

Expérimentation d'un service de transport pour les usagers en fauteuil roulant



Ce nouveau service expérimental de transport routier à l'attention des usagers en fauteuil roulant est proposé et financé par le STIF. Sa gestion est confiée à SNCF pour une durée expérimentale de 2 ans à compter du 15/10/2012. Il est destiné aux usagers en fauteuil roulant (UFR).

Il propose un transport de substitution dans les cas où il n'existe pas de transport public accessible sur tout ou partie du trajet en train envisagé.

Il est proposé du premier au dernier train dans les gares du réseau ferré SNCF Transilien, hors Paris, non accessibles aux trains pour les UFR, soit environ 310 gares.

Une réservation préalable au plus tard la veille du voyage avant 20 heures est nécessaire pour pouvoir bénéficier de ce service. La centrale de réservation est **ouverte 7j/7 de 7h à 20h**.

Le transport est confié à des transporteurs routiers spécialisés. En cas d'indisponibilité des transporteurs routiers, le service ne pourra pas être assuré.

Ce service est sans surcoût par rapport au coût du même trajet en transport public.

Descriptif général du service

Ce service est réservé aux personnes en fauteuil roulant ne pouvant pas accéder aux quais et aux trains du réseau ferré SNCF Transilien en autonomie ou avec assistance (gares non accessibles).

Il permet de relier ces gares aux points du réseau du transport public francilien accessibles (bus, RER, tramways, trains,...), sans surcoût pour le client.

Ce service peut intervenir à plusieurs étapes du parcours de l'usager :

- **Au départ**, avec une prise en charge par le transporteur routier spécialisé depuis la gare non-accessible vers un point du réseau du transport public accessible.
- **En dernière partie de trajet**, avec une prise en charge par le transporteur routier spécialisé depuis un point du réseau du transport public accessible vers la gare SNCF Transilien de destination non-accessible.
- **Sur l'intégralité du trajet**, entre deux gares du réseau ferré SNCF Transilien, dans le cas où aucune gare sur le parcours du client n'est accessible. Seule la centrale de réservation pourra proposer ce type de trajet.

Il permet d'organiser le voyage sur toute sa chaîne :

- en réservant d'une part le transport routier spécialisé
- d'autre part, si nécessaire, la prise en charge par le service Accès Plus Transilien, si une partie du trajet s'effectue entre 2 gares accessibles du réseau.

Pour rappel, les modalités d'utilisation du service Accès Plus Transilien sont disponibles sur le site internet www.transilien.com à la rubrique Accessibilité PMR.

A l'ouverture du service, environ 120 gares du réseau ferré Ile-de-France seront accessibles (dont 60 gares SNCF proposant le service Accès Plus Transilien à fin 2012 et 60 gares du réseau RATP des RER A et B). La liste des gares est disponible sur le site transilien.com à la rubrique Accessibilité PMR, sur le site du STIF, infomobi.com, ainsi que dans les gares ouvertes au service.

La liste de toutes les gares du réseau SNCF Transilien est consultable sur le site transilien.com à la rubrique « Connaitre le réseau - Plans et Gares ».



Les modalités d'accès au service

Les conditions de réservation

Ce service est disponible sur réservation au plus tard la veille du voyage avant 20h00. Aucune réservation pour le jour même ne pourra être assurée. La réservation s'effectue auprès de la même centrale de réservation que le service Accès Plus Transilien, permettant ainsi au voyageur d'avoir un numéro de téléphone unique pour organiser son trajet.

La centrale de réservation est le point de contact unique pour tous (voyageurs, agents, transporteurs spécialisés) avant et pendant le voyage, ainsi qu'en cas d'imprévu.

**NUMERO UNIQUE
0810 767 433***



La centrale de réservation est joignable par téléphone au 0810 767 433* ou par courriel (prochainement disponible)

*Prix d'un appel local depuis un poste fixe, hors surcoût éventuel de votre opérateur.

Le téléconseiller demandera aux usagers les informations suivantes:

- Nom et prénoms du client et de ses éventuels accompagnateurs
- Lieux de départ et d'arrivée
- Date à laquelle le client souhaite effectuer son déplacement, ainsi que les horaires correspondants
- Adresse postale, numéro de téléphone personnel et mobile, adresse courriel du client
- Type de fauteuil utilisé, et capacité du client à se transférer seul sur un siège auto
- Nombre d'accompagnateurs, d'animaux et/ou encore de bagages (voir rubrique conditions particulières)
- Et enfin, nécessité d'organiser le trajet retour le même jour ou à une date ultérieure.

L'ensemble de ces éléments permettra au téléconseiller d'organiser l'ensemble du voyage et de proposer le véhicule adapté au besoin spécifique de l'utilisateur, de le contacter par téléphone, ou par voie postale en cas de voyage annulé sans préavis (voir rubrique conditions d'annulation).

Après avoir organisé l'ensemble du trajet, le téléconseiller rappelle le voyageur dans l'heure qui suit. Il lui propose alors la solution la plus adaptée à son parcours et lui décrit la composition de l'itinéraire, les horaires et lieux de rendez-vous, ainsi que le temps de trajet total.

Si le voyageur accepte la proposition, le téléconseiller lui confirme par SMS ou courriel les horaires et lieux de rendez-vous :

- Point précis de RDV devant la gare SNCF pour le RDV avec le transporteur spécialisé (parvis de la gare, nom de la rue, etc ... selon la complexité de la gare) ;
- Point précis de RDV avec un agent SNCF ou RATP qui prendra en charge le voyageur dans la gare de rabattement.

L'envoi de ce SMS ou du courriel vaut acceptation et validation par le client.





Dans le cas où aucun transporteur routier spécialisé n'est disponible à l'horaire souhaité par le voyageur, le téléconseiller rappelle le client et l'informe de l'impossibilité de prendre en charge sa demande et lui propose, dans la mesure du possible, un autre horaire le plus proche possible de sa demande initiale. Si ce nouvel horaire ne convient pas au voyageur, le téléconseiller lui conseille de reporter son voyage ou d'envisager d'autres solutions de déplacement. Il pourra si besoin lui communiquer les coordonnées d'autres services (PAM, taxi équipé, transporteur privé, ...).

Le trajet mentionné lors de la réservation ne pourra pas être changé lors de la course, excepté un accident de personnes ou un incident mettant en cause la santé d'un ou des passager(s). Seule la centrale peut modifier un trajet.

La réservation peut aussi s'effectuer par la centrale d'information **Infomobi** (service proposé par le STIF) qui transmettra la demande à la centrale de réservation du service.

Dans le cas où la réservation est effectuée par la centrale d'information **Infomobi**, le client sera rappelé par la centrale de réservation du service dans l'heure qui suit sa demande.

Passé 19h30, le client n'est rappelé par le téléconseiller que le lendemain à 10h00 pour les trajets ayant lieu ultérieurement.

Les conditions particulières

Les personnes en fauteuil roulant peuvent se faire accompagner, dans la limite de 2 accompagnateurs (adultes ou enfants) et/ou un chien d'assistance. L'utilisateur et son/ses accompagnateurs pourra/pourront chacun disposer d'un bagage dans la limite de 15 kilos. Les accompagnants auront leurs bagages sous leur responsabilité.

Les accompagnateurs de moins de 12 ans sont considérés comme des enfants.

Dans le cas où le voyageur souhaite utiliser le service de manière journalière, il peut effectuer une réservation hebdomadaire. Si besoin, il devra renouveler sa réservation chaque semaine.

Ce service est destiné à tout usager en fauteuil roulant. Un enfant de moins de 12 ans ne pourra accéder à ce service que s'il est accompagné par un adulte (accompagnateur de plus de 18 ans) nommé comme étant son responsable au sens juridique.

En cas d'absence de celui-ci, l'utilisateur mineur ne pourra avoir accès au service.

Le jour de la prestation

Le rendez-vous avec le transporteur

La personne en fauteuil roulant se présente à l'heure et à l'endroit indiqués par la centrale de réservation. Le point de départ du trajet ne peut en aucun cas être effectué depuis une autre adresse que celle donnée lors de la réservation. Les horaires de rendez-vous doivent être impérativement respectés sur toute la durée du trajet. Les temps de trajet sont estimés sur la totalité du trajet, ils intègrent les temps de prise en charge nécessaires à chaque étape du voyage.

Le transporteur routier ne pourra attendre le voyageur plus de 10 minutes au-delà de l'heure de rendez-vous. En cas de retard plus important, l'usager devra appeler la centrale de réservation pour que son trajet puisse être réorganisé et si possible maintenu.

De la même manière, le client sera avisé par la centrale de réservation de tout éventuel retard du prestataire routier. Le téléconseiller analysera les conséquences d'un tel retard afin de prendre les mesures nécessaires au bon déroulement du trajet, en concertation avec le client.

En cas d'imprévu lors du trajet, l'usager devra appeler la centrale de réservation y compris au-delà de 20h00 (les appels sont transférés).

En cas de malaise, de danger, le client - victime ou témoin - pourra appeler le 3117 (appel non surtaxé et enregistré).

Le 3117 est complémentaire, il ne se substitue pas aux numéros des services de secours publics compétents : Pompier 18 - Police 17 - SAMU 15 - Urgence en Europe 112.



Les tarifs

Le coût du trajet pour le voyageur ne doit pas être supérieur à ce que lui aurait coûté son trajet si ses gares de départ et d'arrivée avaient été accessibles.

Si une partie du trajet s'effectue en transports publics, le client devra acheter son billet pour cette partie de trajet. De même, les accompagnateurs devront acheter un billet pour le trajet effectué en transports publics.

Si le trajet est effectué intégralement en transport routier spécialisé entre la gare de départ et la gare d'arrivée, le client :

1. doit être en possession d'un billet valide entre les 2 gares,
2. ou, doit être en possession d'un abonnement de transport, ou d'une carte de gratuité, valides dans les zones concernées,
3. si aucune de ces deux premières options n'est envisageable, l'usager peut régler en tickets T, soit plein tarif soit demi tarif s'il bénéficie d'une réduction. Le téléconseiller lui aura précisé lors de la réservation le nombre de tickets T qu'il devra remettre au transporteur.

Le billet/la carte de transport devra être remis ou présentée au chauffeur, avec une éventuelle carte de réduction dès lors que la personne bénéficie d'un tarif réduit.



Tout accompagnant devra s'acquitter de la même manière du coût de son trajet et remettre au transporteur son titre de transport ou lui présenter sa carte de transport.

Sur la partie de trajet qu'il effectue en transport routier spécialisé, la réservation auprès de la centrale de réservation vaut contrat de transport pour le voyageur.

Les conditions tarifaires sont consultables sur le site Transilien.com à la rubrique Billets et tarifs.

Cas particulier : si le client préfère au trajet proposé par la centrale de réservation, un trajet en train au départ ou à l'arrivée d'une gare limitrophe hors Ile-de-France, le surcoût éventuel du billet de transport sera à sa charge.

Cela concerne :

- La gare de Montargis qui pourrait servir de gare de rabattement pour les gares de Nemours Saint-Pierre, Souppes Château Landon et Bagneaux sur Loing.
- La gare de Château Thierry qui pourrait servir de gare de rabattement pour les gares de Nanteuil Saâcy, La Ferté sous Jouarre et Crouy sur Ourcq.

Les conditions d'annulation

Le client devra contacter la centrale de réservation la veille avant 20h afin que cette dernière puisse prévenir le prestataire de transport routier dans les meilleurs délais.

Dès lors que l'annulation est effectuée au-delà de ce délai, la personne sera dans l'obligation de fournir un justificatif (médical ou autre) prouvant un cas de force majeure, à défaut, il sera appliqué une pénalité de 10 €.

Pour une réservation hebdomadaire, les mêmes conditions d'annulation que celles d'un trajet unique s'appliquent.

Informations et réclamations

Toute demande de renseignements devra être effectuée :



Par téléphone au
0810 767 433



Par courriel
(prochainement disponible)

Toute réclamation devra être effectuée :

Via le site :
transilien.com

à la rubrique « Contactez nous »
Personnes à Mobilité Réduite,
en remplissant le formulaire spécifique.



Modalité spécifiques

Discipline à bord et respect des règles de sécurité

Respect des règles de sécurité

Les personnes transportées doivent se conformer aux instructions de sécurité à bord du véhicule et notamment ne pas refuser le port de la ceinture de sécurité. Tout manquement à ces règles de sécurité pourra être sanctionné par le refus d'effectuer le transport.

Matières dangereuses

Il est interdit d'introduire à bord des véhicules des matières dangereuses ou tout autre produit susceptible de salir ou d'incommoder les passagers.

Comportement à bord des véhicules

Comme dans tout transport collectif, les personnes transportées ne doivent pas avoir un comportement qui risquerait d'incommoder les autres voyageurs ou d'apporter un trouble à l'intérieur du véhicule. Si le comportement de l'utilisateur risque d'apporter un danger quelconque au bon déroulement du transport, l'utilisateur peut se voir refuser l'accès aux transports. Il est également interdit de fumer dans le véhicule.

Pourboires

Les conducteurs ne sont pas autorisés à accepter de pourboires.

Objets trouvés

Si le client a perdu un objet lors de son trajet, il lui faudra contacter la centrale de réservation qui le mettra en relation avec le transporteur. L'utilisateur devra lui-même s'organiser pour récupérer l'objet concerné.

Informatique et libertés

Le service dispose de moyens informatiques permettant la collecte de données personnelles destinées à gérer les demandes de réservation des usagers en fauteuil roulant.

Le client est tenu de fournir des renseignements précis quant à son identité et au trajet qu'il souhaite effectuer. Si ce dernier refuse de fournir les éléments nécessaires au bon traitement de sa demande, le service ne pourra pas lui être rendu.

Les informations enregistrées sont conservées 3 ans et réservées à l'usage du ou des services concernés et ne sont communiquées qu'aux destinataires suivants :

- la centrale de réservation en charge du service :

EFFIA Synergies Ile-de-France - 1 Boulevard Hyppolite Marques - 94200 IVRY SUR SEINE
et SNCF Transilien - Direction des Services - Département Marketing et Services
Pôle Accessibilité - 209-211 rue de Bercy - 75012 PARIS

Conformément aux articles 39 et suivants de la loi du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, toute personne peut exercer son droit d'accès, de rectification, de suppression et d'opposition au traitement de ses données à l'adresse suivante :

EFFIA Synergies Ile-de-France - 1 Boulevard Hyppolite Marques - 94200 IVRY SUR SEINE.

Date d'entrée en vigueur

Le présent règlement d'exploitation a été approuvé par le STIF Il entre en vigueur le 15 /10/2012.





Service de transport pour les usagers en fauteuil roulant
Réservation au 0810 767 433*
et par courriel (*prochainement disponible*).

*Prix d'un appel local depuis un poste fixe, hors surcoût éventuel de votre opérateur.