



***DSP Transport urbain – Artois Mobilités 2024-2029***

**Annexe 3.10.c**

---

**Règlement de service TPMR**

## 1. Règlement d'exploitation

### **TITRE I - CHAMP D'APPLICATION**

#### Article 1

Les dispositions du présent règlement sont applicables au service de transport public de personnes à mobilité réduite réalisé sur le réseau Tadao dans le cadre du contrat de délégation de service public du Syndicat Mixte des Transports Artois Mobilités par la société délégataire ci-après dénommée l'Exploitant.

### **TITRE II - CONDITIONS D'ACCES AU SERVICE**

#### Article 2

Le service Proxibus est un service de transport dédié aux personnes à mobilité réduite.

Il est accessible sous conditions d'éligibilité (ou : aux bénéficiaires de la carte mobilité inclusive mention invalidité) et après inscription préalable effectuée en remplissant le formulaire d'admission.

### **TITRE III - NATURE DES PRESTATIONS REALISEES PAR LE SERVICE PMR**

#### Article 3

La prestation transport s'entend à partir d'un déplacement supérieur à 500 mètres.

Le service TPMR assure un transport de porte à porte.

La prestation ne comprend pas le portage dans les escaliers, la montée dans les étages ou l'accompagnement à l'intérieur des bâtiments.

La prestation exclut également de décharger et porter les sacs de provisions ou les bagages éventuels.

Le service TPMR ne saurait être assimilé au taxi.

Le choix du véhicule, du nombre de clients transportés et de l'itinéraire emprunté par le conducteur relève de la seule responsabilité de l'Exploitant.

La destination de la course ne saurait être différente de celle annoncée par le client lors de la réservation.

En tant que service public, l'organisation du TPMP du réseau Tadao privilégie le recours au transport de plusieurs clients.

Ainsi, il est possible qu'un transport réservé soit décalé dans la limite de plus ou moins 15 minutes par rapport à l'horaire convenu initialement. Dans ce cas, le client est systématiquement prévenu par téléphone.

## **TITRE IV - JOURS ET HEURES DE FONCTIONNEMENT DU SERVICE PMR**

### **Article 4**

Les bénéficiaires du service TPMP peuvent être pris en charge du lundi au samedi de 8h à 18h et le samedi de 8h à 12h et de 14h à 18h.

## **TITRE V - RESERVATION**

### **Article 5**

La réservation s'effectue par téléphone au numéro vert : 0 800 95 68 68 ou par les outils digitaux mis en place par l'Exploitant au plus tôt un mois avant et au plus tard la veille pour le lendemain ou le matin pour l'après-midi.

Pour les voyageurs réguliers effectuant des trajets domicile-travail, il est possible de réserver sur une période trimestrielle sous réserve de faire parvenir à l'avance un planning précis de l'ensemble des déplacements programmés sur le trimestre. Il sera demandé un strict respect de ce calendrier sous peine de ne plus pouvoir bénéficier de cette commodité.

Le standard du service TPMP fonctionne du lundi au samedi de 07h30 à 12h00 et de 14h00 à 18h00

Le standard ne fonctionne pas les dimanches et jours fériés. En période de vacances scolaires, le standard est également fermé le samedi.

Lors de la réservation, et pour le bon fonctionnement du service, le bénéficiaire doit préciser pour l'aller comme pour le retour :

- son nom et prénom
- la date, l'heure et le lieu de la montée
- l'heure et le lieu de descente

- la présence ou non d'un accompagnateur
- la présence ou non de colis

Il est recommandé aux utilisateurs qui peuvent prévoir leur déplacement d'anticiper leur réservation afin d'obtenir une réponse la plus conforme possible à leurs attentes.

Dans le cas d'une sortie en groupe, il est fortement conseillé d'effectuer une seule demande de réservation en indiquant l'effectif précis concerné afin que le service TPMPR puisse répondre au mieux à la demande.

## **TITRE VI - RESPECT DES DELAIS D'ANNULATION**

### **Article 6**

Dans la mesure où, pour quelque raison que ce soit, l'utilisateur ne peut effectuer le déplacement demandé et programmé, il est tenu d'en informer le service TPMPR par tout moyen approprié au moins 2 heures à l'avance par rapport à l'heure initialement programmée de prise en charge.

En dehors des heures d'ouverture du standard, l'annulation est possible en composant le 0 800 95 68 68 en sélectionnant le choix « annulation » et en laissant un message vocal indiquant le nom et prénom du client, la date, l'heure et le lieu prévu de montée.

L'annulation est également possible via les outils digitaux mis en place par l'Exploitant.

### **Annulation hors délai**

Il est obligatoire d'annuler ses réservations à minima deux heures avant un départ pour que le véhicule ne se déplace pas inutilement. Après 3 annulations tardives pendant 3 mois consécutifs, le compte du voyageur pourra être désactivé pour une durée de 2 mois, en fonction des éventuelles justifications apportées par le voyageur.

Durant une période de désactivation temporaire, il est interdit de créer un autre compte ou de voyager en utilisant le compte d'un autre utilisateur. Le conducteur peut alors refuser l'accès au véhicule au client concerné.

En cas de 2 nouvelles annulations tardives dans l'année qui suit la désactivation temporaire, le réseau TADAO se réserve le droit de désactiver à nouveau le compte voyageur pour une durée de 4 mois.

### **Déplacements en absence**

Il est obligatoire d'annuler ses réservations à minima deux heures avant un départ pour que le véhicule ne se déplace pas inutilement. En cas d'absence sur votre trajet aller, le réseau TADAO se réserve le droit d'annuler votre réservation retour afin que le véhicule ne se déplace pas inutilement. Si vous souhaitez le conserver, merci de contacter le service Allobus au 0.800.800.964 (horaires d'ouverture précisés dans l'article 4) pour confirmer votre présence.

Après 2 absences pendant 3 mois consécutifs, le compte du voyageur pourra être désactivé pour une durée de 3 mois, en fonction des éventuelles justifications apportées par le voyageur.

Durant une période de désactivation temporaire, il est interdit de créer un autre compte ou de voyager en utilisant le compte d'un autre utilisateur. Le conducteur peut alors refuser l'accès au véhicule au client concerné.

En cas de 2 nouvelles absences dans l'année qui suit la désactivation temporaire, le réseau TADAO se réserve le droit de désactiver à nouveau le compte voyageur pour une durée de 4 mois.

## **TITRE VII – PONCTUALITE**

### **Article 7**

Le transporteur s'engage à respecter l'heure donnée à plus ou moins 5 minutes (sauf cas de force majeure ou d'impondérables imputables à la circulation).

Tout retard pénalise l'ensemble de la clientèle. Il est donc demandé à l'utilisateur d'être prêt 10 minutes avant l'horaire convenu lors de la réservation.

Le conducteur attendra le client durant 5 minutes au maximum après l'heure de prise en charge convenue.

Des retards répétés feront l'objet d'une mise en garde de la part de l'exploitant, pouvant aboutir à suspendre momentanément l'accès au service.

## **TITRE VIII - TITRES DE TRANSPORT**

### **Article 8**

Le tarif applicable est celui en vigueur sur le réseau de transport public urbain du Syndicat Mixte des Transports Artois Mobilités. Seuls les titres spécifiques au réseau Tadao sont autorisés.

## **TITRE IX - STATUT DES ACCOMPAGNATEURS**

### **Article 9**

#### **L'accompagnateur obligatoire**

La nécessité pour l'utilisateur d'être accompagné dans ses déplacements à titre d'assistance est établie lors de l'inscription au service (CMI invalidité mention « besoin d'accompagnement »).

L'accompagnateur n'est pas désigné nommément mais il est par définition majeur, valide, connu de la commission d'accès et apte à assister l'utilisateur par sa connaissance du handicap. L'accompagnateur voyage alors gratuitement.

Aucun transport ne pourra être effectué en son absence.

#### **L'accompagnateur facultatif**

La personne à mobilité réduite peut être accompagnée au plus d'une personne qui devra être en possession d'un titre de transport valide ou s'en procurer un auprès du conducteur.

Il s'agit d'une personne de la famille ou d'un(e) ami(e) qui participe au déplacement de l'usager sans prendre en charge une mission d'assistance.

## **TITRE X - MISE A JOUR DE LA FICHE UTILISATEUR**

### **Article 10**

#### **Modification de la situation du client**

En cas de déménagement, de changement de numéro de téléphone ou de modification des conditions de déplacement (type de fauteuil...), il est important de prévenir par écrit le service TPMR pour permettre la prise en compte de ces informations dans la programmation.

#### **Non utilisation du service**

Le fichier clients est mis à jour annuellement sur la base de la fréquentation effective des personnes sur les 18 derniers mois. Les fiches des clients n'ayant pas utilisé le service sur cette période sont archivées.

La réinscription se déroulera dans les mêmes conditions que l'inscription initiale.

## **TITRE XI – ANIMAUX**

### **Article 11**

A l'exception des chiens servant de guide, lesquels sont admis gracieusement, la présence des animaux, notamment des chiens, est interdite à bord des véhicules.

Les animaux domestiques de petite taille pourront cependant être admis lorsqu'ils sont transportés dans des paniers, sacs ou cages convenablement fermés, sans pour autant qu'ils occupent une place assise. Les animaux ne doivent pas, en tout état de cause, salir ou incommoder les passagers ou constituer une gêne à leur égard.

L'Exploitant ne pourra être tenu pour responsable des conséquences des accidents dont les animaux auraient été l'objet, ni des dommages qu'ils auraient pu occasionner.

## **TITRE XII - MATIERES DANGEREUSES**

### **Article 12**

Il est interdit aux utilisateurs d'introduire à bord des véhicules des matières dangereuses ainsi que, en général, toutes celles susceptibles de salir ou d'incommoder ainsi que celles dont la possession est pénalement poursuivie.

## **TITRE XIII – BAGAGES**

### **Article 13**

Les colis et marchandises ne peuvent être transportés que s'ils ne présentent aucun danger quant à la sécurité publique et qu'ils n'entravent en rien le transport d'autres voyageurs. Cette éventualité devra être précisée lors de la réservation.

Les colis encombrants et lourds seront systématiquement refusés à bord du véhicule. Dans tous les cas, les conducteurs ne sont pas habilités à en assurer leur chargement ou déchargement. De plus, l'Exploitant décline toute responsabilité pour les dommages

éventuels pouvant avoir été subis par les marchandises ou colis lors du transport.

## **XIV - OBJETS TROUVES**

### **Article 14**

Les objets trouvés dans les véhicules seront, dès le lendemain de leur découverte, centralisés au siège d'exploitation du service TPMR, où ils pourront :

- soit être récupérés sur justificatif
- soit, sur demande, être remis à leur propriétaire à l'occasion d'un nouveau déplacement

## **TITRE XV - COMPORTEMENT A BORD DU VEHICULE**

### **Article 15**

Toute personne qui risquerait d'incommoder les autres voyageurs ou d'apporter un trouble à l'ordre public à l'intérieur d'un véhicule pourra se voir interdire de manière provisoire l'accès au service.

Il est notamment interdit de fumer et de monter dans un véhicule en état d'ébriété.

### **2. Conditions d'accès au service**

## **TITRE XVI - PERSONNES CONCERNEES**

### **Article 17**

#### **Accès de plein droit**

Les personnes pouvant bénéficier de l'accès de plein droit sont les adhérents déjà inscrits au 31/12/2023 et les bénéficiaires de la CMI invalidité résidant sur et en dehors du ressort territorial, sous réserve d'inscription préalable au service.

les personnes dont l'état de santé requiert un transport médicalisé assuré par un personnel formé et/ou un matériel spécialisé ne peuvent cependant être transportées au titre du service Proxibus.

#### **Etablissements spécialisés**



D'une manière générale, le service TPMR n'assure pas, au titre du service public, les transports à destination de certains établissements spécialisés, tels que :

- les C.A.T (Centres d'Aide par le Travail)
- les I.M.E. (Instituts Médico-Educatifs)
- les C.R.F. (Centres de Rééducation Fonctionnelle)

Des services de transports à destination de ces établissements peuvent être mis en place à titre privé, sous réserve de la conclusion d'une convention ad hoc.

## **TITRE XVII - CONDITIONS D'INSCRIPTION**

### **Article 18**

Les conditions d'accès au service sont définies dans l'article 2 du présent règlement.

Les dossiers d'inscription, obligatoires pour accéder au service, sont disponibles sur demande auprès du Syndicat Mixte Artois Mobilités et au siège social de l'exploitant du service TADAO et sont envoyés sur simple demande.

## **TITRE XIX - CONDITIONS DE TRANSPORT**

### **Article 19**

#### **Condition de base**

La condition sine qua non d'accès au service est la capacité d'assurer le transport de la personne en toute sécurité : le fauteuil doit être attaché de manière satisfaisante. Dans certains cas, une adaptation du matériel peut être imposée.

#### **Transports sous conditions**

La réponse favorable à la demande d'accès au service peut être assortie de conditions.

#### **Accompagnement obligatoire**

Il peut être demandé la présence systématique d'un accompagnateur, dans le cas où la personne ne pourrait être laissée seule dans un véhicule (en cas de transport de plusieurs clients par exemple) ou à destination.

L'accompagnement est obligatoire dans les cas suivants :

- problème d'autonomie pouvant mettre en jeu la sécurité de la personne (désorientation temporo-spatiale, personne semi

valide ne pouvant marcher seule, incapacité à demander de l'aide)

- incapacité à manœuvrer seul le fauteuil
- nécessité d'une assistance pour gérer un équipement médical spécifique (assistance respiratoire...)
- incapacité à gérer les relais au départ ou à destination du transport
- enfant âgé de moins de 8 ans

### **Réservations par un « Réfèrent »**

Il peut être demandé que les réservations soient prises par une tierce personne choisie par la personne transportée, ce « référent » venant pallier les défaillances de cette dernière dans sa capacité à organiser ses déplacements (troubles de la mémoire, surdité...) afin d'éviter les erreurs de programmation des transports.

### **Accès temporaire**

L'accès au service est accordé de manière temporaire lorsque le handicap de la personne est susceptible d'évoluer.

A l'échéance, si l'amélioration de l'état de la personne est constatée, l'accès au service n'est pas renouvelé.

A l'inverse, en cas de dégradation, il peut y avoir nécessité de revoir les conditions de transport.

### **Révision des conditions de transport**

Les conditions de transport peuvent être révisées :

- sur demande de la personne transportée
- 
- sur signalement des personnels de conduite ou de réservation suite à des constats terrain (modification d'équipement, remise en cause des conditions de sécurité...)

## **TITRE XXVII - DISPOSITIONS ADMINISTRATIVES**

### **Article 27**

Chaque inscription fait l'objet de l'ouverture d'une fiche informatique « client ». Ce fichier a fait l'objet d'une déclaration auprès de la CNIL (Commission Nationale Informatique et Libertés).

**Aucun des éléments figurant sur cette fiche ne concerne le domaine médical.**