

_____ THONON
agglomération

REGLEMENT DU TAD TADISPO



**Service de transport à la demande pour Personnes à
Mobilité Réduite (PMR) situés sur le territoire de
THONON AGGLOMÉRATION**

Communauté d'agglomération THONON AGGLOMERATION

2, place de l'Hôtel de Ville – BP 80114

74207 Thonon-les-Bains Cedex

SOMMAIRE

Article 1 - Objet du règlement du service TAD TADispo.....	3
Article 2 – Entrée en vigueur	3
Article 3 – Définition du service de transport TADispo	3
Article 4 – L’offre de service	4
Article 5 – Qualité de service	6
Article 6 – Financement.....	8

Article 1 - Objet du règlement du service TAD TADispo

Conformément aux dispositions des articles L.1241-1 et suivants, L.3111-14 et suivants et R.1241-1 et suivants du Code des transports, THONON AGGLOMERATION, en tant qu'Autorité Organisatrice des transports sur son territoire, favorise le transport des personnes à mobilité réduite et organise des services de transport à la demande.

Le présent règlement a pour objet de définir les règles régissant cette offre de transport pour les personnes à mobilité réduite et les personnes âgées de plus de soixante-dix ans. Un règlement de service précisera les modalités de fonctionnement du service et de ses relations avec les usagers.

Article 2 – Entrée en vigueur

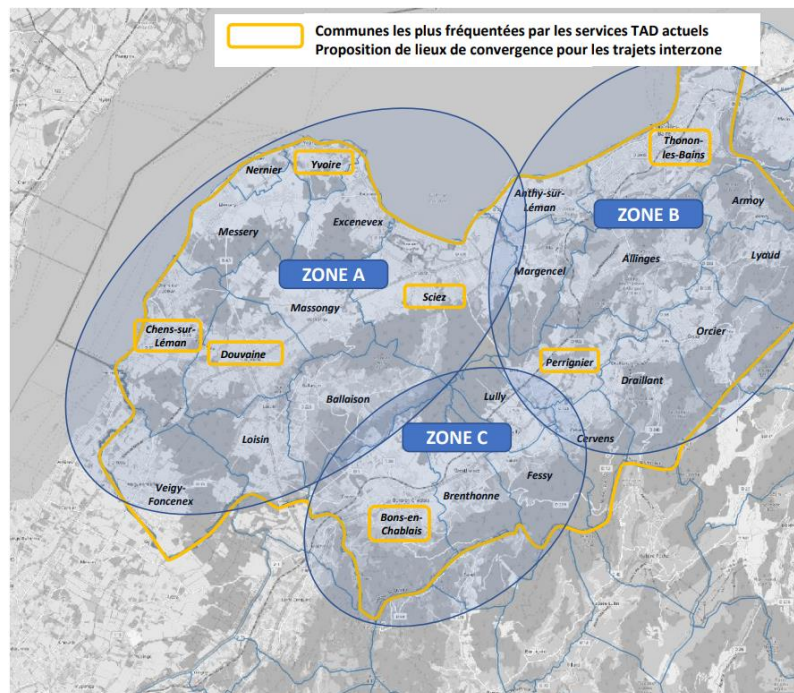
Le présent règlement entre en vigueur à compter de la date de mise en service du service, dont la date prévisionnelle est fixée au mois de juillet 2023.

Article 3 – Définition du service de transport TADispo

TADispo est un service de transport à la demande spécialisé sur les 3 zones ci-dessous :

1. Assurant un service d'adresse à adresse pour les déplacements intra-zone des usagers et un service convergent vers un point d'intérêt pour les déplacements inter-zone appartenant aux catégories d'ayants droit tels que définis à l'article 1 du présent règlement régional.
2. Collectif ou le cas échéant individuel lorsque les contraintes d'exploitation et de qualité de service le rendent nécessaires ;
3. A la demande, préétabli lors d'une réservation auprès de l'exploitant.
4. Dont le déplacement est au moins supérieur ou égal à deux cent cinquante (250) mètres.

Les trois zones sont présentées sur la carte ci-dessous :



Article 4 – L’offre de service

1. Ayants droit & éligibilité au service

Les personnes éligibles aux services TADispo sont les personnes justifiantes :

- D’une Carte Mobilité Inclusion (CMI) portant la mention « invalidité » (art L. 241-3 I 1° du code de l’action sociale et des familles). Conformément à l’article L.1111-5 du code des transports.
- D’une invalidité temporaire (justificatif médical à présenter) ;
- D’un âge supérieur à soixante-dix (70) ans sur présentation d’une pièce d’identité.

Les justificatifs de l’ayant droit doivent être en cours de validité.

2. L’accompagnement

a. Situation courante : l’accompagnement par le conducteur

Le service comprend une prise en charge légère de la personne transportée par le conducteur.

Cette prise en charge comprend l’aide à l’installation en toute sécurité dans le véhicule, à la descente ainsi qu’un accompagnement sur le trottoir jusqu’au seuil du domicile (au niveau de la voie publique) et/ou du point d’intérêt pour les déplacements inter-zone

Le portage de colis/bagages d’un poids raisonnable peut faire partie de la prestation courante réalisée par le conducteur. Le poids à porter pour type de chauffeur ne pourra pas excéder 12kg.

La présence d’un animal de compagnie est également autorisée dans le véhicule à titre gratuit sous condition que celle-ci soit indiquée au moment de la réservation. Les animaux de petite taille devront être transportés dans un panier spécial ou un sac réservé à cet effet, et les animaux de plus grande taille muselés et tenus en laisse, sauf cas particulier (les chiens-guides d’aveugle par exemple). En cas de besoin le délégataire peut être amené à demander à l’usager que l’animal de compagnie voyage dans une cellule différente de celle de son maître.

b. Les accompagnateurs

L’accompagnateur obligatoire : Le voyageur doit signaler au moment de son inscription au service, ou lors de la mise à jour de ses informations personnelles, son besoin d’un accompagnateur obligatoire pour ses déplacements du fait de son handicap et justifiant d’une CMI portant la mention « accompagnement obligatoire ». L’accompagnateur obligatoire peut être laissé au libre choix du voyageur. Il n’est pas désigné nommément mais il doit être valide et apte à assister le voyageur par sa connaissance du handicap. L’accompagnateur obligatoire est pris en charge gratuitement, son trajet est identique à celui du voyageur qu’il accompagne.

L’accompagnateur facultatif : Il s’agit des personnes qui accompagnent le voyageur sans assurer de mission d’assistance. Le voyageur doit signaler la présence de l’accompagnateur facultatif lors de la réservation du trajet. L’accompagnateur peut être autorisé à utiliser le service par l’exploitant dans la limite des places disponibles pour le déplacement réservé. Il doit alors s’acquitter d’un titre de transport valable au même tarif que l’ayant droit qu’il accompagne.

THONON agglomération

3. Trajets éligibles au service

a. Zone géographique

Les services du TADispo couvrent exclusivement le territoire de Thonon Agglomération.

b. Description des trajets éligibles

On distingue 2 types de trajets : les trajets intra zone et les trajets interzone.

Les trajets intra zone à l'intérieur d'une même zone et se font d'adresse à adresse ; les trajets interzones d'une zone à une autre se font d'adresse vers des lieux de rabattements ciblés. Onze lieux de rabattement sont possibles sur le territoire de Thonon Agglomération :

Arrêt Douvaine Mairie (1)	Arrêt Chens-sur-Léman Mairie (7)
Arrêt Thonon Gare SNCF (2)	Arrêt Sciez Mairie (8)
Arrêt Thonon Gare Lacustre (3)	Arrêt Perrignier Gare SNCF (9)
Arrêt Thonon Hôpital (4)	Arrêt Yvoire Gare Lacustre (10)
Arrêt Bons Mairie (5)	Arrêt Centre Médical du Chablais (11)
Arrêt Bons Gare SNCF (6)	

4. Amplitude de fonctionnement du service

Le service TADispo fonctionne toute l'année, du lundi au vendredi, de neuf (9) heures à dix-huit (18) heures avec retour assuré si la prise en charge a lieu avant 18h temps de trajet inclus.

5. Réservation et annulation du trajet

Les demandes de réservation peuvent être effectuées auprès de l'exploitant par téléphone ou en ligne. En cas de réponse différée, la demande ayant été posée par courrier électronique, le demandeur sera rappelé par le centre de services, aux coordonnées qu'il aura indiquées, dans un délai maximal de dix (10) heures ouvrées à compter de la réception de la demande. Toute prestation complémentaire, accompagnement ou aide légère, doit être demandée par le voyageur au moment de la réservation du trajet.

Un trajet pourra être planifié jusqu'à la 17h la veille pour le lendemain. Les trajets réalisés le lundi devront être planifiés jusqu'à 17h le vendredi (idem pour les veilles de jour férié).

a. Délai de réponse

Une confirmation immédiate (favorable ou défavorable) sera apportée à l'utilisateur.

b. Refus d'une réservation

Une demande de réservation d'un trajet TADispo sera refusée si l'une des conditions suivantes est vérifiée :

- La demande n'est pas conforme au présent règlement ;
- La demande de réservation ne peut pas être réalisée du fait de contraintes d'exploitation non imputables à une faute de l'exploitant de transport.

c. Modification d'une réservation

Un trajet pourra être modifié jusqu'à 17h la veille pour le lendemain. Les trajets réalisés le lundi pourront être modifiés jusqu'à 17h le vendredi.

d. Annulation d'une demande de réservation

L'utilisateur peut annuler son trajet jusqu'à 12h la veille pour le lendemain. Passé ce délai, l'utilisateur devra présenter un justificatif à son annulation ou se verra attribuer une pénalité.

6. Canaux de communication

Les usagers pourront accéder à une information exhaustive sur le service et effectuer des demandes de réservation par téléphone ou en ligne, auprès de l'exploitant. Les usagers pourront déposer leurs réclamations sur les canaux susmentionnés (<https://mesdemarches.thononagglomeration.fr/>), mais également par courrier ou par courriel, auprès de l'exploitant.

7. Informations voyageurs

Les services du TADispo incluent une information voyageur dans les véhicules.

8. Tarification et perception des recettes

a. Tarification

Les tarifs proposés aux usagers seront les suivants :

- Adhésion obligatoire mais gratuite à la 1ère réservation selon le formulaire d'inscription en vigueur,
- Tarif intra zone (porte à porte au sein d'une zone) : 2,5€/ticket - 20€/mois - 200€/an
- Tarif inter zone (d'une adresse précise au sein d'une zone vers un lieu de rabattement dans une autre zone) : 3,5€/ticket - 30€/mois - 300€/an
- L'ensemble de la tarification s'applique sur une base d'un aller/retour par demi-journée d'ouverture du service.

b. Perception des recettes

Les modes de paiement suivants sont acceptés par l'exploitant à bord des véhicules :

- Paiement en espèces, en Euro, au moyen de pièces et billets en cours de validité. Le conducteur donne le rendu de monnaie nécessaire. Il est toutefois fortement conseillé de faire l'appoint.
- Paiement par chèque
- Paiement par carte bancaire, en Euro.

Article 5 – Qualité de service

1. Groupage

Les réservations sont effectuées directement auprès de l'exploitant qui devra optimiser au mieux les prises en charge en recherchant notamment les groupements possibles de plusieurs demandes vers des lieux proches ou sur des itinéraires proches.

THONON

agglomération

Pour cela, l'exploitant peut proposer à la personne un décalage de la prise en charge ou de la dépose sous réserve :

- De ne pas altérer son temps de trajet direct de plus de quinze minutes,
- De ne pas générer un temps de trajet global de plus d'une heure.

2. Droits et obligations des usagers du service

a. Droits des usagers du service

Les usagers du service disposent des droits suivants :

- Accéder à un service de transport à la demande de qualité ;
- Disposer de véhicules propres, sûrs et accessibles ;
- Être pris en charge et déposés en temps et en heure ;
- Disposer d'une information voyageur actualisée, tant en situation nominale qu'en situation perturbée.

b. Conditions de suspension des droits

Les usagers du service pourront voir leur accès suspendu de manière temporaire ou définitive, si l'une des conditions suivantes est remplie :

- Critère d'éligibilité invalide depuis plus de deux mois, sauf si l'utilisateur présente un justificatif de dépôt de renouvellement de son critère d'éligibilité ;
- L'utilisateur a un encours d'impayé supérieur à 50 euros sur un mois.
- L'utilisateur a entraîné plus de trois déplacements inutiles dans le mois et/ou annulé tardivement et sans justification trois réservations.
- L'utilisateur a un comportement dangereux ou inadapté envers les conducteurs, et/ou d'autres usagers, et/ou lui-même.
- L'utilisateur n'est pas en mesure de voyager dans un véhicule pour des raisons de santé qui rendrait difficile la réalisation du service pour les autres usagers et/ou pour les chauffeurs.

3. Obligations de l'exploitant

En complément des responsabilités détaillées dans l'article 5.2.3 du CCTP du marché, l'exploitant doit veiller à respecter la ponctualité sous peine de pénalités.

L'exploitant doit respecter l'heure impérative indiquée par l'utilisateur lors de sa réservation avec un intervalle de tolérance d'au maximum dix minutes. Au-delà, l'exploitant pourra se voir attribuer une pénalité. L'exploitant devra régler des pénalités pour les situations suivantes :

- Dépassement de plus de 50% du temps de trajet complet, dans la limite de trente minutes, dans le cadre d'un trajet groupé ;
- Non-respect de l'obligation de ponctualité.

4. Pénalités usagers et motifs

Les usagers devront régler des pénalités pour les situations suivantes :

- Annulation tardive et sans motif valable ;
- Déplacement inutile des véhicules (l'utilisateur ne s'étant pas présenté au moment de la prise en charge)

5. Pénalités de l'exploitant

Les exploitants devront régler des pénalités pour les situations suivantes (liste non exhaustive qui sera détaillée dans Service de transport à la demande pour Personnes à Mobilité Réduite (PMR)

_____ THONON **agglomération**

les cahiers des clauses administratives particulières) :

- Refus d'une demande de trajet non justifiée ;
- Retard de prise en charge de plus de 15 minutes non justifié ;
- Service non exécuté du fait du (des) Titulaire(s) (sauf cas de force majeure). Un service correspond à un aller ou un retour ;
- Incorrection flagrante du personnel du Titulaire ou de son (ses) sous-traitant(s) à l'égard des usagers.

Article 6 – Financement

Thonon Agglomération et la Région Auvergne Rhône Alpes participent au financement du service TADispo.