

## 3 REGLEMENT DU SERVICE POUR LE TRANSPORT DES PERSONNES A MOBILITE REDUITE (TPMR) :

---

### 3.1 OBJET :

Le présent acte administratif a pour objet de définir les dispositions réglementaires applicables au service **de transport sur réservation**, d'adresse à adresse, des **personnes à mobilité réduite (TPMR)** de la communauté d'agglomération « Roannais Agglomération ».

### 3.2 PRINCIPE DE FONCTIONNEMENT :

Le service TPMR est un service de transport sur inscription et réservation, réalisé par la STAR, dédié aux personnes répondant obligatoirement à des conditions de handicap, qui ne peuvent accéder seules ou accompagnées au réseau de transport urbain (STAR) existant.

**Ce service ne se substitue pas aux déplacements pris en charge par la Sécurité Sociale, le Département ou d'autres organismes, ainsi qu'aux déplacements nécessitant un accompagnement médicalisé durant le trajet.**

### 3.3 PERIMETRE DESSERVI :

Le service TPMR est applicable sur le périmètre des communes suivantes: Roanne, Riorges, Mably, Le Coteau, Villerest et Commelle-Vernay.

### 3.4 CONDITIONS D'ACCES :

**L'accès au service est conditionné à l'acceptation par l'utilisateur du présent règlement.** Il ne garantit en aucune manière la prise en charge de tous les transports demandés.

Sont considérées comme ayant droit les personnes à mobilité réduite résidant sur les communes citées dans l'article 3 et répondant aux conditions précisées ci-après.

Les personnes en court séjour venant de communes extérieures à Roannais Agglomération peuvent bénéficier du service spécifique de transport des personnes handicapées (TPMR).

#### 3.4.1 Bénéficiaires :

Le service est accessible de plein droit :

- Aux personnes porteuses d'une carte CMI Invalidité (Carte Mobilité Inclusion délivrée par une MDPH) et dont la mention « invalidité » peut être complétée par les sous-mentions « besoin d'accompagnement » ou « besoin d'accompagnement - cécité » dont :
- les personnes en fauteuil roulant qui peuvent se déplacer seules ou avec un accompagnateur obligatoire.
- les personnes déficientes visuelles.

Prérequis nécessaires à l'utilisation du service :

- Le recours au service TPMR nécessite d'être capable d'attendre seul, ou avec son accompagnateur, le véhicule et d'être autonome lors de la dépose.
- Les conducteurs ne sont pas habilités à aller chercher ou raccompagner une personne chez elle.

### 3.4.2 Bénéficiaires sous réserve d'acceptation :

Le service est accessible, sous réserve d'acceptation :

- aux personnes titulaires de la carte d'invalidité ou carte CMI au taux minimum de 80% ne pouvant pas utiliser les transports collectifs en étant seule ou accompagnée.
- aux personnes ayant un handicap permanent ou temporaire ne pouvant pas utiliser les transports collectifs en étant seule ou accompagnée et justifié par certificat médical avec une date de validité.

Ainsi, peuvent avoir accès au service TPMR, les personnes semi-valides répondant à un des critères suivants :


- Handicaps cumulés (déficience visuelle, surdité, difficultés à se déplacer ...)
- Handicap cognitif (si incapacité à utiliser le réseau de transport urbain) ;
- Handicap temporaire non définitif (lié à un accident ou une maladie) ;
- Difficultés à gravir des marches, trouble de l'équilibre ;
- ...

## 3.5 INSCRIPTIONS :

### 3.5.1 Toute demande d'accès au service est soumise préalablement à la constitution d'un dossier comprenant :

Bénéficiaire de droit	Bénéficiaire sous réserve d'acceptation
Questionnaire à compléter	Questionnaire à compléter
Copie de la carte d'invalidité à 80 % ou carte CMI portant la mention « invalidité » (personnes en fauteuil roulant ou personne déficiente visuelle).	Pour les personnes qui ne détiennent pas la carte d'invalidité, certificat médical obligatoire indiquant la nature et la durée précise de l'incapacité
Justificatif de domicile de moins de 2 mois	Justificatif de domicile de moins de 2 mois
Copie d'une pièce d'identité	Copie d'une pièce d'identité

### 3.5.2 Retrait du questionnaire :

<ul style="list-style-type: none"><li>• à l'agence commerciale STAR « <b>POINT CITY</b> » 50 rue Jean Jaurès 42300 ROANNE Point information et de vente principale de la STAR</li><li>• au Centre d'Exploitation de la STAR 76 rue de Mâtel 42300 ROANNE Tél <b>04 77 44 27 50</b></li><li>• sur Internet <a href="http://www.bus-star.com">www.bus-star.com</a></li><li>• Il peut également être envoyé par courrier ou par courriel sur simple appel téléphonique</li></ul>	
---	---

### 3.5.3 Dépôt du dossier :

- Envoi ou dépôt du dossier complet à la STAR (voir modalités ci-dessus)

Un rendez-vous téléphonique peut-être pris auprès du service concerné pour de plus amples informations ou une aide éventuelle pour compléter le dossier (04.77.727.727)

- Pour être accepté, le dossier d'inscription doit comporté toutes les mentions nécessaires ainsi qu'un numéro de téléphone (si possible portable) afin de pouvoir contacter le client en cas de nécessité. Tout changement d'adresse ou de numéro de téléphone devra faire l'objet d'une information à nos services :

- par voie postale à l'adresse suivante Centre d'Exploitation de la STAR 76 rue de Mâtel 42300 ROANNE ;

- par mail : [star.roanne@transdev.com](mailto:star.roanne@transdev.com)

### 3.6 CONDITIONS D'UTILISATION :

Ce service ne se substitue pas à un service de taxi, ni à un véhicule sanitaire léger (VSL) ou à un service d'ambulance. C'est une offre complémentaire facultative au réseau de transport urbain de voyageurs de Roannais Agglomération. Il a pour vocation d'assurer les déplacements d'adresse à adresse (du domicile au lieu de destination, entre deux points des domaines public ou privé ouvert à la circulation automobile) des personnes dont le handicap définitif ou temporaire ne permet pas l'accès au réseau de transport classique. Les informations telles que le numéro de rue, l'entrée ou un arrêt de bus de prise en charge ou de dépose, seront précisées par l'usager lors de la réservation.

Le service de transport assure le déplacement des personnes pour les motifs définis ci-après :

- les déplacements réguliers (domicile/travail) ;
- les déplacements occasionnels et de fréquences variables (démarches administratives, visites privées, achats, loisirs,...).

Ne seront pas assurés par ce service, les déplacements susceptibles d'être remboursés par une aide sociale spécifique ou CPAM et les déplacements pris en charge par la MDPH. Ainsi, les déplacements pour motif médical pouvant être assurés par un taxi ou un véhicule sanitaire léger avec prise en charge par les caisses d'assurance maladie ne seront pas effectués.

Les demandes de transport sont prises en compte dans la limite de disponibilités des moyens humains et techniques. En fonction des disponibilités lors de la réservation, la Star pourra être amenée à :

- Proposer des aménagements sur les horaires demandés par l'ayant droit,
- Organiser des regroupements avec d'autres clients (un sms de confirmation du trajet avec un nouvelle horaire de prise en charge sera envoyé de nouveau à l'usager),

- Refuser, en dernier recours, la demande de transport en cas de saturation.

### 3.7 CONSIGNES DE SECURITE :

Il est interdit d'introduire dans le véhicule des matières dangereuses (explosives, inflammables, toxiques). Le transport de tout appareil respiratoire ne peut se faire que dans la mesure où cet appareillage est adapté pour être sanglé et immobilisé. (Chaise annexe, sac à dos, housse de protection...). Conformément au code de la route les personnes transportées devront faire usage de la ceinture de sécurité ou produire un certificat médical les en dispensant.

### 3.8 FONCTIONNEMENT :

Horaires d'ouverture des services :

#### 3.8.1 Accueil et information :

Agence commerciale « Point City » - 50 rue Jean Jaurès à Roanne

**Du lundi au vendredi de 9 h 15 à 12 h 15 et de 13 h 30 à 18 h 30**

**Le samedi de 9 h 15 à 12 h 15 et de 14 h 00 à 17 h 00.**



- Accueil téléphonique au **04.77.727.727** :
  - Du lundi au samedi de 7 h 00 à 19 h 00
  - Le dimanche de 9 h 00 à 12 h 30 et de 13 h 30 à 18 h 00

#### 3.8.2 Exploitation (Plages horaires pour les transports)

- Le service TPMR fonctionne tous les jours de l'année, sauf dimanches et jours fériés, aux horaires suivants :  
**du lundi au samedi (sauf jours fériés) entre 8h00 et 19h00.**

### 3.9 RESERVATION :

- Le service réservations est ouvert toute l'année (sauf dimanches et jours fériés) à toute personne préalablement inscrite sur un numéro dédié :

**04.77.727.727**

- Du lundi au samedi de 7 h 00 à 19 h 00
- Le dimanche de 9 h 00 à 12 h 30 et de 13 h 30 à 18 h 00

Les réservations et annulations des services sur réservation sont également possibles sur le site internet [www.bus-star.com](http://www.bus-star.com) et l'application My Mobi jusqu'à 1 heure avant le trajet.

Les personnes souhaitant utiliser les réservations et annulations par internet et sur l'application devront accepter les modalités de fonctionnement qui seront détaillées sur ce même site.

- Délai de réservation : de 1 mois jusqu'à 1 heure avant le transport pour un ou plusieurs trajets. La réservation 1 heure à l'avance n'est possible par téléphone que durant les heures d'ouverture des réservations téléphoniques selon la disponibilité des véhicules au moment de l'appel. La réservation une heure avant le déplacement n'est possible sur internet et via

l'application My Mobi que selon la disponibilité des véhicules au moment de l'appel.

- Le trajet retour doit être demandé obligatoirement par l'utilisateur au moment de la réservation du trajet aller.
- Les réservations régulières sont ouvertes pour une période d'un mois au plus.
- Pour toute réservation, l'adresse précise de prise en charge (avec n° de rue, bâtiment etc ...) doit être obligatoirement transmise à l'agent de réservation ou renseignée dans le formulaire.

## 3.10 ANNULATION :

### 3.10.1 Respect des délais d'annulation :

- Si l'utilisateur ne peut effectuer le déplacement programmé, il est tenu d'en informer le service réservations PMR par téléphone au 04.77.727.727 au plus tard une heure avant ce dernier en fonction des horaires d'ouverture du service de réservation ou la veille avant 19h (du lundi au samedi) pour le lendemain matin, ou avant 18 heures (le dimanche) pour un transport prévu le lundi matin.
- Le respect de ces délais est essentiel à la bonne utilisation des transports publics.
- Les réservations et annulations des services sur réservation sont également possibles sur le site internet [www.bus-star.com](http://www.bus-star.com) et l'application My Mobi au maximum 1 heure avant son déplacement. Les personnes souhaitant utiliser les réservations et annulations par internet et via l'application devront accepter les modalités de fonctionnement qui seront détaillées sur ce même site.

### 3.10.2 Annulation hors délais :

Si le véhicule est arrivé sur place au lieu de rendez-vous, et en cas d'absence ou de retard du client, le paiement du transport est dû, de la valeur du ticket unité. Un premier courrier sera donc envoyé à l'utilisateur pour réclamer la somme due.

Une ou plusieurs annulations hors délais sont susceptibles de donner lieu à une éventuelle suspension temporaire ou définitive du service et ce jusqu'au paiement des sommes restants dues.

Le règlement doit se faire directement au Point City ou par chèque à l'adresse suivante :

STAR, Service Exploitation, 76 rue de Mâtel, 42300 Roanne

## 3.11 CONDITIONS DE TRANSPORTS :

### 3.11.1 Nature des prestations :

- Le service TPMR assure un transport « d'adresse à adresse » sur l'espace public ou privé ouvert à la circulation automobile. **Les personnels ne sont pas habilités à quitter le domaine public, ni à pénétrer dans les domaines privés (domicile, cabinet médical...).** Le conducteur aide à la montée et à la descente du véhicule. L'aide fournie ne peut en aucun cas se substituer aux prestations qui sont du ressort des personnels spécialisés. Seules les manipulations liées au matériel sont autorisées.

- Le conducteur n'est pas autorisé à effectuer des tâches autres que celles décrites ci-dessus.
- Le conducteur ne peut changer son itinéraire et ne peut faire de halte durant le parcours à la convenance du client.

### 3.11.2 Accompagnement :

Dans les cas d'accès difficile au domicile de la personne handicapée et/ou à mobilité réduite (accès impossible du véhicule), le conducteur ne peut pas accompagner la personne prise en charge. Il ne peut également pas laisser une ou des personnes dans le véhicule avec une sécurité optimale. L'utilisateur devra être aidé par une personne valide et autonome de afin d'accéder au véhicule comme indiqué à l'article « 2.4.1 Bénéficiaires » du présent règlement.

**Rappel : la prestation effectuée par le conducteur ne peut en aucun cas se substituer aux prestations qui sont du ressort des personnels spécialisés (ambulanciers, infirmiers, professionnels de la santé, maison de retraite, centre de rééducation...).**

ACCOMPAGNATEUR OBLIGATOIRE	ACCOMPAGNATEUR FACULTATIF
<ul style="list-style-type: none"> <li>• la nécessité pour l'utilisateur d'être accompagné dans ses déplacements est établie lors de l'inscription au service à titre d'assistance. 1 seul accompagnateur voyage alors <u>gratuitement</u>.</li> <li>• Aucun transport ne pourra être effectué en son absence.</li> <li>• L'accompagnateur n'est pas désigné nommément, mais il est par définition majeur, valide et apte à assister l'utilisateur par la connaissance du handicap</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• il s'agit d'une personne de la famille ou d'un ami valide qui participe au déplacement de l'utilisateur, sans prendre en charge une mission d'assistance. Dans ce cas, l'accompagnateur doit être détenteur d'un titre de transport STAR. Il sera autorisé à être transporté, dans la limite des places disponibles, pour le déplacement convenu.</li> </ul>

### 3.11.3 Sécurité et comportement à bord des véhicules :

- A bord du véhicule, les usagers doivent se conformer aux instructions de sécurité ;
- Le transport ne pourra être effectué en cas de refus du port de la ceinture de sécurité ;
- Le conducteur assure la fixation des fauteuils roulants par un dispositif de sécurité (4 points d'attache) ;
- Le conducteur ne peut arrêter le véhicule, que si les conditions de sécurité le permettent ;
- Il est interdit de fumer ou de vapoter, d'incommoder les autres voyageurs ou d'apporter un trouble à l'ordre public à l'intérieur d'un véhicule.

**CAS PARTICULIERS DES ANIMAUX : Les animaux ne sont autorisés, que dans les cas suivants :**

- Les animaux de petite taille, convenablement enfermés dans des sacs ou paniers, à condition qu'ils ne puissent ni salir ni incommoder les autres voyageurs (dimension maximale des sacs ou paniers : 45 cm)
- Les chiens guides d'aveugles ou d'assistance de personnes handicapées (quel que soit leur handicap, moteur, sensoriel ou mental) titulaires de l'une des cartes d'invalidité – Cartes Mobilité Inclusion prévues à l'article L241-3 du code de l'action sociale et des familles (art. 53 et 54 de la loi du 11 février 2005) ;
- Les chiens guides d'aveugles en cours de formation. Le formateur doit alors être en possession

de sa carte d'éducateur de chiens guides d'aveugles et/ou de la carte d'identification du chien guide d'aveugle.

## 3.12 TARIFICATION ET PAIEMENT DES TITRES DE TRANSPORTS :

### 3.12.1 Tarification :

- La tarification est définie par ROANNAIS AGGLOMERATION, agissant en qualité d'autorité organisatrice des transports publics, et appliquée par la STAR.
- Le prix du ticket TPMPR et du ticket accompagnateur obligatoire sont fixés par l'assemblée délibérante de ROANNAIS AGGLOMERATION et appliqué par la STAR.
- La tarification en vigueur est affichée dans le véhicule.

### 3.12.2 Achat et utilisation du titre de transport :

- A la montée dans le véhicule, l'usager doit présenter ou acheter son titre de transport auprès du conducteur.
- Des tickets TPMPR sont en vente à l'unité auprès du conducteur et sur l'application MyBus Roanne. Il est conseillé de disposer de l'appoint pour l'achat à bord du véhicule.
- Le ticket accompagnateur obligatoire gratuit est remis par le conducteur à l'accompagnateur obligatoire.
- Le ticket à l'unité est valable pour un trajet. Par trajet, on entend le service réalisé entre la prise en charge et la dépose du client. Le retour constitue lui-même un autre trajet.
- Les tickets ne sont ni repris, ni échangés.

### 3.12.3 Facturation :

Les trajets peuvent être payés exceptionnellement sur facturation et après ouverture d'un compte auprès du service STAR dans les cas suivants :

- Pour le transport des personnes mineures (en dehors du cadre scolaire)
- Pour les personnes sous tutelle
- Pour les personnes en transport régulier pour le motif travail avec une prise en charge de l'employeur

La facturation sera adressée chaque fin de mois, le paiement devra être effectué à réception de facture.

### 3.13 VEHICULE AFFECTE AU SERVICE :

- Le service TPMR est assuré directement par la Star ou par des partenaires dûment habilités par l'autorité organisatrice, à l'aide de véhicules affectés à ce service et dont certains sont spécialement aménagés pour les personnes en fauteuil roulant. Les moyens sont affectés par l'opérateur sans choix possible par le client.

### 3.14 MISE A JOUR DE LA FICHE CLIENT :

#### 3.14.1 Modification de la situation du client :

En cas de déménagement, de changement de numéro de téléphone ou de modification des conditions de déplacement (type de fauteuil...), il est obligatoire de prévenir par écrit ou par téléphone le service TPMR, pour permettre la prise en compte de ces nouvelles informations.

#### 3.14.2 Non utilisation du service :

- Le fichier clients est mis à jour annuellement. Les fiches des clients n'ayant pas utilisé le service sur les 18 derniers mois sont archivées.
- Toute nouvelle demande de réservation sera au préalable soumise à réinscription au service TPMR, afin de remettre à jour les données pour organiser les transports.

### 3.15 REMARQUES ET SUGGESTIONS

- Toute remarque ou suggestion peut être adressée :  
Par internet à l'adresse [www.bus-star.com](http://www.bus-star.com)  
Par courrier : 76 rue de Mâtel – 42300 ROANNE

### 3.16 VALIDITE DU REGLEMENT :

- Le présent règlement est remis à tout usager bénéficiaire du service ;
- Il est seul applicable au fonctionnement du service TPMR ;
- Il est disponible sur le site internet de la Star ([www.bus-star.com](http://www.bus-star.com)), et de Roannais Agglomération ([www.aggloroanne.fr](http://www.aggloroanne.fr)) et peut être expédié à tout voyageur sur simple demande ;
- Ce règlement, défini conjointement par la Star et Roannais Agglomération, est approuvé par le conseil communautaire de Roannais Agglomération.
- Un extrait des principales dispositions est affiché dans les véhicules affectés à ce service ;
- Ce règlement prend effet à compter du **1<sup>er</sup> septembre 2021** ;
- La Star, en accord avec Roannais Agglomération, se réserve la possibilité de modifier à tout moment le règlement intérieur du service sur réservation des personnes à mobilité réduite et en avertira les usagers, par tout moyen de communication qu'elle jugera adaptée.