

# CONDITIONS D'UTILISATION DU SERVICE

## TRANSPORT À LA DEMANDE DES PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP EN REGION SUD

### TAD PSH SUD

#### **PREAMBULE**

Les présentes Conditions d'Utilisation (ci-après les « Conditions ») ont pour objet de déterminer les conditions d'éligibilité, et les règles d'utilisation du service de Transport à Domicile des Personnes en Situation de Handicap en Région SUD -TAD PSH SUD- (ci-après le « Service » ou la « Prestation »).

Ce Service est proposé, à compter du 9 Janvier 2023 par La Région Sud - Provence Alpes Côte d'Azur pour les personnes en situation de handicap résidant ou séjournant sur la région.

L'accès au Service est subordonné au respect des présentes Conditions par la personne souhaitant bénéficier du Service (ci-après « le Bénéficiaire »).

Les présentes Conditions doivent impérativement être acceptées par le Bénéficiaire avant l'utilisation du service. La réservation d'une prestation d'assistance taxi vaut acceptation des présentes Conditions.

#### **Article 1 – Conditions générales de fonctionnement du Service**

Le service TAD PSH SUD est destiné à transporter, en taxi, des personnes en situation de handicap et en incapacité de voyager en autonomie selon des critères définis à l'article 2 « bénéficiaires du Service », depuis :

- Une gare éligible au service jusqu'à la gare ferroviaire accessible la plus proche (cf. liste des gares à l'article 3 « périmètre du Service »).
- Depuis leur domicile ou lieu de séjour situé à moins de Cinq (5) kilomètres d'une gare éligible au service jusqu'à la gare ferroviaire accessible la plus proche (cf. liste des gares à l'article 3 « périmètre du Service »).

Par dérogation, lorsque la gare de destination finale est située entre la gare non accessible de départ et la gare accessible la plus proche, la prise en charge en taxi pourra être assurée jusqu'à la gare de destination finale. Cette dérogation s'applique aussi s'il y a un retour sur le même parcours de prise en charge du taxi (à condition de réserver en même temps).

Les conditions suivantes sont à remplir par le Bénéficiaire :

- Il doit résider ou séjourner en région Provence Alpes Côte d'Azur,
- Dans le cas d'une prise en charge depuis son domicile ou lieu de séjour, il doit contacter obligatoirement et préalablement le CRC par téléphone pour vérifier s'il remplit les conditions d'éligibilité au service. Dans tous les autres cas, il doit contacter Assist'enGare au 3212.

- La distance entre son domicile (ou son lieu de séjour) et la gare éligible au service TAD PSH SUD ne doit pas excéder cinq (5) kilomètres.

Lorsque les conditions d'éligibilité sont remplies, le CRC réalise la réservation du service TAD PSH SUD et commande le taxi.

Pour le transport de personne en fauteuil roulant non pliable, le CRC commandera un taxi adapté à la prise en charge des fauteuils manuels et électriques.

Le Bénéficiaire doit être muni d'un titre de transport valide correspondant à l'ensemble du parcours, depuis la gare éligible au service TAD PSH SUD proche de son domicile ou de son lieu de séjour jusqu'à la gare de destination finale (et inversement pour le retour).

Les personnes utilisant le service TAD PSH SUD acceptent de figurer dans le fichier client TAD PSH SUD. Voir Article 6 « Protection des données personnelles ».

## Article 2 – Bénéficiaires du Service

Le Service s'adresse à toute personne résidant ou séjournant sur en région Sud- Provence Alpes Côte d'Azur et subissant dans son environnement une limitation d'activité ou une restriction de participation à la vie en société en raison d'une altération substantielle, durable ou définitive d'une ou plusieurs fonctions physiques, sensorielles, mentales, cognitives ou psychiques, d'un polyhandicap ou d'un trouble de santé invalidant.

Pour bénéficier du Service, le Bénéficiaire doit être utilisateur d'un fauteuil roulant ou être muni au moins d'une des cartes suivantes :

- carte mobilité inclusion (CMI)
- carte d'invalidité civile en circulation jusqu'au 31.12.2026
- carte de priorité personne handicapée en circulation jusqu'au 31.12.2026
- carte de stationnement en circulation jusqu'au 31.12.2026
- carte « réformé ou pensionné de guerre »

Pour effectuer son trajet, le Bénéficiaire doit :

- Être muni d'un titre de transport ferroviaire valide correspondant à l'ensemble du parcours depuis la gare éligible au service TAD PSH SUD proche de son domicile ou de son lieu de séjour jusqu'à la gare de destination finale (et inversement pour le sens retour)
- Être muni de sa carte d'invalidité (liste reprise ci-dessus),
- Avoir le mail de confirmation du CRC précisant sa prestation d'assistance taxi avec le parcours indiqué
- Être en mesure de communiquer un numéro de téléphone valide pour prise de contact par le chauffeur de taxi
- Dans l'éventualité, d'une réservation complémentaire de prise en charge, respecter les conditions du service Assist'enGare.

Pour les voyageurs en fauteuil roulant, les dimensions du fauteuil doivent être conformes à la réglementation en vigueur (annexe du règlement (UE) N° 1300 / 2014 de la Commission

européenne du 18 novembre 2014 sur la spécification technique d'interopérabilité relative aux personnes à mobilité réduite dans le système ferroviaire transeuropéen conventionnel et à grande vitesse).

Les dimensions maximales autorisées d'un fauteuil roulant sont de 70cm de largeur, 120cm de profondeur et 137,5cm de hauteur (son occupant compris) avec un diamètre de braquage de 150 cm.

Le poids en charge ne doit pas excéder 300 kg pour le fauteuil roulant électrique et son occupant (y compris d'éventuels bagages).

Le poids en charge ne doit pas excéder 200 kg pour le fauteuil roulant et son occupant (y compris d'éventuels bagages) dans le cas d'un fauteuil roulant manuel.

Le Bénéficiaire est responsable du bon fonctionnement de son fauteuil, en particulier il doit s'assurer que la batterie de son fauteuil électrique est suffisamment chargée pour pouvoir voyager.

Les roues du fauteuil doivent être bloquées et arrimées conformément à la législation en vigueur.

### Article 3 – Périmètre du Service

Le service TAD PSH SUD est uniquement proposé pour les gares suivantes :

GARE ELIGIBLE AU SERVICE TAD SUD	GARE OBLIGATOIRE DE DESTINATION DU TAXI	ASSISTANCE EN GARE
Aspres sur Buech	Gap*	ASSIST'ENGARE
Bandol	Aubagne / Toulon (selon le sens du trajet)	ASSIST'ENGARE
Bédarrides	Avignon / Orange (selon le sens du trajet)	ASSIST'ENGARE
Bollène	Orange	ASSIST'ENGARE
Breil sur Roya	Nice-Ville	ASSIST'ENGARE
Carnoules	Toulon / Les Arcs (selon le sens du trajet)	ASSIST'ENGARE
Carpentras	Orange / Avignon (selon le sens du trajet)	ASSIST'ENGARE
Château-Arnoux-St-Auban	Manosque	ASSIST'ENGARE
Chorges	Gap*/Embrun** (selon le sens du trajet)	ASSIST'ENGARE
Courthézon	Orange / Avignon (selon le sens du trajet)	ASSIST'ENGARE
Cuers-Pierrefeu	Toulon / Les Arcs (selon le sens du trajet)	ASSIST'ENGARE
Drap Cantaron	Nice-Ville	ASSIST'ENGARE
Gadagne	Cavaillon / Avignon (selon le sens du trajet)	Cavaillon : Accès au train en toute autonomie Avignon : ASSIST'ENGARE
Gonfaron	Toulon / Les Arcs (selon le sens du trajet)	ASSIST'ENGARE

Halte de Fontanil	Nice-Ville	ASSIST'ENGARE
La Brillanne-Oraison	Manosque	ASSIST'ENGARE
La Trinité Victor	Nice-Ville	ASSIST'ENGARE
Laragne	Manosque / Gap* (selon le sens du trajet)	ASSIST'ENGARE
Le Luc et Le Canet	Toulon / Les Arcs (selon le sens du trajet)	ASSIST'ENGARE
Le Thor	Cavaillon / Avignon (selon le sens du trajet)	Cavaillon : Accès au train en toute autonomie Avignon : ASSIST'ENGARE
L'Escarène	Nice-Ville	ASSIST'ENGARE
L'Isle-Fontaine-de-Vaucluse	Cavaillon / Avignon (selon le sens du trajet)	Cavaillon : Accès au train en toute autonomie Avignon : ASSIST'ENGARE
Monteux	Orange / Avignon (selon le sens du trajet)	ASSIST'ENGARE
Orgon	Cavaillon / Miramas (selon le sens du trajet)	Cavaillon : Accès au train en toute autonomie Avignon : ASSIST'ENGARE
Peille	Nice-Ville	ASSIST'ENGARE
Peillon-Ste-Thècle	Nice-Ville	ASSIST'ENGARE
Pignans	Toulon / Les Arcs (selon le sens du trajet)	ASSIST'ENGARE
Puget-Ville	Toulon / Les Arcs (selon le sens du trajet)	ASSIST'ENGARE
Serres	Gap*	ASSIST'ENGARE
Sisteron	Manosque / Gap* (selon le sens du trajet)	ASSIST'ENGARE
Solliès-Pont	Toulon / Les Arcs (selon le sens du trajet)	ASSIST'ENGARE
Sorgues Châteauneuf-du-Pape	Avignon / Orange (selon le sens du trajet)	ASSIST'ENGARE
Sospel	Nice-Ville	ASSIST'ENGARE
St-Cyr-les-Lecques	Aubagne / Toulon (selon le sens du trajet)	ASSIST'ENGARE
St-Martin-de-Crau	Arles / Miramas (selon le sens du trajet)	ASSIST'ENGARE
Tarascon	Avignon / Arles (selon le sens du trajet)	ASSIST'ENGARE
Touët-de-l'Escarène	Nice Ville	ASSIST'ENGARE
Vidauban	Toulon / Les Arcs (selon le sens du trajet)	ASSIST'ENGARE

Le service n'est pas autorisé pour les autres gares du territoire, du fait de l'existence d'une autre autorité organisatrice de transport proposant un service similaire.

La liste des gares non accessibles et éligibles au service est susceptible d'évoluer.

## Article 4 – Modalités et conditions d'utilisation du Service

### 4.1 Réservation du service

Afin de garantir l'éligibilité au service TAD PSH SUD, le Bénéficiaire doit prendre contact impérativement sous un délai de 24 heures avant l'heure de départ du premier train :

- Pour une demande de prise en charge à domicile, par téléphone, auprès du Centre de la Relation Client TER SUD –Tous les jours de 7h à 20h au 0 800114 023 (appel et service gratuit), touche 2 puis 5.
- Pour une prise en charge de gare à gare, contacter Assist'enGare au 3212.
- Ou par formulaire de contact en ligne pour les personnes sourdes et malentendantes ou muettes : depuis le site SNCF TER SUD « rubrique service et contacts » / « demande d'information et réclamations ». Cliquez sur « Accéder au formulaire TER » puis « Informations », et sélectionnez « je suis en situation de handicap et je souhaite réserver le service de transport à la demande depuis mon domicile ». Inscrire dans les commentaires, l'itinéraire souhaité, et les champs utiles en page 2.

Le Centre de la Relation Client vous transfère un mail à compléter. Après validation de l'éligibilité de la prise en charge et du parcours, le Centre de la Relation Client réalise la prestation.

Le Centre de la Relation Client communique en retour au Bénéficiaire un mail mentionnant explicitement le parcours taxi réservé (adresse du domicile jusqu'à la gare obligatoire de destination du taxi), Ce mail de confirmation est à conserver par le Bénéficiaire lors de son voyage, avec son titre de transport valide et sa carte mobilité inclusion ou d'invalidité. Il pourra être vérifié par le personnel de la gare ou le personnel à bord des trains.

#### 4.2 Cas particulier : prise en charge depuis le lieu de résidence

La distance de cinq (5) km est calculée avec l'outil GOOGLE MAPS depuis l'adresse du Bénéficiaire jusqu'à la gare SNCF en mode piéton. Le CRC vérifie la distance lors de l'entretien téléphonique ou du contact via le formulaire

#### 4.3 La réservation du transport Taxi

Le service TAD PSH SUD n'est pas un service médicalisé. Toute personne empruntant le service doit être en mesure d'agir sans avoir recours à autrui. Le cas échéant un accompagnant est obligatoire.

Seules les compagnies de taxi facturant la course sur la base des tarifs préfectoraux en vigueur sont autorisées à assurer le service TAD PSH SUD

Le chauffeur du taxi ne peut pas prendre ou déposer une personne à une adresse autre que celle du domicile / lieu de séjour du bénéficiaire ou de la gare obligatoire de destination du taxi.

Il appartient au Bénéficiaire de communiquer lors de l'entretien téléphonique toutes les informations utiles en lien avec son handicap et de préciser éventuellement s'il voyage avec un accompagnateur ou un animal (chien guide d'aveugle) pour avoir un taxi adapté au besoin.

### Article 5 Limites de l'assistance

Dans le cadre du Service, ni soins médicaux, ni assistance à l'hygiène, ni gestes paramédicaux ne peuvent être réalisés au profit du Bénéficiaire.

Les besoins personnels tels que l'achat de nourriture, boisson, accompagnement dans les commerces, les points de ventes des transporteurs, et les services en gare (toilettes...) ne sont pas possibles dans le cadre de la prestation.

Par ailleurs, tout Bénéficiaire doit pouvoir accomplir, pour lui-même, certains actes de première nécessité (communiquer, se nourrir, aller aux toilettes...) et être en mesure de présenter son titre de transport ainsi que l'ensemble des éléments nécessaires pendant son voyage (justificatif d'identité, carte d'invalidité,). Le Bénéficiaire qui ne peut y parvenir seul bénéficie d'avantages tarifaires sur le billet de train pour son accompagnateur en fonction des mentions portées sur leur carte d'invalidité.

## 5.1 Bagages

Aucun portage de bagage n'est prévu dans le service TAD PSH SUD (ni en poids ni en nombre). Le Bénéficiaire doit prendre en charge son propre bagage.

Si le Bénéficiaire ne peut pas prendre en charge son bagage en autonomie, la prestation d'assistance ne pourra être fournie.

## 5.2 Animal

Le Bénéficiaire peut être accompagné d'un animal, dans la mesure où celui-ci a une fonction d'assistance reprise sur sa carte d'invalidité.

## Article 6 – Conditions de modification de la réservation du Service TAD PSH SUD

Le service TAD PSH SUD est gratuit pour le Bénéficiaire. Il lui appartient de prendre contact avec le CRC pour toute modification de date sans remettre en cause le délai de réservation de 24 heures ou pour toute annulation de la prestation à minima 1 heure avant l'heure prévue de la prestation taxi.

## Article 7 – Protection des données personnelles

Les données personnelles collectées dans le cadre de la mise en œuvre du service de « *Transport à la Demande Personne en Situation de Handicap SUD (TAD-PSH-SUD)* » font l'objet d'un traitement automatisé dont la finalité est d'assurer la gestion des remboursements des frais de Taxi selon les modalités prévues dans les présentes conditions, ainsi que la gestion de la relation client. Ce traitement est mis en œuvre par SNCF Voyageurs SA dans le cadre de l'exécution de la convention d'exploitation TER conclue avec la Région Provence-Alpes-Côte d'Azur.

Il est fondé sur l'exécution du présent contrat.


Le responsable de ce traitement est SNCF Voyageurs SA.

Les données à caractère personnel peuvent être traitées par les employés de SNCF Voyageurs SA, et son prestataire dans la limite de leurs attributions respectives et pour réaliser les finalités des traitements concernés pour les besoins de la gestion administrative des dossiers. Dans ce cadre, les données à caractère personnel peuvent être communiquées à tout employé de SNCF Voyageurs SA, à son prestataire ou aux agences de voyages agréées SNCF, lorsqu'elles sont nécessaires au traitement d'une demande ou réclamation du Client ainsi qu'à son information.

Les données à caractère personnel peuvent également être traitées par les partenaires et prestataires de SNCF Voyageurs SA, y compris ses filiales, dans la limite de leurs attributions respectives et pour réaliser les finalités des traitements concernés.

Les données seront conservées pour une durée 3 ans à compter du traitement de la demande de remboursement.

Conformément à la réglementation applicable relative au transfert, à la collecte, la conservation et la sécurité des données personnelles, et en particulier, la loi 78-17 du 6 janvier 1978 dite « informatique et libertés » modifiée et le règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 applicable depuis le 25 mai 2018, toute personne, justifiant de son identité, peut exercer ses droits d'accès, de rectification, ou d'effacement et d'opposition, ainsi que ses droits à la limitation du traitement, droit à la portabilité de ses données, et droit de ne pas faire l'objet d'une décision individuelle automatisée (y compris le profilage), du droit de définir les conditions d'utilisation, de conservation et de communication de ses données personnelles en cas de décès en adressant une demande :

Via le formulaire électronique	En utilisant le QR code	Par courrier postal
<a href="https://sn.cf/ercu0">https://sn.cf/ercu0</a>		<b>SNCF Voyageurs SA - Direction TER</b> Département juridique & Contrats A l'attention de la Correspondante DPO TER Campus INCITY 116 cours Lafayette - CS 13511 69489 LYON Cedex 03 - France

Le client dispose également du droit d'introduire une réclamation auprès de la CNIL, autorité compétente en matière de protection des données personnelles en France.

## Article 8 – Responsabilités

Le Bénéficiaire s'engage à utiliser le Service conformément aux présentes Conditions et reconnaît qu'en cas de violation de celles-ci sa responsabilité pourra être engagée.

Le Bénéficiaire reconnaît qu'il est responsable de tout préjudice matériel et/ou immatériel, direct et/ou indirect de quelque nature que ce soit causé par lui.

## Article 9 – Réclamations

Toute réclamation concernant votre voyage depuis votre domicile avec le service TAD PSH SUD est à adresser au CRC via le formulaire de réclamation en ligne sur le site SNCF TER SUD. La SNCF n'est pas tenue responsable des incidents lors de la prise en charge du Bénéficiaire par la compagnie de taxi (retard, erreur d'adresse, incivilités,..).

## Article 10 – Nullité d'une clause

La nullité en tout ou partie d'une ou de plusieurs dispositions des présentes Conditions, aux termes d'une disposition légale ou réglementaire ou d'une décision de justice devenue définitive, n'entraîne pas la nullité des autres dispositions ou de la partie de la disposition non entachées de nullité.

## Article 11 : Droit applicable

Les présentes Conditions sont soumises au droit français.

En cas de différends relatifs à l'interprétation, la validité ou l'exécution des présentes Conditions, le Bénéficiaire et SNCF Voyageurs SA conviennent de déployer leurs meilleurs efforts afin de régler à l'amiable le litige.

Dans le cas où un accord amiable ne serait pas trouvé, tout éventuel litige se rapportant à l'interprétation ou l'exécution des présentes Conditions sera soumis aux tribunaux compétents.