

1.3 - Règlement intérieur

1.3.4 - Transport à la Demande Simplifié (TAD-PMR)

ARTICLE 1 – Objet du service

Le présent règlement définit les conditions d'accès et d'utilisation du service de Transport à la Demande Simplifié à vocation Personnes à Mobilité Réduite (PMR), mis en place en remplacement du TRS (Transport Routier de Substitution).

Ce service vise à offrir une solution de transport souple et adaptée aux personnes à mobilité réduite, sur l'ensemble des arrêts du réseau, qu'ils soient accessibles ou non.

ARTICLE 2 – Bénéficiaires

Le service est destiné aux personnes à mobilité réduite (PMR), dont le handicap, permanent ou temporaire, rend difficile ou contraignant l'usage des transports en commun classiques.

L'accès au service repose sur la création d'un compte usager PMR auprès de l'exploitant du réseau urbain. À cette occasion, un justificatif de la situation (carte d'invalidité, notification ou attestation MDPH, certificat médical, etc.) peut être demandé afin de vérifier que l'usage des transports classiques est rendu difficile ou contraignant.

ARTICLE 3 – Modalités de fonctionnement

- **Périmètre** : le service est assuré d'arrêt à arrêt sur les lignes régulières du réseau urbain. À titre exceptionnel, pour les usagers résidant à moins de 100 mètres d'un arrêt et rencontrant des difficultés importantes pour se mouvoir, une prise en charge à la porte du domicile peut être envisagée, après accord de l'Agglomération ou de l'exploitant du réseau urbain.
- **Jours de fonctionnement** : du lundi au vendredi, hors jours fériés.
- **Horaires** : les prises en charge s'effectuent aux horaires prévus dans le guide horaire du réseau.
- **Réservation obligatoire** : la veille avant 15h, par téléphone, internet ou tout autre moyen mis à disposition.

ARTICLE 4 – Tarification

La tarification appliquée est identique à celle du réseau urbain classique. Les titres de transport habituels sont acceptés.

ARTICLE 5 – Réservation et annulation

- Toute réservation doit être clairement formulée avec le nom, le lieu de prise en charge, la destination et l'horaire souhaité, lequel doit correspondre à un horaire de passage prévu au guide horaire du réseau pour l'arrêt de prise en charge.
- En cas d'annulation, l'usager s'engage à prévenir le plus tôt possible, afin de libérer la place pour d'autres bénéficiaires ;
- Tout abus répété (absences non justifiées, réservations non honorées) pourra entraîner une suspension temporaire du service, après avertissement.

ARTICLE 6 – Comportement des usagers

Les usagers doivent respecter les règles de courtoisie, de ponctualité et de sécurité à bord des véhicules. Toute attitude inappropriée ou comportement mettant en danger les autres voyageurs ou le personnel pourra entraîner l'exclusion du service.

ARTICLE 7 – Accessibilité et sécurité

Les véhicules affectés à ce service sont adaptés aux besoins spécifiques des PMR, notamment en matière d'accessibilité, de sécurité à bord, et de confort.

Les conducteurs peuvent, dans la limite de leur rôle, apporter une aide ponctuelle à la montée dans le véhicule (ex. : stabilisation d'un fauteuil roulant, appui à la montée d'une marche), mais ils ne sont pas habilités à accompagner ou manipuler un usager nécessitant une assistance personnelle constante.

Par conséquent, les usagers doivent avoir la capacité de se déplacer en toute autonomie. Si l'état de santé ou le niveau d'autonomie d'un usager ne permet pas un déplacement sécurisé sans aide permanente, la présence d'un accompagnateur valide est obligatoire.

En l'absence d'accompagnateur, et si la situation compromet la sécurité de l'utilisateur ou des autres voyageurs, l'accès au service pourra être suspendu temporairement. L'utilisateur sera alors orienté vers les services compétents (transport adapté, accompagnement médico-social, etc.).

Cette mesure vise à garantir la sécurité et la qualité du service pour l'ensemble des voyageurs.