

**SYNDICAT DES TRANSPORTS D'ILE DE FRANCE
CONSEIL D'ADMINISTRATION**

**TRANSPORTS SPECIALISES DE PERSONNES A MOBILITE REDUITE
ADAPTATION DU CAHIER DES CHARGES**

**DECISION n° 7903
prise dans sa séance du 13 Février 2004**

Vu l'ordonnance n° 59-151 du 7 janvier 1959 modifiée relative à l'organisation des transports de voyageurs en Ile de France,

Vu le décret n° 59-157 du 7 janvier 1959 modifié relatif à l'organisation des transports de voyageurs en Ile de France,

Vu le décret n° 59-1090 du 23 septembre 1959 modifié portant statut du Syndicat des transports d'Ile de France,

Vu la décision 7539 du conseil d'administration du 10 octobre 2002, approuvant le cahier des charges des services de transport spécialisé,

Le conseil d'administration du Syndicat des transports d'Ile de France,

DECIDE

Article 1^{er}: le cahier des charges des services de transports spécialisés de personnes à mobilité réduite, joint en annexe, est approuvé.

Article 2 : la participation du STIF est plafonnée à hauteur de 900 000 Euros (valeur 2003), pour chacun des départements et 2 700 000 Euros pour Paris, sur le principe d'un financement paritaire entre la Région Ile-de-France, le STIF, et le Département, déduction faite de la part prise en charge par l'utilisateur.

Article 3 : la mise en place des systèmes départementaux de réservation et de gestion des transports spécialisés sera achevée au 1^{er} janvier 2005.

Article 4 : le « Comité d'évaluation d'orientation et de suivi » sera mis en place en 2004. Il rendra compte au Conseil d'administration de l'avancement et des modalités de mise en œuvre des nouveaux dispositifs. Il proposera les aménagements qui s'avèreraient nécessaires.

Article 5 : chaque convention entre le STIF et un département sera approuvée par le Conseil d'Administration et le Conseil Général concerné. Elle déterminera les modalités d'application du cahier des charges.

Le président du conseil d'administration du
Syndicat des transports d'Ile de France



Bertrand Landrieu

ANNEXE

PROJET DE CAHIER DES CHARGES MODIFIE APPLICABLE AUX SERVICES DE TRANSPORT SPECIALISE EN REGION ILE-DE-FRANCE

Objet du cahier des charges des services de transport spécialisé

Le présent cahier des charges fixe les exigences du STIF vis à vis du Département qui met en place un Centre de réservation et de gestion, pour lequel il reçoit une subvention du STIF et de la Région Ile-de-France. Ce cahier est annexé à la convention passée entre le STIF, la Région et le Département.

Il comprend deux parties :

- La 1^{ère} partie définit le service au voyageur : ayants droit, appel et réservation, description et consistance des services, tarification.
- La 2^{ème} partie définit les dispositions et moyens que doit prendre le Centre de réservation et de gestion pour assurer le service ci-dessus sous l'égide du Département, et les contrôles auxquels procèdera le STIF.

I^{ère} PARTIE

LE SERVICE AU VOYAGEUR DE TRANSPORT SPECIALISE

Article 1 : Appel et réservation du trajet

1.1. L'appel :

1.1.1 Le Centre départemental de réservation et de gestion traite l'appel reçu directement par le Centre, ou l'appel routé par le service d'information régional INFOMOBI.

1.1.2 Le centre informe les utilisateurs sur le fonctionnement des services de la façon suivante :

- Le voyageur dispose sur demande auprès de l'opérateur, d'un support commercial adapté à son handicap et comprenant au minimum les informations suivantes : conditions d'accès aux services, horaires, nature de la prestation, modalités de la réservation, tarification.
- Le voyageur est informé également sur les possibilités de rabattement sur les transports collectifs classiques accessibles dans le Département.
- L'opérateur répond dans un délai rapide et d'une façon appropriée au handicap du voyageur.

1. 2 Les modalités et les délais de réservation :

1.2.1 Le délai de réservation n'excèdera pas 48 heures et sera progressivement raccourci à mesure de l'implantation des centres départementaux.

En cas de réponse différée, la demande ayant été posée par fax ou e-mail, le demandeur sera rappelé par le centre départemental, aux coordonnées qu'il aura indiquées, dans un délai de 10 heures au plus.

1.2.2 La mise à disposition d'un accompagnateur allant chercher la personne à l'entrée de son lieu de départ et la déposant à l'entrée de son lieu de destination se fait sur demande expresse au moment de la réservation.

Article 2 : Description des services

2.1 Il s'agit de services collectifs ou individuels à la demande ou préétablis, assurés de façon régulière par des véhicules adaptés et couvrant des déplacements non remboursés par une aide sociale spécifique. Ne sont pas couverts les déplacements scolaires, sanitaires, et ceux vers des établissements type centre d'Aide par le Travail ou similaires *pour lesquels les Départements devront trouver progressivement, avec les Directions départementales de l'action sanitaire et sociale (DDASS) des solutions de financements, hors STIF.*

En période transitoire, dans le cas où aucune desserte de transport en commun n'existe vers ces établissements, les trajets pourront être maintenus pour les seuls usagers déjà pris en compte.

2.2 Les services sont organisés dans le cadre d'un Centre de réservation et de gestion mis en place par le département fonctionnant " en réseau " avec les autres Centres départementaux et le service INFOMOBI.

Le Centre de réservation et de gestion assure :

- la réception de l'appel routé par le service régional,
- l'organisation du transport proprement dit de la personne appelante en utilisant une technologie d'optimisation logistique pour déterminer l'attribution des courses,
- le contrôle de l'exécution du service.

2.3 Les ayants droit aux services sont :

- les personnes justifiant d'une invalidité supérieure ou égale à 80% titulaires d'une carte d'invalidité civile (COTOREP ou carte délivrée par la Préfecture¹) *ou titulaires d'une carte Grand Invalide de Guerre GIG,*

- *les jeunes de moins de 20 ans, justifiant d'une invalidité supérieure ou égale à 80% titulaires d'une carte CDES effectuant des trajets occasionnels (c'est à dire hors trajets scolaires)*

- *les étudiants justifiant d'une invalidité supérieure ou égale à 80% titulaires d'une carte d'invalidité (CDES ou COTOREP) effectuant des trajets occasionnels ou des trajets vers les établissements d'enseignement supérieur lorsque ceux ci ne sont pas pris en charge par une aide sociale²).*

Toutefois, pendant la période de montée en charge du nouveau dispositif et dans le cas où la clientèle prioritaire ne serait pas assez nombreuse localement pour rentabiliser le service, d'autres personnes handicapées ou des personnes âgées dont la mobilité réduite est établie par certificat médical pourront avoir accès au service, dans

¹ Les cartes COTOREP 80% n'existaient pas avant 1975

² NB : Les frais de transport des étudiants handicapés qui fréquentent un établissement d'enseignement supérieur relevant de la tutelle du Ministère de la jeunesse de l'éducation nationale et de la recherche ou du Ministère de l'agriculture et de la pêche, sont pris en charge par le rectorat de l'académie du domicile de l'étudiant si celui ci est domicilié en Ile de France (www.education.gouv.fr)

le respect des plafonds financiers visés à l'article 3 de la décision 7539 du 10/10/2002.

L'analyse régulière du refus de course indiquera s'il s'avère nécessaire de restreindre l'accès.

Article 3 : Tarification des services

Le tarif public pour l'utilisateur est de 6€ pour une course de 10km à vol d'oiseau, à l'intérieur du département. Le prix de 6€ pour l'utilisateur est un prix de référence. *Les tarifs peuvent évoluer autour de ce prix de référence, en fonction de la distance et de la densité urbaine propre au département. Toutefois, le Département peut à sa convenance apporter une aide à l'utilisateur pour alléger sa part.*

Article 4 : Consistance des services

4.1 : La prestation

4.1.1 Les personnes sont transportées depuis ou jusque devant leur domicile.

4.1.2 Elles peuvent également être accompagnées entre le véhicule et la porte de l'habitation, voire recevoir une aide légère à l'intérieur de cette dernière : mettre un manteau, éteindre la lumière, fermer la porte à clef, par exemple. Cette prestation devra être retenue au moment de la réservation.

On entend par aide légère, une aide n'excédant pas quelques minutes et le transporteur veillera à ce que la durée du transport pour les autres usagers ne soit pas rallongée de façon importante.

Ni aide d'ordre médical ou paramédical, ni garde temporaire au domicile ne sont en revanche proposées.

4.1.3 Le Centre départemental de réservation et de gestion veillera, lorsque le transporteur transporte à la fois des personnes nécessitant une présence continue à bord et d'autres un accompagnement jusqu'au domicile, à assurer la présence d'un accompagnateur distinct du conducteur.

Il veillera également à s'acquitter des contraintes d'assurance et de sécurité quand le personnel pénètre dans les lieux d'habitation privés.

4.1.4 Un seul accompagnateur privé peut être transporté en même temps que la personne handicapée, sous réserve d'en avoir fait la demande au moment de la réservation. Il bénéficie pour ce trajet de la gratuité.

4.2 : La zone géographique desservie

4.2.1 Les services organisés couvrent au minimum en Ile-de-France le département d'implantation du Centre de réservation et d'exploitation et ceux limitrophes.

4.2.2 Dans un souci d'optimisation globale des moyens, le Centre de réservation et d'exploitation, interconnecté avec les autres Centres départementaux, peut être amené, particulièrement pour les trajets les plus longs, à organiser des correspondances avec d'autres services de transports spécialisés, dans la limite de deux. Il doit lui-même s'efforcer de satisfaire les demandes qui lui sont faites en ce sens. Le Département peut néanmoins plafonner les parts respectives de courses intra départementales, dans les départements limitrophes et au-delà (par exemple 70%, 25%, 5%). Cette répartition figurera dans le contrat liant le département au Centre de

gestion et dépendra des caractéristiques géographiques et socio économiques du département.

La meilleure complémentarité possible avec les services et installations accessibles des réseaux de transport public classiques sera de même recherchée.

4.3 L'amplitude de fonctionnement

Les services fonctionnent 7 jours sur 7 de 6 heures à 24 heures avec retour assuré si la prise en charge pour le retour a lieu avant minuit.

Article 5 : La qualification des conducteurs et des accompagnateurs

5.1 Le Centre départemental s'assure que les conducteurs, outre la connaissance générale des transports en commun de personnes, possèdent un niveau suffisant sur les deux points principaux que sont la conduite en toute sécurité et l'aptitude à manipuler les aides techniques des personnes handicapées. Les mises à niveau progressives et plans de formation des chauffeurs sont tenus à disposition du département et du STIF .

5.2 Le contenu du module de formation est transmis au Département et au STIF. La formation délivrée par un centre de formation professionnelle vise à terme à la reconnaissance de qualification professionnelle spécifique.

Article 6 : Les véhicules

6.1 Les véhicules en service doivent pouvoir assurer le transport d'au moins une personne en fauteuil roulant en toute sécurité. Ils doivent être équipés des systèmes d'accès – rampe, hayon élévateur ou dispositifs équivalents – et de maintien des fauteuils roulants et des personnes requis, conformes à la réglementation en vigueur (notamment le recueil n° 1523 des Journaux Officiels " transports en commun de personnes sur route ").

Les véhicules sont équipés de moyens de communication avec le Centre de réservation et de gestion. Ils seront progressivement équipés de moyens de repérage.

Les véhicules sont dotés des plans et cartes nécessaires aux déplacements en Ile-de-France.

6.2 Les véhicules doivent être propres, aérés et régulièrement nettoyés.

6.3 Les véhicules du centre doivent être facilement repérables par la clientèle.

6.4 Les éléments de suivi de l'entretien du véhicule sont communiqués régulièrement au Centre de réservation et de gestion. Ils comprennent le nombre quotidien de kilomètres parcourus, la consommation en carburant et en lubrifiants, ainsi que les dates et le descriptif des visites techniques, contrôles et réparations diverses.

II ème PARTIE

LES MOYENS POUR ASSURER LE SERVICE LE SUIVI DE SON EXECUTION

Article 7 : Les obligations du Centre sous l'égide du Département

7.1 Le Département assure la maîtrise d'ouvrage du Centre de réservation et de gestion conformément aux prescriptions suivantes :

- Le Centre a la qualification de transporteur.
- Le Centre contrôle la possession par le voyageur de la carte COTOREP, *ou carte délivrée par la Préfecture ou carte GIG ou carte CDES*, le taux d'invalidité et la date d'échéance.
- Le Centre assure conformément au cahier des charges applicable :
 - l'organisation du système de réservation
 - l'organisation du transport proprement dit de la personne appelante,
 - la mise en place des moyens permettant d'effectuer ce transport en veillant, par l'utilisation des moyens informatiques les plus adéquats, à optimiser le fonctionnement du système.
- Le Centre prend en compte la situation des personnels et des véhicules des associations bénéficiaires qui assuraient le service précédemment financé par le STIF.
- Le Centre procède à l'élaboration et tient à jour des états statistiques (le fichier clients, les détails des demandes de réservations, des déplacements des ayants droit, des services assurés ou refusés, du suivi des véhicules et des chauffeurs et des types de transports effectués) et des états comptables et financiers.
- Le Centre établit et transmet au département, au plus tard le 15 février de l'exercice suivant, un rapport d'activité synthétique annuel.
- Le Centre fonctionne en réseau avec le Service d'information régional et avec les autres Centres Départementaux de réservation et de gestion. Les systèmes informatiques des Centres peuvent converser entre eux.

7.2 Le Centre utilisera une solution informatique interfaçable et compatible avec les autres Centres Départementaux et le Service d'information régional dont les fonctionnalités sont définies dans le « Cahier des charges des fonctionnalités requises pour un logiciel de planification et de gestion d'un Centre départemental de réservation des transports spécialisés » fourni par le STIF.

7.3 *Dans le cas où la fonction de réservation, assurée par un centre d'appel, est dissociée de la fonction transport assurée par différents transporteurs, eux mêmes répartis sur différents points du territoire, le Département assure la maîtrise d'ouvrage des deux fonctions, et de leur bonne interaction, en particulier dans ce système :*

- *le Département veille à ce que les opérateurs aient la qualification de transporteur,*
- *le Département veille à l'optimisation des moyens intra-départementaux,*
- *le Département veille au fonctionnement du système en réseau avec les centres de réservation et de gestion des autres départements (il s'assure d'une solution*

informatique interfaçable telle que définie à l'article 7.2) et avec le service d'information régional INFOMOBI,

- le Département veille à la consolidation des données, des statistiques, des flux financiers et des rapports d'activité visés à l'article 7.1.

- le Département tient à jour les indicateurs visés à l'article 8.1 et procède aux questionnaires de satisfaction visés à l'article 8.2.1

Article 8 : Le suivi de l'exécution du service

8.1 La mesure des prestations

Le Centre départemental de réservation et de gestion optimise la gestion des services et tient à jour l'ensemble des indicateurs, définis avec le Département et le STIF, portant tant sur le service rendu que sur les moyens mis en œuvre.

Le Département se fait communiquer régulièrement les mesures des indicateurs.

8.2 Le suivi de la qualité

8.2.1 Le Département procède à l'évaluation des services selon des indicateurs de suivi de qualité en particulier il demande au Centre de réservation et de gestion d'interroger annuellement un échantillon représentatif des utilisateurs des services, sur la base d'un questionnaire validé par le STIF qui portera sur les domaines suivants : accessibilité et facilité d'usage des véhicules, facilité de réservation, qualité des informations pour la préparation et pendant le voyage, accueil et attention portée aux voyageurs, fiabilité des horaires et des équipements, propreté et netteté, confort, quiétude, sécurité, réactivité et pertinence des réponses apportées en cas de dysfonctionnement.

Les résultats recueillis par le Centre sont transmis au Département qui en rend compte au STIF. Une synthèse pourra être remise aux associations représentant les voyageurs.

8.2.2 Les rapports d'activité des Centres et les évaluations des services transmis par les départements sont centralisés par le STIF et transmis à la Région et au comité de suivi. En retour, les Départements seront tenus informés de l'évolution des déplacements des personnes handicapées dans la région de l'Ile de France.

La mesure et le suivi des indicateurs constituent une démarche de progrès vers un objectif à terme de certification.

Article 9 : Contrôle, sanctions

Le Département prendra toute disposition nécessaire pour contrôler la bonne application du présent document et *exiger du Centre et des transporteurs si ceux ci sont distincts qu'il(s) remédie(nt)* aux éventuels manquements constatés. A défaut, le Département s'expose à la suspension et, le cas échéant, à la suppression de tout ou partie des aides accordées.

Le STIF procédera régulièrement à un audit du fonctionnement et des financements.