

**REGLEMENT D'UTILISATION**  
**TIVA en porte à porte**  
**(version 4 applicable au 04/01/2016)**

Le Département de l'Oise facilite les déplacements des personnes handicapées sur son territoire en mettant à leur disposition un service adapté.

Le service transport isarien en véhicule adapté (TIVA) « TIVA de porte à porte » permet d'effectuer les déplacements des adhérents sur réservation avec des véhicules accessibles.

**Article 1 : Définition du service et conditions d'accès**

Le service assure les transports à la demande à usage privé et à usage professionnel.

*Le service « TIVA de porte à porte » est ouvert aux résidents de l'Oise (présentation d'un justificatif de domicile) et répondant aux critères suivants :*

- être âgé de plus de 18 ans,
- être titulaire d'une carte d'invalidité dont le taux est supérieur ou égal à 80%<sup>1</sup>.

Le lieu de prise en charge et la destination des voyageurs doivent être situés à l'intérieur du département de l'Oise.

Cependant, sur autorisation préalable du département, les transports peuvent s'effectuer dans un rayon de 15 kilomètres en dehors des limites du département de l'Oise.

Les transports vers et au départ des établissements et services d'aide par le travail (ESAT) ne sont pas autorisés.

**Article 2 : L'inscription au service**

L'utilisation du service est soumise à une inscription préalable auprès du service « *TIVA de porte à porte* ».

L'inscription se fait moyennant la présentation du justificatif de domicile, de la carte d'identité et de la carte d'invalidité.

Elle peut s'effectuer :

- par courrier à l'adresse : 181, rue Henry Bessemer 60 100 CREIL,
- par fax au : 09 70 20 10 60,
- par courriel à l'adresse : [contact@tiva.fr](mailto:contact@tiva.fr).

---

<sup>1</sup> demande instruite par la maison départementale des personnes handicapées (MDPH) de l'Oise 1 rue des filatures – Espace Saint Quentin – 60000 BEAUVAIS n° vert 0 800 894 421

- à domicile : « *TIVA de porte à porte* » convient d'un rendez-vous à domicile,
- à l'agence « *TIVA de porte à porte* »

Une carte d'adhérent est délivrée gratuitement sous 48h00 ouvrées. Elle permet l'ouverture d'un compte mobilité personnel sur le site [www.tiva.fr](http://www.tiva.fr) et l'accès au service.

### **Article 3 : Réservation des voyages**

Le centre d'appel est ouvert du lundi au vendredi de 07h00 à 19h00, le samedi de 8h00 à 18h00 (il ne fonctionne pas les dimanches et jours fériés).

Il est accessible par téléphone aux horaires définis ci-dessus au :

**03 60 46 30 30** (coût d'un appel local).

Il est également possible de réserver par courriel à l'adresse [contact@tiva.fr](mailto:contact@tiva.fr) ou par fax au 09 70 20 10 60.

La réservation de la course est possible jusqu'à la veille du déplacement avant 17h30.

Pour les déplacements du lundi, la réservation peut se faire jusqu'au samedi 17h30.

Aucune réservation ne peut être enregistrée les dimanches et jours fériés.

Cependant, il est recommandé d'anticiper la réservation, afin d'obtenir une réponse la plus conforme possible à la demande.

Au moment de la réservation, il est nécessaire de préciser, **s'il s'agit d'un horaire souhaité ou bien d'un horaire impératif** (horaire impératif = rendez-vous médical, début de réunion ou d'activité programmée, départ de train, créneau horaire de sortie limité par les interventions à domicile de l'auxiliaire de vie et par les soins etc.).

Le service fait le maximum pour satisfaire la demande mais il peut être amené à :

- décaler de plus ou moins une heure maximum la prise en charge pour un horaire souhaité,
- avancer de 30 minutes maximum la prise en charge pour un horaire impératif.

Il est recommandé de réserver en dehors des heures les plus fréquentées pour les courses ne nécessitant pas d'horaire impératif.

A titre indicatif, le service « *TIVA de porte à porte* » communique à ses adhérents les plages horaires à éviter :

Jour	Lundi	Mardi	Mercredi	Jeudi	Vendredi	Samedi	Dimanche
Matin	06H45 à 9H30					08H00-12H00	
Après-midi	16H00 à 18H00						16H00-19H00

Le service « *TIVA de porte à porte* » est à l'écoute de ses adhérents pour que chaque course

s'effectue dans les meilleures conditions.

C'est pourquoi, lors de la réservation, il est demandé à l'adhérent :

- de préciser le type de handicap,
- de préciser le mode de déplacement (avec un fauteuil roulant manuel ou électrique, avec un scooter électrique...),
- le cas échéant, de vérifier que le fauteuil roulant comporte les dispositifs permettant un amarrage sécurisé à bord du véhicule,
- le cas échéant, de vérifier la capacité de l'adhérent à se transférer **seul** sur un siège du véhicule ou non,
- de s'assurer de la présence d'un accompagnateur ou d'un ou plusieurs accompagnants,
- le cas échéant, de vérifier la présence d'un chien guide ou d'assistance,
- le cas échéant, de vérifier la présence d'un animal domestique.
- de formuler les adresses de départ et de destination avec précision (ville, rue, numéro de rue, bâtiment, sonnette, code de porte, contraintes éventuelles d'accessibilité...),
- d'indiquer les horaires souhaités et le cas échéant les horaires impératifs de départ ou d'arrivée.

#### **Article 4 : Les conditions de transport et le fonctionnement du service**

Le service « *TIVA de porte à porte* » fonctionne :

- 7 jours sur 7 y compris les jours fériés excepté le 1er mai,
- dans les plages horaires suivantes :
  - 06h45 -21h30 du lundi au jeudi,
  - 06h45 -23h00 vendredi et samedi,
  - 06h45 -21h30 dimanche et jours fériés.

Les horaires indiqués sont les horaires de prise en charge de l'adhérent pour le début de service et les horaires estimés de dépose de ce dernier pour la fin de service.

L'adhérent doit présenter sa carte au conducteur.

Le service assure un **transport collectif de porte-à-porte** avec une aide à la personne adaptée au type de handicap et définie comme suit :

- le conducteur vient chercher l'utilisateur à l'accueil de l'établissement, ou de la résidence, ou à la porte d'entrée extérieure de son domicile. (Il n'est pas habilité à monter dans les étages ou à venir chercher l'utilisateur à la porte de son appartement ou de sa chambre en cas d'hébergement),
- le conducteur aide l'utilisateur à se rendre au véhicule et à s'installer,
- le conducteur dépose l'utilisateur au point de rendez-vous de la destination,
- le conducteur n'est pas auxiliaire de vie. En conséquence il n'est pas habilité à aider l'utilisateur pour les actes essentiels de la vie (satisfaction des besoins naturels, transferts, déshabillage, toilette, etc.).
- le conducteur ne peut pas aider l'utilisateur à porter ses courses jusqu'au domicile.
- si l'accessibilité au point de rendez-vous est difficile, l'utilisateur doit **faire appel à un accompagnateur « actif » ou un accompagnant, en capacité de l'aider.**

Le service « *TIVA de porte à porte* » n'est pas un taxi.

Par conséquent, le choix de véhicule, de groupage et d'itinéraire emprunté relèvent de la responsabilité du service « *TIVA de porte à porte* ».

Tout adhérent refusant d'être groupé avec d'autres usagers - ce qui est la vocation de ce transport collectif - ne peut pas bénéficier du transport.

Le groupage de plusieurs utilisateurs peut entraîner un allongement du temps de parcours direct de chaque personne transportée qui ne peut pas excéder :

Temps de parcours direct	De 0 à 30 minutes	Au-delà de 30 minutes
Temps de parcours maximum	Le double du temps de parcours direct (plafonné à 45 minutes)	1,5 fois le temps de parcours direct

La destination prévue lors de la réservation ne peut être modifiée directement auprès du conducteur.

### **Article 5 : Les accompagnateurs et accompagnants**

Chaque adhérent a la possibilité de **voyager avec deux personnes maximum**.

- **Accompagnateur obligatoire** : L'adhérent détenteur d'une carte d'invalidité sur laquelle est mentionnée « besoin d'accompagnement » et « cécité » peut bénéficier de la présence de son accompagnateur à titre gratuit. L'accompagnateur est une personne valide, majeure et autonome.
- **Accompagnant** : Tout adhérent a la faculté d'être accompagné dans son déplacement par une ou deux personne(s) étrangère(s) au service, sous réserve que cette (ces) présence(s) ne pénalise(nt) pas d'autres adhérents. Dans la limite des places disponibles, un ou deux accompagnants (enfant, parent, ami...) sont acceptés par adhérent dans le véhicule de transport. Le transport du (ou des) accompagnant(s) est payant<sup>2</sup>. La tarification qui lui (leur) est (sont) appliquée est identique à celle de l'adhérent. Le montant dû est facturé à l'adhérent. Les accompagnants ne sont pas considérés comme prioritaires.

### **Article 6: Le compte mobilité, les modalités de paiement, les tarifs, les remboursements**

Le compte mobilité doit être alimenté pour permettre la réservation de la course. **Toute adhérent ayant un solde négatif se voit refuser son transport.**

A la convenance de l'adhérent, l'alimentation du compte mobilité peut s'effectuer par :

- carte bleue via l'e-boutique du site [www.tiva.fr](http://www.tiva.fr),
- mandat cash reçu 3 jours avant la date prévisionnelle du transport,
- virement reçu sur notre compte au moins 3 jours avant la date prévisionnelle du transport,
- chèque, encaissable 7 jours avant la date prévue du transport,
- prélèvement automatique (tous les 10 du mois) : il suffit de contacter les téléconseillers au 03 60 46 30 30.

**Aucun paiement à bord auprès du conducteur n'est autorisé.**

Sur simple demande auprès du service « *TIVA de porte à porte* », l'adhérent reçoit un décompte

---

<sup>2</sup> A l'exception d'un enfant de moins de trois ans, pour lequel la prise en charge est gratuite.

des transports effectués le mois précédent.

Dans l'hypothèse où le compte de l'adhérent est géré par une tierce personne, il appartient à l'adhérent de l'indiquer lors de son inscription afin que les factures soient adressées à la personne ou à l'organisme concerné.

Les tarifs sont identiques quelles que soient les ressources de l'adhérent. Le Département participe à plus de 80 % du coût de chaque trajet effectué.

La tarification applicable aux usagers du service « TIVA de porte à porte » en vigueur est la suivante :

- Pour un déplacement au sein du périmètre d'une commune : 5.00 € TTC pour un trajet aller ou un trajet retour ;
- Pour un déplacement sortant du périmètre d'une commune, la participation est calculée en fonction du nombre de kilomètres parcourus à raison de 0,50 € TTC /km.

Les motifs qui peuvent amener légitimement le remboursement des sommes prépayées sont liées à une demande de résiliation de l'adhésion au service « TIVA de porte à porte », pour les raisons suivantes :

- déménagement,
- taux d'invalidité inférieur à 80%,
- état de santé,
- autres...

#### **Article 7 : L'annulation ou la modification de la réservation**

Si, pour une raison quelconque, l'adhérent ne peut effectuer le déplacement réservé ou souhaite modifier sa réservation, il est tenu d'en informer le service « TIVA de porte à porte » le plus tôt possible et **au plus tard la veille avant 17h30**.

Dans le cas où ce délai ne serait pas respecté, le compte mobilité de l'adhérent est débité du montant de la course prévue.

Aucune annulation ne peut être enregistrée les dimanches et jours fériés.

L'adhérent a la possibilité d'annuler sa réservation par téléphone au **03 60 46 30 30** (coût d'un appel local).

#### **Article 8 : La ponctualité**

A l'aller comme au retour, la présence de l'adhérent **au point de rendez-vous 5 minutes avant l'horaire convenu** lors de la réservation est exigée.

En effet, tout retard pénalise les utilisateurs suivants.

Pour les mêmes raisons, le conducteur ne peut pas attendre plus de 5 minutes au-delà de l'horaire convenu.

Trois absences non signalées au point de rendez-vous entraînent la suspension de l'adhésion pendant un mois.

#### **Article 9 : La sécurité**

A bord du véhicule, les usagers doivent se conformer aux règles de sécurité, notamment en ce qui concerne le port de la ceinture et la fixation du fauteuil.

Toute opposition à cette disposition entraîne le refus par le service « *TIVA de porte à porte* » d'assurer le transport.

### **Article 10 : Le comportement à bord du véhicule**

Toute personne qui par son comportement risque d'incommoder les autres usagers ou de créer un trouble à l'intérieur du véhicule peut se voir temporairement refuser l'accès au service.

Il est notamment interdit de fumer ou d'être en état d'ébriété à l'intérieur du véhicule.

### **Article 11 : Les animaux**

A l'exception des chiens-accompagnateurs, lesquels sont admis gratuitement, la présence des animaux est interdite dans les véhicules. La présence d'un chien accompagnateur doit être signalée lors de la réservation.

Les animaux domestiques de petite taille ne figurant pas au classement officiel des animaux dangereux peuvent cependant être admis, à condition d'être installés dans un panier, sac ou cage convenablement fermés et de ne pas occuper une place assise (l'animal n'est pas sur un siège, mais sur les genoux de la personne qui le transporte).

Le service « *TIVA de porte à porte* » ne peut être tenu pour responsable des conséquences des accidents dont les animaux seraient l'objet ni des dommages qu'ils peuvent occasionner.

### **Article 12 : Les bagages**

La prise en charge de deux bagages maximum peu encombrants et de colis peu volumineux est autorisée dans la limite de la capacité des véhicules, sous l'entière responsabilité de leur propriétaire.

Le conducteur peut refuser un transport s'il considère que les objets créent une gêne ou un danger pour les autres voyageurs : encombrement, odeurs, matières inflammables...

A titre d'exemple, pour l'approvisionnement lourd ou en quantité (courses en supermarché), l'adhérent doit prévoir une livraison à domicile par un proche ou par un service ad hoc.

Les déplacements avec des bagages encombrants (déplacements vers gares, aéroports...) doivent faire l'objet d'un signalement au moment de la réservation. La présence d'un accompagnant est conseillée.

### **Article 13 : Les objets trouvés**

Les objets égarés sont centralisés et mis à la disposition des adhérents au siège du service « *TIVA de porte à porte* ». Ils peuvent également être restitués à l'occasion d'une prochaine course.

#### **Article 14 : La mise à jour du dossier personnalisé**

En cas de déménagement, de changement de numéro de téléphone, d'adresse électronique ou de conditions de déplacements (changement de fauteuil par exemple), l'adhérent doit prévenir le service « *TIVA de porte à porte* » par tout moyen à sa convenance, afin d'intégrer ces informations dans la programmation des transports.

#### **Article 15 : L'expression des voyageurs et les réclamations**

Le service « *TIVA de porte à porte* » est à l'écoute de ses adhérents pour améliorer le service et rendre le transport le plus agréable et le plus confortable possible. L'adhérent peut adresser une ou plusieurs suggestion(s) par tout moyen à sa convenance, rappelé ci-dessous :

- par courrier au 181, rue Henry Bessemer 60100 CREIL,
- par courriel : [contact@tiva.fr](mailto:contact@tiva.fr),
- par fax au 09 70 20 10 60

Quel que soit le motif de réclamation, l'adhérent peut l'adresser par tout moyen à sa convenance, aux mêmes adresses que ci-dessus. :

Les réclamations sont traitées par le service « *TIVA de porte à porte* » et une réponse est adressée à l'adhérent dans un délai maximum de 5 jours ouvrables.

#### **Article 16 : Information du public**

Le présent règlement est consultable à bord, téléchargeable sur le site internet [www.tiva.fr](http://www.tiva.fr) et disponible sur demande auprès du centre d'appel.