Règlement de fonctionnement du service Setram Access (Transport des personnes à mobilité réduite)

Règlement modifié en lien avec la loi n°2019-1428 du 24 décembre 2019 dite Loi d'Orientation des mobilités.

Article 1 - Champ d'application

Les dispositions du présent règlement sont applicables aux services de transports publics urbains de personnes à mobilité réduite réalisés à l'intérieur du périmètre des communes adhérentes à Le Mans Métropole par le service de transport des personnes à mobilité réduite **Setram Access**.
Le service Setram Access est exclusivement réservé aux ayants droit préalablement inscrits au service.
Il est demandé aux bénéficiaires temporaires ne résidant pas sur le territoire de Le Mans Métropole de formuler leur demande dans un délai d'un mois avant la date du transport, délai nécessaire au traitement de la demande.

Article 2 - Condition d'accès au service

2.1 Admission au service Setram Access

Les personnes doivent remplir les conditions suivantes :

Avoir un taux d'invalidité supérieur ou égal à 80%, reconnu par une Maison Départementale de l'Autonomie	ou	Se déplacer en fauteuil roulant

2.2 Commission Access+ Le Mans Métropole

La Commission Access+ Le Mans Métropole composée d'élus de Le Mans Métropole, de la SETRAM et d'une équipe pluridisciplinaire se réunit mensuellement. Elle statue sur les conditions d'accès au service Setram Access, les réclamations et s'assure d'un traitement équitable des dossiers proposés.

Un(e) ergothérapeute évalue, à domicile, la situation du demandeur, afin d'établir une prise en charge sécuritaire et adaptée.

En cas de perte d'autonomie de l'usager constatée, la Setram se réserve le droit de demander une réévaluation du dossier auprès de la Commission Access+ Le Mans Métropole.

2.3 Ouverture des droits du bénéficiaire

- Si la personne à l'origine de la demande d'accès au service est une personne capable d'agir sans avoir recours à autrui, il lui est demandé de signer et de retourner au service Setram Access la page 15 du règlement de fonctionnement. Elle sera alors responsable de ses réservations et de ses annulations.

- Si la personne à l'origine de la demande d'accès au service n'est pas en capacité de gérer ses réservations et ses annulations, la structure et/ou le tuteur en charge de cette personne et à l'origine de la réservation s'engage à supporter cette responsabilité, en retournant signée la page 16 du règlement de fonctionnement. La non-acceptation par la structure entraîne l'impossibilité pour l'ayant droit d'utiliser le service.

2.4 Acceptation et signature du règlement

L'accès au service est conditionné à l'approbation du présent règlement qui doit être signé par le bénéficiaire ou par la structure et retourné au service Setram Access **avant le premier voyage**.

2.5 Dispositions particulières suite à un constat de non utilisation du service

Une mise à jour des droits d'accès est réalisée annuellement sur la base de la fréquentation effective des usagers sur les 12 derniers mois. L'absence d'utilisation du service pendant cette période entraîne une suspension automatique de l'accès au service. Une nouvelle demande devra alors être déposée auprès de la Commission Access+ Le Mans Métropole.

2.6 Mise à jour des données de l'utilisateur

Le service de réservation Setram Access doit être informé par écrit (courrier ou e-mail) de toutes modifications des conditions de déplacement du bénéficiaire, ainsi que des éventuels changements de coordonnées (adresse, numéro de téléphone).

Article 3 - Modalités de fonctionnement

Il est recommandé aux usagers de prévoir leur déplacement et d'anticiper leur réservation afin d'obtenir une réponse la plus conforme possible à leurs attentes.

Coordonnées du service Setram Access :

Setram - Service Setram Access
44 avenue Pierre Piffault - CS12719 - 72027 LE MANS CEDEX 2
☎ : 02.43.40.66.60 ✉ : setram.access@setram.fr

3.1 Jours et horaires de fonctionnement du service Setram Access

Les prestations sont assurées :

- Du lundi au vendredi de 7h15 à 19h00,
- Le samedi de 8h00 à 19h00,
- Vendredis et samedis soirs de 19h00 à 00h30
- Le dimanche de 9h30 à 19h00,
- Les jours fériés de 10h30 à 19h00. Aucun service n'est assuré le 1er Mai.

3.2 Un service au plus près des personnes

Dans le cadre de sa politique de qualité de service, Setram Access propose des alertes par e-mail ou par sms. Chaque client peut choisir selon ses préférences :

- une confirmation de réservation
- une confirmation d'annulation de la réservation
- un rappel de la réservation la veille du déplacement
- un message d'approche du véhicule (environ 10mn avant son arrivée sur place)
- l'annonce d'un retard
- un message d'approche du véhicule après un retard

3.3 Titre de transport

- Le ticket 1 voyage PMR correspond au prix du ticket 1 voyage en vigueur sur le réseau.
- Le carnet de 10 tickets PMR (tarif réduit à acheter auprès du conducteur du minibus)
- Le carnet de 10 tickets accompagnateurs : tarif réduit valable uniquement pour l'accompagnateur d'une personne titulaire d'une Carte Mobilité Inclusion à acheter auprès du conducteur du minibus.

L'ayant droit doit s'acquitter d'un titre dès sa montée dans le véhicule et à chaque voyage. Il lui estdemandé de disposer de l'appoint en monnaie.

Le ticket doit être validé par le conducteur. Il est valable pour 1 trajet : 1 voyage = 1 ticket.

3.4 Moyens de paiement

Les bénéficiaires peuvent acheter leur titre de transport directement auprès du conducteur. Les espèces, chèques, M' Ticket sont acceptés.

Pour les personnes utilisant le service de façon régulière, une facturation mensuelle avec un règlement par prélèvement automatique est possible.

3.5 Modalités de réservation et d'annulation

3.5.1 Réservations

Elles s'effectuent :

- Par téléphone auprès du service de réservation Setram Access au **02.43.40.66.60**.
Le service est ouvert du lundi au vendredi, de 8h30 à 12h30 et de 13h30 à 17h00.

- Par e-mail à setram.access@setram.fr sous les mêmes conditions que la réservation téléphonique – du lundi au vendredi de 8h30 à 12h30 et de 13h30 à 17h00.

△ Aucune prise de rendez-vous ou modification de transport ne peut être effectuée endehors des heures d'ouverture du service de réservation ou auprès du conducteur.

3.5.2 Annulations

Dans la mesure où l'utilisateur ne pourrait effectuer le déplacement demandé et programmé, il est tenu d'en informer le service Setram Access au 02.43.40.66.60 **au moins une heure avant l'heure du transport.**

Toute modification d'un trajet (horaires, lieux de prise en charge ou lieux de dépose…) sera considérée comme une annulation et donnera lieux à une nouvelle réservation.

En dehors des horaires et jours d'ouverture du service de réservation, les annulations doivent être effectuées :

- Par téléphone, au **02.43.40.66.60**.

- Par e-mail à setram.access@setram.fr dans le cas où l'annulation ne concerne pas untransport qui a lieu un samedi ou un dimanche ou avant 8h30 le lendemain.

3.6 Pénalités en cas d'annulation -1h avant ou non présentation

3.6.1 Pénalités en cas d'annulation moins d'une heure avant le déplacement de l'ayant droit

En cas d'annulation du transport moins d'une heure avant l'heure de prise en charge, le transport est comptabilisé à la charge du bénéficiaire, sous forme d'un ticket supplémentaire, qui lui sera demandé lors d'un prochain voyage.

Annulation moins d'une heure avant l'heure convenue *sur une période d'un trimestre*		
1ère annulation -1 h	⇨	1 ticket dû à régler lors du transport suivant ou facturation due
2ème annulation -1 h	⇨	1 ticket dû à régler lors du transport suivant ou facturation due
3ème annulation -1 h	⇨	Pénalité de 10 euros à régler sous un mois
Si de nouvelles annulations moins d'une heure avant l'heure convenue devaient se produire sur une période d'un trimestre, la Commission Access+ Le Mans Métropole se réserve le droit d'appliquer une suspension d'un mois, avec un délai de prévenance de 15 jours avant l'application de la suspension.		

3.6.2 Pénalités en cas d'annulation sur place ou absence

En cas d'annulation du transport, une fois le véhicule arrivé au lieu de prise en charge, ou d'absence de la personne prévue pour le transport, une pénalité forfaitaire de 10 € est appliquée.

Annulation sur place ou absence *sur une période d'un an*		
1ère annulation sur place ou absence	⇨	Pénalité de 10 euros à régler sous un mois
2ème annulation sur place ou absence	⇨	Pénalité de 10 euros à régler sous un mois
3ème annulation sur place ou absence	⇨	Pénalité de 10 euros à régler avant la reprise des transports et suspension d'un mois au service SetramAccess
Si de nouvelles annulations sur place ou absences devaient se produire, la Commission Access+ Le Mans Métropole se réserve le droit d'appliquer une suspension de trois mois, avec un délai de prévenance de 15 jours avant l'application de la suspension.		

Article 4 – Statut des accompagnateurs

4.1 Carte Mobilité Inclusion avec sous mention « besoin d'accompagnement »

L'usager a la possibilité de se faire accompagner par une tierce personne dont la présence est spécifiée sur la carte CMI (Carte Mobilité Inclusion).

L'accompagnateur ne peut être lui-même bénéficiaire du service et doit être en capacité d'aider la personne bénéficiant du service : accompagnement du domicile au véhicule, aide au paiement et àla présentation de son titre, accompagnement du lieu de dépose à la destination finale.

Dans ce cadre, l'accompagnateur voyage gratuitement.

4.2 Demande d'un accompagnement obligatoire par la Commission Access+ Le Mans Métropole

La Commission Access+ Le Mans Métropole peut exiger la présence systématique d'un aidant accompagnateur, dans le cas où la personne ne peut être laissée seule le temps du transport ou dans le cas où la personne ne peut se débrouiller seule à l'arrivée.

L'accompagnateur n'est pas désigné nommément, mais il est par définition majeur, valide et en capacité d'aider la personne bénéficiant du service : accompagnement du domicile au véhicule, aide au paiement et à la présentation de son titre, accompagnement du lieu de dépose à la destination finale. **Il ne peut donc lui-même être bénéficiaire du service**.

Il revient au bénéficiaire de trouver un accompagnateur pour chacun de ses déplacements.

Aucun transport ne pourra être effectué en l'absence de cet accompagnateur.

Dans ce cadre, l'accompagnateur voyage gratuitement.

4.3 Présence d'un accompagnateur non obligatoire

- Les personnes qui accompagnent l'ayant droit ne peuvent être transportées que dans la limite des places disponibles pour le déplacement convenu.
- Elles peuvent être au nombre de deux maximum
- Elles doivent être détentrices d'un titre de transport valable pour le service de transport spécialisé.
- Le nombre de personnes qui accompagnent est à préciser lors de la réservation. Lorsqu'il s'agit d'un enfant, un siège auto ou un rehausseur peut être mis à disposition. L'ayant droit peut toutefois préférer l'utilisation de son propre matériel, en le précisant au service lors de la réservation.
- Comme sur l'ensemble du réseau, les enfants de moins de 5 ans voyagent gratuitement.

Dans ce cadre, l'accompagnateur bénéficie d'un titre de transport à tarif réduit.

Article 5 – Définition du service

5.1 Modalités de prise en charge

Le service Setram Access assure **un transport collectif de porte-à-porte** sur le territoire de Le Mans Métropole :

L'aide du conducteur consiste à :

- venir chercher le bénéficiaire prêt à partir devant son lieu de prise en charge,
  - **Porte d'entrée principale d'un établissement public**
  - **Porte d'entrée principale du domicile**
  - **Porte d'entrée principale d'un immeuble**
- aider le bénéficiaire à se rendre au véhicule et à s'installer dans le minibus,
- aider le bénéficiaire à descendre du véhicule,
- déposer le bénéficiaire au point de rendez-vous de sa destination.

A noter

Les conducteurs ne sont pas habilités à accompagner les bénéficiaires à l'intérieur de leur domicile, dans les immeubles, ou des établissements publics (mairie, magasins, centres médicaux, etc.)

Une exception est faite pour les EHPAD, les maisons de retraites, et hôpitaux, où la prise en charge peut se faire au niveau de l'accueil.

5.2 Définition de la prestation

Le service Setram Access **n'est pas un service médicalisé, ni un service d'assistance de la personne à domicile**.

Le portage de cabas et l'accompagnement des personnes ne font pas partie de la prestation (cf. article 2.1 : les conducteurs ne sont pas autorisés à entrer dans les bâtiments).

Les conducteurs ne doivent pas être amenés à devoir fermer les portes des domiciles des bénéficiaires et à détenir ou utiliser leurs effets personnels (clés, carte bancaire, téléphone, …).

5.3 Domaine de compétences

Le service de transport des personnes à mobilité réduite Setram Access n'assure pas de transport pour soins dès lors qu'ils relèvent de la compétence de la Sécurité Sociale (arrêté du 23 décembre 2006 fixant le référentiel de prescription des transports prévu à l'article R.322-10-1 du Code de la Sécurité Sociale).

5.4 Distance minimum de déplacement

Le service concerne des déplacements d'au moins 500 mètres. Le temps consacré sur site par le bénéficiaire du service Setram Access ne peut être inférieur à 30 minutes.

5.5 Demande de modification d'un trajet

La destination prévue lors de la réservation ne peut être modifiée au cours du trajet par le bénéficiaire auprès du conducteur. Toute modification doit impérativement faire l'objet d'un signalement auprès du service de réservation Setram Access.

5.6 Conditions de transport

L'ayant droit ne peut pas privatiser un transport minibus. Le service de transport Setram Access ne saurait être assimilé à celui d'un taxi. Le choix du véhicule, du groupage et de l'itinéraire emprunté par le conducteur relève de la responsabilité de l'exploitant.

5.7 Itinéraire

La dépose d'un enfant à la crèche, chez une assistante maternelle, à l'école primaire, au collège ou dans tout autre lieu durant le trajet de l'ayant droit n'est pas autorisée.

5.8 Transports sous-traités

Le service peut être sous-traité par la Setram à des taxis ou assimilés.

Article 6 – Nature des prestations réalisées

6.1 Transport à titre individuel occasionnel ou régulier

- Un transport est régulier, s'il se répète à l'identique chaque semaine (même jour, même adresse et mêmes horaires) sur une période d'au moins deux mois.
- Cette réservation unique peut être mise en place sur demande écrite auprès du service Setram Access. Les transports réguliers sont mis en place après étude de leur faisabilité.
- Ces transports réguliers peuvent être suspendus de manière ponctuelle à la demande de l'ayant droit (vacances, etc.)
- Si les transports réguliers ne sont pas honorés ou annulés, le service Setram Access s'autorise à suspendre ce service.
- En cas de modification fréquente des conditions de transport (+ de 20% des transports modifiés), les transports ne sont plus considérés comme réguliers.

6.2 Transport dans le cadre d'une activité groupée

- Dans le cadre d'une activité groupée, seuls les ayants droit peuvent bénéficier du service Setram Access
- La demande de réservation s'effectue obligatoirement par courrier ou par e-mail au moins un mois avant la date du déplacement
- Il est demandé d'éviter les transports aux heures de pointe : de 7h30 à 9h00, de 11h30 à 14h00 et de 16h00 à 18h00.

6.2.1 Activité groupée organisée par les associations de personnes en situation de handicap

Dans le cadre d'une sortie, type voyages ou déplacements extérieurs à la journée, l'association doit effectuer la réservation auprès du service Setram Access au minimum un mois avant la date prévue. La demande doit préciser le nombre de personnes concernées, l'horaire et l'adresse précise du rendez-vous. La Setram se réserve le droit d'accepter ou de refuser cette demande et de proposer d'autres horaires.

Chaque adhérent peut ensuite effectuer personnellement sa réservation auprès du service Setram Access.

La veille du transport, l'horaire définitif de prise en charge est transmis par e-mail ou par sms. En l'absence de ces options de confirmation automatique, il est demandé au bénéficiaire de contacterle service Setram Access la veille du transport pour connaître l'horaire de départ programmé.

6.2.2 Activité groupée organisée par les établissements d'hébergement pour leurs résidents

La structure organisatrice doit effectuer une demande écrite (e-mail ou courrier) auprès du service Setram Access, au moins un mois avant la date du déplacement prévu en précisant le nom des bénéficiaires, la date, l'adresse précise de dépose et de prise en charge, l'heure de départ et l'heure de retour. La Setram se réserve le droit d'accepter ou de refuser cette demande et de proposer d'autres horaires.

Seuls les bénéficiaires du service pourront être pris en charge.

Un accompagnateur valide de l'établissement doit être présent lors du transport des résidents à l'aller et au retour.

En cas d'annulation le jour du déplacement, les transports aller et retour sont facturés à la structure.

6.2.3 Activité groupée organisée par les écoles

L'établissement doit effectuer une demande écrite (e-mail ou courrier) auprès du service Setram Access, au moins un mois avant la date du déplacement prévu, en précisant le nom des bénéficiaires, la date, l'adresse précise de dépose et de prise en charge, l'heure de départ et l'heure de retour. La Setram se réserve le droit d'accepter ou de refuser cette demande et de proposer d'autres horaires.

Seuls les enfants inscrits au service Setram Access pourront être pris en charge.

6.3 Transports exceptionnels

6.3.1 Transports en dehors des heures de service

Les groupes de bénéficiaires peuvent solliciter un transport en dehors des heures de service en effectuant une demande écrite au minimum 15 jours avant la date de déplacement. La Setram se réserve le droit d'accepter ou de refuser cette demande en fonction des nécessités du service.

6.3.2 Dessertes de spectacles - Antarès, MMArena, Quinconces / L'Espal

- Les bénéficiaires du service Setram Access peuvent solliciter un transport pour les spectacles et manifestations se déroulant à Antarès et au stade Marie MARVINGT, et exceptionnellementau théâtre Les Quinconces ou à l'Espal pour les spectacles adaptés aux personnes présentant une déficience visuelle.
- Cette desserte s'effectue sur réservation préalable au minimum 15 jours avant l'événement.

Article 7 – Comportement attendu des utilisateurs du service de transport

7.1 Ponctualité

Tout retard ou absence pénalise l'ensemble de la clientèle. Il est demandé à l'utilisateur d'être prêt **dix minutes avant l'horaire convenu** lors de la réservation.

En cas de transport individuel, le conducteur ne pourra attendre plus de 10 minutes au-delà de l'heure convenue. Passé ce délai, le transport sera annulé **ainsi que le retour** et la pénalité forfaitaire de 10 € pour absence sera appliquée (cf. article 3.6).

En cas de non-présentation, l'ayant-droit ou son représentant légal est tenu de se signaler auprès du service Setram Access dans les meilleurs délais. Sans manifestation, tous les autres transports programmés seront suspendus.

Concernant les transports groupés, le temps d'attente du conducteur ne pourra pas excéder trois minutes afin de ne pas pénaliser les autres usagers pour l'heure d'arrivée à leur rendez-vous.

△ S'assurer lors de votre arrivée qu'il n'y a pas de retard lors de vos rendez-vous médicauxet prévenir le service Setram Access le plus rapidement possible.

7.1.1 Transport différé

Une demande de retour différé (prise en charge plus tôt ou plus tard que l'horaire initialement programmé) peut être effectuée.

Cette modification est soumise à acceptation du service de réservation selon les disponibilités présentes. En cas d'impossibilité, si le client ne peut être présent à l'heure de son rendez-vous initial, il devra s'acquitter du transport (cf. article 3.6) et devra s'acheminer par ses propres moyens et à ses frais.

△ La Commission Access+ Le Mans Métropole sera consultée systématiquement lors de manquements répétés d'un ayant droit.

7.2 Orientation vers le transport sanitaire

Le service Setram Access se réserve le droit de demander à la Commission Access+Le Mans Métropole l'arrêt de la prise en charge d'un usager s'il considère que cette personne relève d'un transport sanitaire (VSL ou ambulance). C'est à dire s'il est constaté que :

- Le conducteur doit réaliser le transport d'une personne relevant d'une urgence sanitaire
- Le conducteur doit réaliser un transport nécessitant le brancardage ou le portage de la personne, ou que cette dernière doit impérativement être transportée en position allongée ou demi-assise.
- Le conducteur doit porter ou soutenir l'ayant-droit pour se déplacer.
- Le conducteur doit effectuer la prise en charge ou la dépose en dehors des modalités de l'article 5.1.

7.3 Sécurité

7.3.1 Port de la ceinture

À bord du véhicule, les utilisateurs doivent se conformer aux instructions de sécurité. Le port de la ceinture est obligatoire, sauf en cas de prescription du médecin de la Préfecture. Toute infraction répétée à cette disposition pourra entraîner le refus d'assurer de nouvelles prestations de transport.

7.3.2 Fauteuil roulant

Il appartient aux personnes transportées en fauteuil roulant (manuel ou électrique) de veiller àce que les normes en vigueur et le bon état de propreté soient respectés.

Seuls les fauteuils homologués dans les transports en commun sont acceptés. Le fauteuil roulant devra obligatoirement être équipé de points d'ancrage prévus pour être fixé dans les véhicules.

À défaut du respect de ces règles, l'accès au minibus pourrait être refusé.

Les personnes inscrites pour une durée ponctuelle doivent systématiquement voyager en fauteuil roulant.

7.3.3 Scooter

Pour des raisons de sécurité, il est formellement interdit de voyager à bord des véhicules en position assise sur un scooter. La personne doit être en capacité de faire un transfert vers un siège.

Afin de pouvoir être fixé dans le véhicule, le scooter doit obligatoirement être équipé de points d'ancrage prévus à cet effet.

En cas de refus de l'utilisateur de satisfaire à ces obligations, le transport ne sera pas assuré pour des raisons de sécurité mais sera facturé.

7.3.4 Oxygénothérapie

Le service Setram Access accepte la prise en charge des personnes se déplaçant avec un système respiratoire portatif dès lors que la personne est totalement autonome et responsable dela gestion de ce système (batterie suffisante, niveau respiratoire suffisant...).

7.4 Comportement et hygiène

- Il est interdit de fumer, vapoter ou d'être en état d'ébriété dans un véhicule
- Toute personne qui incommode les autres voyageurs ou trouble l'ordre public à l'intérieur d'un véhicule se verra refuser de manière provisoire ou définitive l'accès au service.
- La Setram en informera la Commission Access+ Le Mans Métropole.
- Il est formellement interdit d'insulter, de menacer ou de frapper le personnel du service Setram Access ou tout autre voyageur ou de dégrader le matériel.
- Le non-respect de ces consignes entraînera l'exclusion temporaire ou définitive du service, et le remboursement des dégâts occasionnés. Le contrevenant pourra faire l'objet de poursuites pénales.

7.5 Matières dangereuses

Il est interdit aux utilisateurs d'introduire à bord des véhicules des matières dangereuses ou susceptibles de salir ou d'incommoder, ainsi que des substances dont la possession est pénalement répréhensible.

7.6 Bagages

La prise en charge de bagages peu encombrants et de colis peu volumineux est autorisée dans la limite de deux sacs par personne. Ils restent sous l'entière responsabilité de leur propriétaire.

7.7 Statut des animaux

Les animaux sont autorisés à circuler dans les véhicules du service Setram Access sous certaines conditions :

- Les animaux domestiques de petite taille sont admis dans des paniers, sacs ou cages convenablement fermés, dès lors qu'ils n'occupent pas une place assise dans le véhicule. Les animaux ne doivent pas, en tout état de cause, salir ou incommoder les passagers ou constituer une gêne à leur égard.

- Les chiens guides d'aveugles ou d'assistance sont les seuls acceptés sans aucune restriction.

La Setram ne pourra être tenue pour responsable des conséquences des accidents causés par les animaux, ni des dommages qu'ils pourraient occasionner.

7.8 Objets trouvés

Les objets trouvés dans les véhicules seront, dès le lendemain de leur découverte, centralisés au service Setram Access. Ils pourront être récupérés sur demande ou être remis à leur propriétaire à l'occasion d'un nouveau déplacement

Article 8 – Traitement informatique des données à caractère personnel

8.1 Conservation des données personnelles

En utilisant le service Setram Access, le client accepte que ses données personnelles soient conservées par la Setram pour lui permettre de gérer ses contrats.

8.2 Traitement des données personnelles

Les données essentielles collectées font l'objet d'un traitement automatisé dont les finalités sontla gestion des réservations, la gestion des transports, la prévention et la gestion des impayés, la réalisation d'analyses statistiques, ainsi que la lutte contre la fraude pendant toute la durée de validité du titre de transport du client. Elles sont destinées aux services Setram Access de la Setram et à la Commission Access+ Le Mans Métropole ainsi que, le cas échéant, à leurs partenaires, sous-traitants ou prestataires situés dans et hors de l'unioneuropéenne. Les données du client sont conservées pour les durées nécessaires à la gestion administrative et comptable des services souscrits et la promotion des services de la Setramet de Le Mans Métropole pour le compte de laquelle elle agit. Pour plus d'informations sur le traitement de ses données personnelles, le client est invité à consulter la politiquede confidentialité disponible sur le site setram.fr.

8.3 Impayés

En cas d'impayé, le payeur est susceptible d'être inscrit dans le traitement de gestion des impayés.

8.4 RGPD : règlement général sur la protection des données

Le traitement de ces données fait l'objet d'une déclaration auprès du délégué à la protection des données personnelles de la Setram.

8.5 Vos droits

Conformément à la politique de confidentialité et de protection des données personnelles de la Setram, consultable sur setram.fr, toute personne concernée par le traitement de ses données personnelles dispose :

- d'un droit d'accès, d'interrogation et de rectification qui lui permet, le cas échéant, de faire rectifier, compléter, mettre à jour, verrouiller ou effacer les données à caractère personnel la concernant et qui sont inexactes, incomplètes, équivoques ou périmées ou dont la collecte, l'utilisation, la communication sont interdites.
- d'un droit d'opposition au traitement de ces données pour des motifs légitimes.
- d'un droit d'opposition à ce que ces données soient utilisées à des fins de prospection.

8.6 Contact

L'ensemble de ces droits s'exerce auprès de la Setram par courrier à Setram - 44 avenue Pierre Piffault - CS 12719 -72027 LE MANS CEDEX 2. Toute demande doit être accompagnée d'une copie recto-verso d'une pièce d'identité.

Article 9 – Renseignements et réclamations

Les demandes d'information en matière d'admission, de tarification ou toutes autres questions sur le mode de fonctionnement du service Setram Access seront reçues par courrier, par e-mail ou par téléphone aux coordonnées suivantes :

Setram ACCESS – CS 12719 - 44 avenue Pierre Piffault - 72027 LE MANS CEDEX 2

☎ 02.43.40.66.60 - ✉: setram.access@setram.fr

Les réclamations doivent être adressées à la Commission Access+ Le Mans Métropole par courrier nominatif et signé envoyé à l'adresse suivante :

Commission Access+ Le Mans Métropole

1 rue Hémon - 72015 LE MANS CEDEX 2

Article 10 – Date d'entrée en vigueur

La mise à jour du présent règlement d'exploitation du service Setram Access a été approuvée par Le Mans Métropole le 15 décembre 2022. Celui-ci s'appliquera à compter du 1er mars 2023.

Approbation du règlement de fonctionnement du service Setram Access (transport des personnes à mobilité réduite) <u>par le bénéficiaire</u>

Je soussigné(e) Mme, M. (1)

.....

Bénéficiaire du service de transport pour personnes à mobilité réduite assuré par la Setram pour le compte de Le Mans Métropole
Domicilié(e) à :

.....

Je soussigné(e) Mme, M. (1)

.....

Représentant légal de Mme, M. (1)

.....

Domiciliée (e)

.....

Déclare(nt) avoir pris connaissance du présent règlement, en accepter les dispositions et s'engager à les respecter.

Fait à ..... Le .....

Signature

(1) rayer les mentions inutiles

Approbation du règlement de fonctionnement du service Setram Access (transport des personnes à mobilité réduite) <u>par la structure qui domicilie le bénéficiaire du service</u>

Je soussigné(e) Mme, M. (1)

.....

Directrice, Directeur d'établissement ou de services médico-sociaux,

Adresse de l'établissement :

.....

.....

Déclare avoir pris connaissance du présent règlement, en accepter les dispositions de l'article 2.3 et de s'engager à les respecter.

Fait à ..... Le .....

Signature

(1) rayer la mention inutile

Vu pour être annexé à la délibération n°22
du Conseil Communautaire du 15 décembre 2022
Pour la Directrice Générale empêchée l'Agent du Service
des Assemblées et de la Réglementation