICLE 3 - CONDITIONS D'ACCÈS 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 la commission d'accès au service.

3.1 Les conditions d'inscription au service Handipole sont les suivantes :

- être âgé de 8 ans minimum,
- être titulaire d'une Carte Mobilité Inclusion (CMI) portant la mention « invalidité » ou d'une carte d'invalidité indiquant un taux d'incapacité permanente d'au moins 80%.

3.2 Doivent présenter un dossier d'inscription :

- les nouveaux usagers,
- les usagers n'ayant pas utilisé le service Handipole depuis plus de 3 ans,
- Les usagers souhaitant revoir les modalités de prise en charge,
- Les usagers dont l'accès a été suspendu à la suite d'une demande de l'Exploitant, et souhaitant faire un recours.

Procédure d'inscription au service Handipole :

Pour toute demande d'inscription, le demandeur doit remplir le formulaire d'inscription au service Handipole disponible :

- sur le site ilevia.fr,
- sur demande, auprès des conseillers Handipole, par téléphone au 03 20 40 40 40 (tapez 2) ou par mail à handipole@ilevia.fr,
- ou en agence ilévia.

Ce formulaire d'inscription est accompagné des conditions générales de vente du réseau ilévia, du présent règlement d'utilisation du service Handipole ainsi que de la politique de confidentialité du réseau ilévia.

Le dossier composé du formulaire d'inscription et de l'ensemble des pièces justificatives qu'il liste, signé par le demandeur ou son représentant légal, doit être retourné :

- par mail à handipole@ilevia.fr,
- ou par courrier à l'adresse suivante :

ilévia – Service Handipole – BP 51009 – 59701 MARCQ-EN-BAROEUL Cedex.

Le dossier de demande complet est examiné par la commission d'accès au service Handipole qui se prononce ensuite sur l'accès au service du demandeur.

ARTICLE 4 - LA COMMISSION D'ACCÈS AU SERVICE

4.1 Composition de la commission d'accès

La commission d'accès est composée de cinq membres :

- un représentant de l'exploitant du réseau ilévia ou son suppléant
- un représentant de la Métropole Européenne de Lille ou son suppléant
- un médecin désigné par l'exploitant du réseau ilévia
- un ergothérapeute désigné par l'exploitant du réseau ilévia
- un représentant de l'entreprise prestataire chargée d'assurer le service Handipole ou son suppléant.

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

4.2 Fonctionnement de la commission d'accès

La commission d'accès se réunit une fois par mois, pour étudier les demandes d'inscription au service Handipole. L'étude des demandes d'inscription se fait sans la présence des demandeurs.

4.2.1 Décisions de la commission d'accès

La commission d'accès décide d'accorder l'accès au service Handipole ou de le refuser.

Les motifs de refus d'accès au service Handipole sont :

- le non-respect de l'une des conditions d'accès au service (cf Article 3.1),
- l'état de santé ou le besoin de matériel spécifique nécessitant un transport sanitaire,
- le comportement du demandeur présentant un risque important pour la sécurité du transport.

L'accord d'accès au service peut être assorti de certaines conditions d'utilisation du service que sont, le cas échéant, le besoin d'accompagnement ou de matériel spécifique. S'agissant de l'accompagnement, cette condition peut être demandée par l'utilisateur lui-même dans son formulaire d'inscription, ou par la Commission d'accès à la suite d'une réévaluation des modalités d'accès après un signalement d'incident au cours d'un trajet. Le détail du fonctionnement de l'accompagnement figure à l'article 5.6 ci-après.

4.2.2 Notification de la décision

À la suite de l'étude de la demande d'inscription, la décision de la commission est envoyée par courrier simple au demandeur.

Les décisions de rejet sont dûment motivées.

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 nouvelle décision sera notifiée selon les modalités prévues au présent article.

La décision de notification d'acceptation de l'accès au service indique à l'utilisateur :

- le cas échéant, la nécessité de disposer d'un matériel spécifique pour voyager sur le service Handipole,
- le cas échéant, la mention du besoin d'accompagnement systématique de l'utilisateur.

La décision de notification d'acceptation de l'accès au service s'accompagne :

- du formulaire d'adhésion au post-prélèvement automatique permettant aux usagers qui le souhaitent de choisir ce mode de paiement (cf. article 5.1.1.),
- du formulaire de création d'une carte Pass Pass personnalisée chargée d'un profil Handipole pour les usagers qui ne souhaitent pas recourir au post-prélèvement.

4.2.3 Révision des conditions de transport

Les conditions de transport peuvent être révisées :

- sur demande de la personne transportée, en contactant le service par mail ou par téléphone,
- sur signalement des personnels de conduite ou de réservation ou à la suite de constats de terrain.

La demande de révision est examinée par les membres de la commission d'accès au service et une réponse est apportée au client par courrier.

En cas de non-respect du présent règlement, l'exploitant du réseau ilévia se réserve le droit de modifier ou de suspendre les droits d'accès de l'utilisateur au service Handipole.

ARTICLE 5 - CONDITIONS D'UTILISATION DU SERVICE

5.1 Information, réservations et réclamation

Toutes les demandes d'information, de réservation et de réclamations s'effectuent auprès du service Handipole, du lundi au vendredi de 6h30 à 19h00 et le samedi de 8h à 18h (sauf jour férié), par téléphone au 03 20 40 40 40 (puis tapez 2), par mail à handipole@ilevia.fr, ou sur www.ilevia.fr.

Tout changement d'informations de l'utilisateur (adresse, numéro de téléphone, conditions de prise en charge...) doit être signalé à l'exploitant du réseau ilévia dans les meilleurs délais par tout moyen approprié (téléphone, courrier, courrier).

Les réservations peuvent être réalisées auprès du service client Handipole jusqu'à la veille

18h00 du jour prévu pour son déplacement. Pour un déplacement le lundi, réservation possible jusqu'au samedi précédent à 13h au plus tard.

En période d'heure de pointe (le matin entre 7h et 9h et l'après-midi entre 15h30 et 18h), le service Handipole donne la priorité aux demandes de trajets domicile-travail.

En cas de saturation du service, la priorité est accordée aux personnes en fauteuil roulant.

L'accès au service Handipole ne donne pas droit de fait à une place à l'horaire souhaité par l'utilisateur : l'horaire souhaité est accordé dès lors qu'une place est disponible. Les disponibilités du service sont soumises à la limite de capacité des véhicules.

5.2 Horaires de fonctionnement du service de transport

Le service HANDIPOLE permet la réalisation de tout trajet :

- du lundi au samedi de 05h30 à 00h30,
- le dimanche et les jours fériés de 08h00 à 00h30,
- Aucun service n'est assuré le 1er Mai.

5.3 Annulation d'un trajet et défaut de ponctualité

Pour toute annulation d'un trajet, l'utilisateur est tenu d'en informer le service Handipole par tout moyen approprié, au plus tard avant 18H00 la veille du jour prévu pour le déplacement pour une annulation réalisée un jour de semaine, ou au plus tard à 13h pour une annulation réalisée le samedi pour un trajet le lundi suivant.

A défaut, et sauf circonstances dûment motivées, il lui sera appliquée une facturation correspondant à la valeur d'un titre de transport Handipole.

Il est recommandé à l'utilisateur d'être prêt dix minutes avant l'horaire convenu lors de la réservation. Pour garantir une qualité de service à l'ensemble des usagers, le conducteur ne peut pas attendre l'utilisateur s'il n'est pas présent à l'heure et sur le lieu de rendez-vous convenu. Les annulations hors délai ou abusives, et les retards se répétant de façon récurrente, peuvent faire l'objet d'une réévaluation de l'accès au service, voire d'une suspension du service Handipole, provisoire ou définitive, décidée par l'exploitant du réseau ilévia.

5.4 Titre de transport spécifique au service Handipole

Pour effectuer un trajet avec le service Handipole, les usagers doivent obligatoirement disposer d'un titre de transport valide. Un titre 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. Les modalités de prise en compte de la validité de ce titre dépendent du mode de paiement choisi par l'utilisateur du service Handipole. Le mode de paiement choisi par le client est indiqué au conducteur dans la feuille de route de prise en charge du client.

Les usagers du service Handipole ont le choix entre 2 modes de paiement :

- le prélèvement automatique en fin de mois,
- ou le paiement avec la carte Pass Pass préchargée de titres Handipole.

Tout voyage réalisé sans titre de transport valide fait l'objet d'un pointage réalisé par le conducteur à bord du véhicule. L'exploitant se réserve le droit de revenir vers le client ou son tiers responsable pour le paiement de la somme due au titre des voyages réalisés mais non payés.

Lorsqu'un usager voyage sur le service Handipole de manière récurrente sans titre de transport ou sans moyen de paiement valide il peut faire l'objet d'une réévaluation de l'accès au service voire d'une suspension d'accès au service Handipole jusqu'à ce que l'utilisateur ou son tiers responsable régularise cette situation. Certains transports peuvent bénéficier d'une gratuité, dont les cas sont définis ci-dessous à l'article 5.4.3.

5.4.1 Le prélèvement automatique

L'utilisateur du service Handipole peut opter pour le prélèvement automatique.

En pareil cas, l'utilisateur effectue ses trajets sans remettre de titre de transport au conducteur. Le conducteur comptabilise le trajet à la montée de l'utilisateur dans le véhicule.

Les trajets comptabilisés sont réglés par l'utilisateur par prélèvement automatique, déclenché par ilévia sur le compte bancaire de l'utilisateur (ou du payeur), après autorisation donnée par l'utilisateur (ou le payeur) via la signature d'un mandat de prélèvement SEPA. Le montant du prélèvement est calculé en fonction des trajets effectivement réalisés par l'utilisateur sur le service Handipole sur une période donnée. Il n'y a pas de frais bancaires. Chaque mois, le client reçoit le relevé de ses trajets effectués le mois précédent et le montant prélevé correspondant.

Pour souscrire au prélèvement automatique, l'utilisateur doit remplir et envoyer le formulaire d'adhésion complété et signé, accompagné des pièces justificatives listées dans le formulaire à l'adresse suivante :

ilévia – Service Handipole CS 61139, 80011 AMIENS Cedex 1.

Le formulaire d'adhésion au prélèvement automatique est disponible sur demande :

- Auprès des conseillers Handipole par téléphone au 03 20 40 40 40 (tapez 2) ou par mail à handipole@ilevia.fr,
- En agence ilévia,
- Sur le site ilevia.fr.

Les conditions générales du prélèvement automatique sont décrites au sein des conditions générales de vente et d'utilisation du réseau ilévia qui sont transmises à l'utilisateur avec le formulaire d'inscription au service et qui sont également disponibles sur ilévia.fr. Ce mode de paiement est réservé à des trajets exclusivement réalisés sur le service Handipole. Il ne peut pas donner lieu à des trajets en correspondance avec le réseau ilévia.

5.4.2 La carte Pass Pass personnalisée préchargée de titres Handipole

Lorsque l'utilisateur n'a pas souscrit au prélèvement automatique et qu'il souhaite effectuer un trajet avec le service Handipole, il doit disposer d'un titre de transport valide et doit obligatoirement le présenter au conducteur pour validation lors de sa montée dans le véhicule, la validation emportant « consommation » du titre.

En pareil cas, l'utilisateur du service Handipole est invité à disposer d'une carte Pass Pass personnalisée, chargée d'un profil Handipole, qu'il peut ainsi précharger de titres Handipole utilisables pour la réalisation de ses trajets.

Les cartes Pass Pass personnalisées chargées du profil Handipole sont réalisées par l'exploitant du réseau ilévia et doivent être demandées par les usagers du service en envoyant directement à l'exploitant du réseau ilévia le formulaire de création de carte qu'ils auront reçu avec la notification de décision d'inscription au service.

L'utilisateur doit remplir le formulaire de création de carte, le compléter et le signer. Il peut à sa convenance :

- soit l'envoyer accompagné des pièces justificatives qu'il liste, à l'adresse suivante : ilévia – Service Handipole – BP 51009 – 59701 MARCQ-EN-BAROEUL Cedex
 - soit le déposer accompagné des pièces justificatives qu'il liste en agence ilévia.
- Le formulaire de création de carte est également disponible sur demande :
- Auprès des conseillers Handipole par téléphone au 03 20 40 40 40 (tapez 2) ou par mail à handipole@ilevia.fr,
 - En agence ilévia,
 - Sur le site internet ilevia.fr.

Les conditions générales de création d'une carte Pass Pass sont décrites au sein des conditions générales de vente et d'utilisation du réseau ilévia qui sont transmises à l'utilisateur avec le formulaire d'inscription au service et qui sont également disponibles sur ilévia.fr.

Une fois la carte Pass Pass personnalisée créée et chargée d'un profil Handipole, l'utilisateur doit charger sa carte de titres Handipole. Les cartes Pass Pass personnalisées sont rechargeables dans l'ensemble des points de vente du réseau ilévia.

Lors de sa montée au sein du véhicule, l'utilisateur doit obligatoirement présenter et faire valider son titre de transport auprès du conducteur du service Handipole. Le titre de transport valide doit être présenté par l'utilisateur lors de tout contrôle de titres.

Le titre Handipole peut être utilisé en correspondance sur les autres modes du réseau ilévia. Il doit être valide 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.

Exceptionnellement, l'utilisateur du service Handipole peut voyager au moyen d'un ticket préchargé d'un titre Handipole. Il peut acheter un tel titre auprès du conducteur du véhicule, en présentant l'appoint de monnaie.

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

5.4.3 Les exceptions de gratuité

A compter du 1er janvier 2022, les usagers du service Handipole résidant sur le territoire de la MEL et ayant moins de 18 ans bénéficient de la gratuité du service Handipole. Leurs trajets sont donc gratuits jusqu'à leur majorité.

Pour bénéficier de cette gratuité, l'utilisateur doit faire parvenir à l'exploitant un justificatif de domicile ainsi qu'un justificatif d'identité avec date de naissance : une fois les documents traités, l'utilisateur sera bénéficiaire d'une autorisation de voyager gratuitement sur le service Handipole. Le mois précédent la date anniversaire de ses 18 ans, le client sera contacté par l'exploitant pour souscrire à l'un des deux modes de paiement.

Pour les usagers concernés du service Handipole qui auraient opté pour le paiement par prélèvement automatique, à compter du 1er janvier 2022, leurs trajets ne leur seront plus facturés par ilévia.

Pour les usagers concernés du service Handipole qui ont opté pour le paiement par carte Pass Pass préchargée de titres Handipole, l'autorisation de gratuité les dispense de validation et donc de présenter une carte Pass Pass à la montée jusqu'à leur majorité.

Si les usagers concernés souhaitent toutefois voyager en correspondance avec le réseau ilévia, ils devront détenir sur leur carte Pass Pass le titre « moins de 18 ans » et le valider à leur entrée sur un autre mode (mètre, tramway, bus).

Pendant les épisodes de déclenchement par le Préfet de la circulation différenciée conformément aux dispositions de l'article L.223-1 du Code de l'Environnement, les usagers du service Handipole voyagent gratuitement sur le service Handipole ainsi que sur le reste du réseau de transport ilévia, sans obligation de validation d'un titre. Pour les usagers du service Handipole ayant opté pour le prélèvement automatique, les voyages effectués ces jours de gratuité ne leur seront pas facturés. Pour les usagers du service Handipole ayant opté pour le paiement par carte Pass Pass ils sont dispensés de validation ces jours-là.

5.5 Accompagnement

Les usagers du service Handipole peuvent, le cas échéant, être accompagnés d'une personne tierce lors de leurs trajets. La demande d'accompagnement est exprimée par l'utilisateur lors de sa demande d'inscription, dans le formulaire d'inscription au service Handipole. Elle peut être systématique ou occasionnelle.

Dans tous les cas :

- L'accompagnateur effectue le même trajet que l'utilisateur : même point d'arrêt à la montée et à la descente. L'accompagnateur ne peut pas bénéficier d'un trajet seul sans l'utilisateur du service Handipole.
- L'accompagnateur n'est pas désigné nommément.
- La présence de l'accompagnateur lors des trajets ne doit pas nécessiter d'aménagements spécifiques dans les véhicules, ni d'assistance de la part du conducteur pour sa propre prise en charge.
- La présence d'un accompagnateur ne doit pas rallonger le temps de prise en charge des usagers.

Un usager peut voyager avec 2 accompagnateurs maximum par trajet. A noter qu'une seule personne peut bénéficier, le cas échéant, de la gratuité de l'accompagnateur. Le 2e accompagnateur peut être admis, sous réserve de places disponibles, mais il devra s'acquitter d'un titre de transport.

Le besoin d'accompagnement peut être systématique ou occasionnel :

- Dans le cas d'un accompagnement systématique, celui-ci a pour objectif de sécuriser la prise en charge de l'utilisateur dans le cas où celui-ci n'est pas en mesure de voyager seul, à bord du véhicule ou une fois arrivé à destination. L'accompagnateur doit donc être en mesure de

fournir une assistance à la personne qu'il accompagne. L'accompagnement systématique peut également être décidé par la commission d'accès à la suite d'un signalement d'incident, nécessitant la révision des conditions d'accès de l'utilisateur au service Handipole.

• Dans le cas d'un accompagnement occasionnel, la demande est formulée par le client ou le tiers pour chaque réservation, et sous réserve de place disponible à bord du véhicule.

Les modalités qui concernent l'accompagnateur sont conditionnées par le type de Carte Mobilité Inclusion ou de carte d'invalidité de l'utilisateur, et notamment par l'inscription ou non de la mention « besoin d'accompagnement », ainsi que par le souhait exprimé par l'utilisateur ou son tiers.

5.5.1 Modalités d'accompagnement pour les usagers titulaires de la mention « besoin d'accompagnement »

Lors de son inscription au service Handipole, l'utilisateur titulaire de la Carte Mobilité Inclusion « invalidité » ou de la carte d'invalidité avec un taux d'incapacité permanente d'au moins 80% portant la mention « besoin d'accompagnement » peut demander à voyager occasionnellement ou systématiquement avec un accompagnateur.

• Dans le cas où l'utilisateur décide de voyager systématiquement avec un accompagnateur, aucun transport ne peut être effectué en son absence. La demande d'accompagnement systématique est spécifiée par l'utilisateur dans le formulaire d'inscription au service Handipole.

Une place pour l'accompagnateur est systématiquement prévue avec chaque réservation de l'utilisateur.

• Dans le cas où l'utilisateur décide de voyager occasionnellement avec un accompagnateur, il doit le préciser lors de chaque réservation de trajet, sous réserve de places disponibles. La demande d'accompagnement occasionnel est spécifiée par l'utilisateur dans le formulaire d'inscription au service Handipole.

Dans tous les cas, l'utilisateur titulaire de la Carte Mobilité Inclusion ou de la carte d'invalidité portant la mention « besoin d'accompagnement » bénéficie de la gratuité pour son accompagnateur lors de tous ses voyages.

5.5.2 Modalités d'accompagnement pour les usagers non - titulaires de la mention « besoin d'accompagnement »

Lors de son inscription au service Handipole, l'utilisateur titulaire de la Carte Mobilité Inclusion « invalidité », ou de la carte d'invalidité avec un taux d'incapacité permanente d'au moins 80%, ne portant pas la mention « besoin d'accompagnement » peut demander à voyager occasionnellement ou systématiquement avec un accompagnateur.

• Dans le cas où l'utilisateur décide de voyager systématiquement avec un accompagnateur, aucun transport ne peut être effectué en son absence. La demande d'accompagnement systématique est spécifiée par l'utilisateur dans le formulaire d'inscription au service Handipole. Une place pour l'accompagnateur est systématiquement prévue avec chaque réservation de l'utilisateur. Le client Handipole bénéficie de la gratuité pour son accompagnateur.

• Dans le cas où l'utilisateur décide de voyager occasionnellement avec un accompagnateur, il doit le préciser lors de chaque réservation de trajet, sous réserve de places disponibles. La demande d'accompagnement occasionnel est spécifiée par l'utilisateur dans le formulaire d'inscription au service Handipole. L'accompagnateur doit être en possession d'un titre de transport Handipole acheté auprès du conducteur. Ce titre doit être présenté pour validation au conducteur en même temps que celui de l'utilisateur Handipole. Un accompagnateur de moins de 18 ans résidant sur le territoire de la MEL (bénéficiaire de la gratuité) doit présenter au conducteur pour validation sa carte Pass Pass chargée d'un produit « Titre moins de 18 ans » ou à défaut d'un titre Handipole.

Tout accompagnateur ne respectant par le présent règlement peut se voir interdire l'accès au service Handipole.

5.6 Sécurité

A bord du véhicule, les utilisateurs doivent se conformer aux instructions de sécurité en vigueur : port de la ceinture, fixation du fauteuil, ainsi que toute autre instruction appliquée par l'exploitant ilévia ou nouvellement imposée par la législation/règlementation.

Le conducteur veille à leur bonne application.

Toute dérogation à ces mesures de sécurité pour motif de santé ou de handicap doit faire l'objet d'une demande écrite auprès de l'exploitant, accompagnée d'un certificat médical. La commission d'accès au service Handipole étudie ces demandes et notifie la décision motivée à l'utilisateur.

Le placement des passagers à bord du véhicule est soumis à l'appréciation du conducteur.

Les usagers dont le dossier en commission d'accès a été validé pour des trajets en fauteuil roulant ou avec tout autre matériel spécifié dans le courrier réponse, doivent obligatoirement effectuer leurs trajets munis de leur fauteuil roulant ou du matériel spécifié, sous peine d'un refus de prise en charge par le conducteur.

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

5.7 Animaux

Les animaux sont interdits à bord des véhicules. Seuls les chiens-guides 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.

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

5.8 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.

5.9 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 de capacité des véhicules et sous l'entière responsabilité de leur propriétaire. Les bagages, objet, colis encombrants ou volumineux ne sont pas acceptés dans les véhicules.

5.10 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.

5.11 Comportements inadaptes et répréhensibles lors des trajets avec le service Handipole

Toute personne qui risquerait d'incommoder les autres voyageurs ou d'apporter un trouble à l'ordre public à l'intérieur des véhicules peut se voir interdire l'accès au service Handipole : il est notamment interdit de fumer, de vapoter ou de monter dans un véhicule en état d'ébriété. Tout comportement inadapte de l'utilisateur du service (accompagnateur inclus), vis-à-vis des autres voyageurs, du conducteur ou du service Handipole lui-même, qui serait signalé à l'exploitant du réseau ilévia peut donner lieu à une suspension temporaire ou définitive d'accès au service Handipole ou à la modification des modalités d'accès de l'utilisateur au service Handipole.

Parmi les comportements de l'utilisateur inadaptes visés à l'alinéa précédent susceptibles d'entraîner la suspension ou la modification des droits d'accès au service Handipole, figurent les motifs suivants :

- Agression verbale ou physique d'un conducteur Handipole ou d'un agent du réseau ilévia,
 - Comportement inadapte vis-à-vis des autres voyageurs ou du conducteur,
 - Non présentation répétée de titre de transport valable, ou non-paiement des sommes dues au titre du prélèvement automatique ou non-paiement de la facturation à posteriori des trajets réalisés mais non payés
 - Annulations abusives de trajets,
 - Non-respect des règles de sécurité à bord du véhicule,
 - Non-respect des conditions générales d'utilisation du service Handipole.
- L'utilisateur dont un comportement inadapte a été signalé doit se présenter en commission d'accès. La Commission décide de sa suspension temporaire ou définitive d'accès au service ou de la modification de ses modalités d'accès au service, au regard des explications fournies par l'utilisateur quant au comportement inadapte en cause.

5.12 Procès-verbal peines et sanctions encourues

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