

# Règlement d'exploitation du service de transport à la demande

## ARTICLE 1 - Objet

Le présent règlement définit les conditions particulières dans lesquelles les voyageurs peuvent être transportés par le service de transport public « Transport à la Demande » (TAD), et ce, dans le respect des dispositions législatives, réglementaires, et contractuelles actuellement en vigueur.

## ARTICLE 2 – Définition du service

### 2.1 Couverture géographique

Le service « TAD » dessert les communes du territoire de la Communauté de communes Pyrénées Haut Garonnaises notées dans l'annexe 1 (avenant n°1 convention Région Occitanie) situé hors d'un périmètre relevant d'un ressort territorial d'une Autorité Organisatrice de Mobilité.

Les déplacements peuvent s'effectuer depuis le domicile ou le point d'arrêt selon les types de transport à la demande (zonal ou virtuel), à destination des lieux d'arrêt prédéfinis dans le cadre du service (annexe 1 avenant n°1 convention Région Occitanie)

### 2.2 Jours et horaires de fonctionnement

Le service TAD fonctionne du lundi au samedi toute l'année suivant certains jours prédéfinis par l'AO<sup>2</sup> (sauf jours fériés).

La prise en charge de l'usager se fait selon les horaires définis par la centrale régionale de réservation.

Les horaires définis lors de la réservation sont soumis aux aléas de la circulation.

### 2.3 Prise en charge des usagers

Les utilisateurs du service de TAD des lignes virtuelles seront pris en charge et déposés uniquement sur des points d'arrêt définis par l'AO<sup>2</sup>.

Les utilisateurs du service de TAD zonal seront pris en charge puis déposés au retour en priorité aux points d'arrêts prédéfinis sur leur commune et convenus lors de la réservation ou à leur domicile (à défaut de points d'arrêts prédéfinis sur leur commune).

Pour les personnes à mobilité réduite, la prise en charge et la dépose pourront s'effectuer à leur domicile ou lieu de leur convenance (les adresses seront convenues lors de la réservation).

Les usagers en fauteuil roulant devront le signaler lors de l'adhésion ou de la réservation. Un justificatif (copie de la carte d'invalidité / certificat médical) pourra être demandé par l'AO<sup>2</sup> pour vérifier la conformité du respect des critères de prise en charge.

## **ARTICLE 3 – Utilisation du service « TAD »**

### **3.1 Personnes autorisées**

Le service « TAD » est accessible à tous, y compris les personnes à mobilité réduite (mal ou non voyantes, personnes en fauteuil roulant...). Ce service exclut le transport sanitaire.

Les enfants non accompagnés de moins de 10 ans ne sont pas autorisés à bord des véhicules. Pour la prise en charge des enfants en bas âge, un siège adapté à l'âge et à la morphologie de l'enfant est obligatoire et il appartient à l'utilisateur adulte accompagnant l'enfant de se munir de l'équipement nécessaire. L'utilisateur se doit d'en informer la centrale lors de la prise de la réservation. L'utilisateur peut se voir refuser l'accès au service en cas d'absence d'équipement permettant le transport en toute sécurité.

Le transporteur n'est tenu d'accepter les personnes que dans la mesure où celles-ci ne compromettent pas leur propre sécurité, celle des autres usagers et du conducteur, dans le respect de la réglementation en vigueur.

### **3.2 Modalités de réservation et inscription préalable**

Pour accéder au service de transport, l'utilisateur doit s'inscrire préalablement auprès de la centrale de réservation pour avoir le statut d'adhérent au service de TAD.

Pour les personnes à mobilité réduite, l'adhésion se fera auprès de l'AO<sup>2</sup> avec demande des pièces justificatives (copie de la carte d'invalidité / certificat médical) pour vérifier la conformité du respect des critères de prise en charge.

Pour pouvoir utiliser le service, l'utilisateur-adhérent doit en faire la demande auprès de la centrale de réservation au 0 805 60 81 00 (N°vert).

Les réservations peuvent être effectuées :

- Du lundi au vendredi de 8 h 30 à 16h30 (voir centrale de réservation)
- La réservation pour le lendemain devra s'effectuer au plus tard la veille du déplacement jusqu'à 16h00 dans la limite des places et des horaires disponibles.
- Pour les déplacements du lundi la limite de réservation sera fixée au vendredi précédent à 16h00.

Le nombre de personnes à transporter (y compris les enfants) doit obligatoirement être mentionné lors de la réservation.

Il en va de même en cas de présence d'un animal (ex : chien guide d'aveugle). Le transport d'un animal est soumis à l'accord préalable du transporteur (cf article 5.1).

Le service de transport à la demande étant un service de transport collectif, les courses pourront être regroupées avec d'autres clients.

### **3.3 Titres de transport**

Chaque voyageur doit être muni d'un titre de transport valable. Sans titre de transport valide, le transport ne pourra être assuré.

#### **3.3.1 Tarifs et paiement du déplacement**

La tarification appliquée sur le service de transport TAD est celle du réseau liO.

Le coût du déplacement est indiqué lors de la réservation.

Le paiement du transport est effectué auprès du conducteur lors de la montée à bord du véhicule.

L'utilisateur se doit de faire l'appoint autant que possible.

### **3.3.2 Limitation d'utilisation des titres de transport**

Il est interdit :

- d'utiliser un titre de transport dans des conditions irrégulières ;
- de faire usage d'un titre de transport ou d'une carte d'ayant-droit qui a fait l'objet d'une falsification quelconque ;
- de vendre, sauf s'il est revendeur agréé, des tickets non validés.

En cas de fraude avérée, le voyageur encourt la suspension ou l'interruption définitive de l'accès au service de transport «TAD».

### **3.4 Respect des horaires convenus**

Le service « TAD » ne saurait être assimilé à un service de taxi. Le transporteur désigné par l'AO<sup>2</sup> doit adapter, selon les termes prévus au marché, les moyens mis en œuvre pour assurer le transport de tous les usagers.

Le groupage et l'itinéraire emprunté relève de l'entière la décision du transporteur sur proposition de la centrale. La destination prévue lors de la réservation ne peut être modifiée en cours de trajet. Les horaires convenus lors de la réservation ne peuvent en aucun être modifiés, que ce soit à l'initiative de l'utilisateur ou à l'initiative du conducteur.

Les horaires étant susceptibles de varier par rapport à la demande, il est demandé à chaque utilisateur du service de se présenter à l'arrêt au moins 10 minutes avant l'heure de rendez-vous convenu lors de la réservation.

Les conducteurs ne sont pas autorisés à attendre plus de 10 minutes après l'heure du rendez-vous.

Si cela ne perturbe pas la suite des transports qu'ils ont à effectuer, le délai maximum d'attente de la personne par l'exploitant, est fixé à 10 minutes.

Passé ce délai, il appartiendra à l'utilisateur de s'organiser lui-même afin d'assurer son déplacement.

Les personnes ne s'étant pas présentées à l'arrêt sans information préalable jusqu'à la veille avant 16h auprès de la centrale sont redevables d'une pénalité de 2. €.

Faute de régularisation par l'utilisateur de cette pénalité, le transporteur pourra suspendre l'accès au service, après mise en demeure et accord de l'AO<sup>2</sup>.

En cas de non-présence de l'utilisateur de façon récurrente, l'AO<sup>2</sup> pourra suspendre l'accès au service, après mise en demeure.

### **3.5 Les annulations**

Les annulations perturbent grandement le service. Un transport annulé au dernier moment ou rendu inutile par une absence est un transport qui n'est pas proposé aux autres usagers.

Pour annuler une réservation, l'utilisateur est tenu de prévenir la centrale au minimum la veille avant 16h (le vendredi pour une réservation le lundi). Hors de ce délai, l'utilisateur est redevable d'une pénalité de 2 €. Faute de régularisation par l'utilisateur de cette pénalité pour annulation tardive, le transporteur pourra suspendre l'accès au service, après mise en demeure et accord de l'AO<sup>2</sup>.

En cas d'annulations tardives récurrentes, l'AO<sup>2</sup> pourra suspendre l'accès au service, après mise en demeure.

## **ARTICLE 4 – Les conditions de transport**

### **4.1 Sécurité**

L'accès de toute personne est subordonné au respect des conditions législatives et réglementaires en vigueur, de manière que sa sécurité et celle des autres personnes transportées soit assurée.

En aucun cas, le transporteur ne pourra être tenu responsable de toute dégradation découlant de la manipulation de fauteuils roulants ou autres appareillages par son propre propriétaire ou par une tierce personne.

### **4.2 Obligations de l'utilisateur**

L'utilisateur a la responsabilité d'attacher lui-même sa ceinture de sécurité. Pour rappel, le port de celle-ci est obligatoire.

Le conducteur pourra refuser l'accès à l'utilisateur si ce dernier ne respecte pas les présentes conditions de sécurité.

### **4.3 Obligations du conducteur**

Le conducteur doit s'assurer que chaque usager a une ceinture de sécurité en état de fonctionnement et que les fauteuils roulants sont tous fixés dans le véhicule.

Aide à la personne handicapée : à l'exclusion de toute autre prestation, une aide à la personne handicapée sera apportée par l'agent de conduite, si besoin, (aide à la manipulation si nécessaire : de la personne, des bagages, du fauteuil).

Le conducteur n'accède en aucun cas à l'intérieur des lieux publics ou privés de prise en charge et/ou de dépose.

### **4.4 Accompagnateurs**

L'accompagnateur est une personne qui doit être signalée au moment de la réservation et doit s'acquitter d'un titre de transport et qui est en mesure d'assister la personne à mobilité réduite avant et après la descente du véhicule.

Les accompagnateurs de personnes à mobilité réduite ne pouvant voyager seules et titulaires d'une carte d'invalidité avec la mention « Tierce Personne » ou « besoin d'accompagnement » voyagent gratuitement.

## **ARTICLE 5 – Transports des animaux et objets divers**

### **5 1 Animaux**

Les animaux ne sont pas admis dans les véhicules.

Toutefois il est fait exception à cette règle :

- pour les animaux courants de petite taille, tels que chiens, chats, oiseaux, à condition d'être transportés sur les genoux, dans des paniers convenablement fermés ou dans des cages suffisamment enveloppées, et de ne pas salir ou incommoder les autres voyageurs.

La plus grande dimension de ces paniers ou cages ne doit pas dépasser 45 cm. Le porteur de l'animal doit tenir le panier ou la cage pour toute la durée du voyage et demeure entièrement responsable de l'animal.

- pour les chiens guides d'aveugle ou de personne handicapée, ayant fait l'objet d'un dressage spécial, qui accompagnent le titulaire d'une carte spécifique ou d'invalidité : la présentation de cette carte peut être requise par le conducteur ou le contrôleur habilité.

Ces animaux ne doivent en aucun cas salir les lieux, incommoder les voyageurs ou constituer une gêne ou une menace à leur égard.

En aucun cas le transporteur ne pourra être tenu responsable des accidents dont les animaux auraient été la cause.

Le propriétaire reste le seul responsable des dommages que pourraient occasionner son animal.

### **5.2 Objets divers**

Sont admis et transportés gratuitement :

- les petits bagages à main (en quantité raisonnable) ;
- les colis dont la plus grande dimension n'excède pas un mètre ;
- les porte-provisions ;
- les poussettes à condition d'être pliées.

Il est quand même demandé d'indiquer lors de la réservation la présence d'objets encombrants.

Il est interdit d'introduire dans le véhicule des matières dangereuses (explosives, inflammables, toxiques).

En aucun cas le transporteur ne pourra être tenu responsable des accidents causés par ces objets.

Seul le propriétaire ou l'utilisateur sera rendu responsable.

## **ARTICLE 6 – Objets perdus ou trouvés**

Les objets restent sous la seule responsabilité des voyageurs. Le transporteur n'est nullement responsable des objets perdus ou volés. Tout objet retrouvé sera gardé par le transport ou au siège de l'AO<sup>2</sup> pendant 4 semaines.

## **ARTICLE 7 – Interdictions et prescriptions**

Il est interdit de :

- parler sans nécessité au conducteur ;
- incommoder les autres voyageurs ou troubler la tranquillité des voyageurs ;
- de fumer ou de vapoter dans le véhicule,
- consommer dans le véhicule toute boisson (alcoolisée ou non) et toute nourriture ;
- consommer toute sorte de stupéfiants dans le véhicule ;
- apposer dans le véhicule des inscriptions de toute nature, manuscrites ou imprimées, tracts ou affiches... ;
- abandonner ou jeter dans le véhicule tous papiers (journaux, emballages, titres de transport...), résidus ou détritiques de toute nature ;
- dégrader ou détériorer le matériel.
- de gêner le conducteur et les autres passagers par l'utilisation d'appareils sonores ou bruyants (radios, téléphones portables ...) dès que le son en est audible par les autres voyageurs
- de troubler la tranquillité des voyageurs par des chants, disputes ou gestes inconvenants

Le non-respect de ces interdictions peut entraîner la suspension ou l'interruption définitive de l'accès au service de transport «TAD».

## **ARTICLE 8 – Réclamations / Suggestions**

Les utilisateurs du service pourront faire part de leurs remarques ou réclamations à l'AO<sup>2</sup> ou auprès de la centrale de réservation :

- Par téléphone 0 805 60 81 00
- Par courrier Communauté de Communes Pyrénées Haut Garonnaises 17 avenue de Luchon 31210 GOURDAN POLIGNAN
- Par courriel : l.monge@ccphg.fr

Le transporteur informe l'AO<sup>2</sup> de tous les dysfonctionnements et problèmes survenus au cours du service. L'AO<sup>2</sup> et le transporteur mettent à disposition de chaque usager un cahier de réclamations.

L'AO<sup>2</sup> transmet chaque année un exemplaire du cahier de réclamations à l'autorité délégataire.

## **ARTICLE 9 – Information des voyageurs**

Le présent règlement est disponible auprès des conducteurs, à bord des véhicules, il peut également être expédié à tout voyageur sur simple demande.

## **ARTICLE 10 – Dispositions pénales**

Les infractions au présent règlement dûment constatées par procès-verbal, dressé par les agents assermentés du réseau régional de transport ou par les fonctionnaires de Police Nationale, pourront donner lieu à l'application de peines prévues dans les différents textes légaux et réglementaires en vigueur.