

Annexe 2 Règlement d'exploitation des TPMP

Article 1 - Champ d'application

Les dispositions du présent règlement sont applicables au service de transport public de personnes à mobilité réduite réalisé sur le territoire de l'Agglomération de Châlons-en-Champagne sous la dénomination « service TPMP ». **L'accès au service TPMP n'interdit pas l'accès aux services Bus ou Cars du réseau SITAC.**

Article 2 – Définition du service

Le service TPMP est un service de transport à la demande, réservé aux personnes en situation de handicap détenant une carte d'invalidité égale ou supérieure à 80% ou une carte mobilité inclusion invalidité (et non stationnement ou priorité)

Il fonctionne sur tout le réseau SITAC :

- Sur le secteur périurbain, selon les horaires des lignes périurbaines définis dans l'annexe 1 pour les secteurs des communes desservies par les lignes A, B, C, D, E, et 120 (lignes F et G).
- Sur le secteur urbain, desservi par les lignes 1, 2, 3, 4, 5, 6, et 7), il fonctionne **de 7h00 à 19h du lundi au vendredi et de 8h à 12h10 le Samedi.**

Les adresses de prise en charge et de dépose doivent se situer dans une « zone de chalandise » de moins de 300 mètres d'un arrêt du réseau Sitac (sur les communes desservies par les lignes 1, 2, 3, 4, 5, 6, et 7 et de moins 700 mètres sur les communes desservies par les lignes périurbaines A, B, C, D, E, et 120 (lignes F et G).

Entre deux adresses situées dans le périmètre de transports urbains c'est un transport de porte à porte (espace public à espace public). La prise en charge ou la dépose se fait sur la voie publique. La prestation ne comprend pas le portage dans les escaliers, la montée dans les étages ou l'accompagnement à l'intérieur des bâtiments publics ou privés.

Article 3 - Conditions d'accès au service

L'accès au service est conditionné à l'inscription au service (validation requise) et à l'acceptation par l'utilisateur du présent règlement.

3.1 Les ayants droits

L'inscription se fait sur examen d'un dossier d'admission comprenant une fiche de renseignements personnels intégrant **le numéro de la carte d'invalidité en cours**. Elle est validée par les services commerciaux du réseau SITAC, après consultation si besoin des services de l'agglomération.

Le service TPMP est ouvert aux personnes connaissant une mobilité réduite permanente ou temporaire:

- personnes en fauteuil roulant manuel ou électrique
- personnes ayant un taux d'invalidité reconnu par la MDPH d'au moins 80%
- personnes ayant une carte mobilité inclusion invalidité (CMI V)
- personnes non-voyantes (handicap donnant droit au bénéfice de la carte d'invalidité dite « cécité étoile verte » ou « canne blanche »)
- personnes souffrant d'un handicap temporaire suite à un accident ou incident de la vie

- Peuvent également avoir accès au service en heures creuses sous réserve de disponibilité, les personnes semi-valides répondant à un des critères suivants :

- présentant des handicaps cumulés : mal voyant, difficulté à se déplacer, surdité, ...
- présentant des difficultés à gravir les marches et des troubles de l'équilibre non compensables (avec avis médical)
- dont la sécurité physique n'est plus assurée dans le bus
- En revanche, les éléments suivants ne constituent pas « en tant que tels » des critères donnant droit au service :
 - l'âge
 - la possession de la carte mobilité inclusion stationnement ou priorité
 - la possession d'une carte d'invalidité inférieure strictement à 80%
 - la déficience psychique ou intellectuelle
- En particulier ne sont pas concernées :
 - les personnes dont le handicap peut être compensé par la présence d'un accompagnateur
 - les personnes mal voyantes ou désorientées sans problèmes physiques
 - les personnes avec station debout pénible, mais dont la demande est uniquement motivée par un manque de disponibilité des places assises sur le réseau SITAC

L'accès au service peut être assorti de conditions (accompagnement obligatoire pour les problèmes d'autonomie pouvant mettre en jeu la sécurité de la personne ou l'incapacité à manoeuvrer seule le fauteuil, enfant seul  g  d'au moins 18 ans). En cas d'évolution de la situation de l'utilisateur, une révision des conditions de transport pourra être opérée sur décision de l'Agglomération de Châlons-en-Champagne.

3.2 Les exclusions

Le service étant financé par l'Agglomération de Châlons-en-Champagne, le service « TPMP » n'assure pas le transport relevant de la compétence d'autres collectivités ou organismes tels que :

- Le transport à but thérapeutique directement lié au handicap ou maladie de l'utilisateur, ces transports étant pris en charge par la CPAM.
- Les déplacements des élèves handicapés qui fréquentent un établissement général, agricole ou professionnel, public ou privé placé sous contrat, en application de la loi N 59-1557 du 31 décembre 1959, ou reconnu aux termes de la loi N 60-791 du 2 août 1960, et qui ne peuvent utiliser les transports en commun en raison de la gravité de leur handicap, médicalement établie, sont pris en charge et organisés directement par le département au titre de sa compétence.
- Les déplacements des étudiants handicapés qui fréquentent un établissement d'enseignement supérieur relevant de la tutelle du Ministère de l'Agriculture ou du Ministère de l'Education Nationale, et qui ne peuvent utiliser les transports en commun en raison de la gravité de leur handicap, médicalement établie, sont pris en charge et organisés directement par le Département au titre de sa compétence.
- Les déplacements relevant de l'action sanitaire et sociale, compétence du Département.
- Les personnes ayant recours à l'assistance d'appareils respiratoires administrant de l'oxygène doivent emprunter des transports sanitaires

Le service ne peut être dispensé si l'accompagnant est également bénéficiaire du service, ou est mineur. Le service ne peut pas non plus être dispensé à une personne non accompagnée lorsque cette dernière a besoin d'aide, notamment pour le portage de bagages ou qu'elle ne peut se déplacer seul.

Article 4 – Coordonnées et horaires d'ouverture pour l'information et la réservation

Les demandes d'information, d'inscription, les réclamations, réservations ou annulations de transport sont réalisables comme suit :

-   la l'agence SITAC, place Tissier de 9h à 12h30 / 14h00-18h30 du lundi au vendredi (hors période été), 10h-12h30 / 14h-17h le samedi et en période été
- par téléphone : 03 26 69 41 20 de 7h00-18h00 du lundi au vendredi / 7h-17h le samedi .



- ou sur la plateforme du site internet SITAC www.sitac.net appelé ResaGO (un accès étant disponible dans l'espace ouvert sur le totem de services de l'agence).

Article 5 - Fonctionnement du service

Le service TPMP ne saurait être assimilé au taxi. Le choix du véhicule, du groupage et de l'itinéraire emprunté par le conducteur relève de la responsabilité exclusive de l'exploitant. Ainsi, l'itinéraire défini par « TPMP » pourra inclure, un ou plusieurs arrêts intermédiaires afin de prendre en charge ou déposer d'autres usagers, en covoiturage. Toutefois l'utilisateur a la garantie que le transport ne sera collectif que si l'allongement de durée de son trajet consécutif à cette action, n'excède pas 30 minutes.

La destination prévue lors de la réservation ne peut pas être modifiée au cours du trajet. De même l'utilisateur ne pourra réserver ou annuler ses transports auprès du conducteur.

En tant que service public, l'organisation de « TPMP » privilégie le recours au groupage. Pour ce faire, un transport réservé peut être décalé dans la limite de + ou – 15 minutes par rapport à l'horaire de départ convenu par téléphone.

Un temps minimum de 30 minutes sur place est imposé à un même utilisateur entre deux transports. La prestation transport s'entend à partir d'un déplacement supérieur ou égal à 500 mètres.

Article 6 - Réservation

« TPMP » distingue deux types de déplacements, aux fonctionnements spécifiques.

6.1. Les déplacements ponctuels :

Pour un premier transport, le client doit remplir une fiche de demande d'inscription (cf annexe) qui devra être validée par les services SITAC et de l'agglomération avant la réservation du 1^{er} déplacement. (délai de réponse sous 48h à 72h). Ensuite le client pourra créer son compte sur le site web ou joindre l'agence SITAC pour que se faire aider. **Une demande de première réservation au service ne peut donc se faire pour un déplacement sur la même journée mais au plus tard 3 jours avant.**

Ensuite pour tout déplacement, la réservation doit être effectuée **avant 17h00 (16h le samedi et en période été)**. Les réservations ne pouvant être enregistrées le dimanche, elles seront clôturées le samedi pour le lundi. Dans le cas d'un transport suivant un jour férié, la réservation doit être effectuée le dernier jour ouvré avant le jour férié.

Une réservation peut être réalisée jusqu'à 1 mois à l'avance.

L'horaire de prise en charge est défini entre le service « TPMP » et l'utilisateur lors de la réservation, en fonction de la demande de l'utilisateur et des disponibilités du service. La demande d'un utilisateur peut porter sur un horaire de départ ou un horaire d'arrivée. L'horaire proposé par TPMP peut se situer dans un créneau de plus ou moins 60 minutes par rapport à la demande initiale.

La réservation est considérée comme enregistrée lorsque le client a validé sa réservation et a une confirmation numérique.

Lors de chaque réservation, l'utilisateur est tenu d'indiquer le motif de son déplacement, suivant une classification préétablie :

- déplacement à motif professionnel (travail)
- déplacement d'accès aux soins (santé, uniquement pour les transports non pris en charge par la Sécurité Sociale)
- déplacement pour démarche personnelle (achats, visite à un proche,...)
- déplacement pour loisirs (spectacle, restaurant,...)



L'utilisateur veillera, lors de sa réservation, à informer de la présence d'un accompagnateur (voir article 10), l'adresse de prise en charge, l'adresse de dépose ainsi que toute autre information nécessaire à la bonne réalisation du transport.

Dans le cas de réservations multiples au même horaire, la priorité sera donnée aux demandes avec horaires impératifs (travail, rendez-vous médicaux, correspondance SNCF).

6.2. Les déplacements réguliers contraints :

Un transport est qualifié de régulier s'il se répète à l'identique chaque semaine (mêmes jours, mêmes adresses, mêmes horaires) sur une période d'au moins 2 mois, pour se rendre à une activité organisée (avec un horaire de début et de fin qui répond à ses propres contraintes d'organisation).

Afin de bénéficier de cette réservation unique, l'utilisateur contacte le service réservation pour obtenir un dossier de création de transport régulier, au minimum 15 jours avant la date du premier transport. Une fois créé, l'utilisateur renseigne le calendrier trimestriel des transports (heures de prise en charge, fréquence hebdomadaire, congés). La réception de ce calendrier conditionne le maintien des transports réguliers sur le trimestre concerné.

Ces transports réguliers peuvent être annulés de manière ponctuelle (départ en vacances, etc.) en indiquant de manière précise la date de reprise du transport.

À défaut de date connue de reprise du transport (hospitalisation, suspension d'activité, etc.), le transport régulier est supprimé. Pour sa reprise, le client doit déposer une nouvelle demande de transport régulier.

En cas de modification fréquente des conditions du transport (+ de 20 % des transports modifiés), le transport régulier est supprimé avec possibilité de déposer une nouvelle demande.

Article 7 – Ponctualité

7.1. Respect des horaires par « TPMR »

Les horaires de prise en charge ou de dépose définis, sont respectés par « TPMR », avec une tolérance de +/- 15mn par rapport à l'horaire convenu. L'utilisateur a la possibilité, 30 minutes avant le début de son trajet de visualiser le véhicule en approche et de connaître l'horaire de prise en charge en temps réels. Si le retard excède 30 minutes, il a la possibilité d'annuler sa course.

7.2. Respect des horaires de rendez-vous par l'utilisateur

Pour tenir compte de la latitude possible dans l'horaire de prise en charge, l'utilisateur est invité à se tenir prêt, sur le lieu de rendez-vous. Tout retard pénalise l'ensemble des usagers, le conducteur ne pourra donc attendre au-delà de l'horaire convenu.

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. Tout retard pénalise l'ensemble de la clientèle.

Article 8 - Modalités d'annulation

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 TPMR » jusqu'à la veille de la course à 17h (le samedi pour le lundi et le dernier jour ouvré avant un jour férié), par téléphone.

Le respect de ce délai est essentiel à la bonne utilisation des moyens publics. Il permet en particulier de proposer le transport annulé à une personne en attente de solution.

Au regard des enjeux liés au respect des délais, lorsque l'annulation intervient hors délai, le transport est dû. Un billet unitaire est à acheter au conducteur lors du prochain déplacement. En cas de non remise dans un délai d'un mois, l'accès au service peut être suspendu temporairement.



Article 9 - Titres de transport

Le billet unitaire à 1.10€ TTC ou le carnet de 10 tickets à 9€ TTC (valeur septembre 2020) sont acceptés et vendus à bord des véhicules TPMR. Tout voyageur doit être muni d'un titre de transport. Le titre de transport peut être acheté au conducteur au moment du trajet, ou chargé sur une carte nominative créée à l'agence SITAC, puis rechargeable auprès de dépositaire et dans le véhicule TPMR. Les abonnements (-26 ans, +65 ans, tout public ou CMUC) pour les personnes circulant régulièrement sont également valables sur les services TPMR (se renseigner)

Points de vente :

- à la l'agence SITAC, place Tissier de Châlons.
- liste des dépositaires consultables sur le site internet www.sitac.net
- sur le site internet dans l'encart « boutique en ligne » permettant la vente en ligne des titres de transport, qui se créditent sur la carte sans contact à la montée dans le véhicule, en présentant la carte sur le valideur.

Article 10 - Statut des accompagnateurs

10.1 L'accompagnateur obligatoire

La nécessité pour l'utilisateur d'être accompagné dans ses déplacements est établie lors de l'inscription au service à titre d'assistance. L'accompagnateur voyage alors gratuitement grâce à la carte nominative « accompagnateur » remise à l'utilisateur. Aucun transport ne pourra être effectué en l'absence de l'accompagnateur.

L'accompagnateur n'est pas désigné nommément, mais il est par définition majeur, valide et apte à assister l'utilisateur par sa connaissance du handicap. Par conséquent, un usager TPMR ne peut pas être accompagnateur obligatoire.

10.2 L'accompagnateur facultatif

Il s'agit de personnes de la famille ou d'amis qui participent au déplacement de l'usager sans prendre en charge une mission d'assistance. Dans ce cas, les personnes qui accompagnent doivent être détentrices d'un titre de transport en cours de validité.

En outre, elles ne seront autorisées à être transportées que dans la limite des places disponibles pour le déplacement convenu. Le nombre d'accompagnateur(s) est à préciser lors de la réservation.

Article 11 – Sécurité

À bord du véhicule, les utilisateurs doivent se conformer aux instructions de sécurité. Le transport ne pourra être effectué en cas de refus du port de la ceinture de sécurité.

Les enfants jusqu'à 10 ans, accompagnant un usager TPMR, sont obligatoirement transportés dans des sièges adaptés et homologués en fonction de leur âge (siège bébé, rehausseur). Ces matériels sont mis à leur disposition par le service « TPMR », sous réserve que l'usager ait prévenu l'opérateur de leur présence. L'usager TPMR peut, s'il le souhaite, utiliser son propre matériel.

Article 12 - Comportement au sein du service TPMR

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



Il est notamment interdit de fumer ou de vapoter à bord des véhicules ou d'y accéder en état d'ébriété, ou muni de produits dangereux (comme des appareils respiratoires)

Article 13 - Mise à jour de la fiche utilisateur

13.1. Modification de la situation de l'utilisateur

En cas de déménagement, de changement de numéro de téléphone, il est obligatoire de prévenir par écrit le service « TPMR » pour permettre la prise en compte de ces informations dans la programmation. En cas de modification des conditions de déplacement (changement de type de fauteuil ou usage d'un fauteuil par exemple), l'utilisateur doit en informer le service « TPMR » sans délai afin de réviser, si nécessaire, les conditions de ses transports.

13.2. Informations CNIL

Les informations recueillies font l'objet d'un traitement informatique destiné à gérer les dossiers clients. Le destinataire des données est le correspondant informatique et liberté de Keolis Châlons-en-Champagne, qui instruit les dossiers. Conformément à la loi relative à « l'informatique, aux fichiers et aux libertés » du 6 janvier 1978, les adhérents bénéficient d'un droit d'accès et de rectification aux informations qui les concernent.

13.3 Non-utilisation du service

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

Article 14. Bagages

La prise en charge de bagages peu encombrants et d'objets, matériels ou colis peu volumineux est autorisée dans la limite des capacités des véhicules et sous l'entière responsabilité de leur propriétaire, et dans la limite du portage des bagages par le client (le conducteur ne peut effectuer ses tâches).

Article 15. Animaux

La présence d'animaux tels que les chiens guides et chiens servant d'assistance est autorisée à bord des véhicules. Leur présence est signalée lors de la réservation. En outre, comme pour tous transports publics, à titre exceptionnel, les animaux domestiques de petite taille, lorsqu'ils sont transportés dans des paniers, sacs ou cages convenablement fermés, et dès l'instant où ils n'occupent pas une place assise sont admis gratuitement. Ces derniers ne devront ni salir ou ni incommoder les passagers ni constituer une gêne à leur égard, et devront être précisés à la réservation, sinon ils seront refusés à la montée.

Le service « TPMR » ne peut être tenu pour responsable des conséquences des accidents dont les animaux seraient l'objet, ni des dommages qu'ils pourraient occasionner.

Article 16 - Objets trouvés

Les objets trouvés dans les véhicules TPMR seront, dès le lendemain de leur découverte, centralisés à la l'agence SITAC, Place Monseigneur Tissier, à Châlons-en-Champagne, où ils pourront :

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

