

TAAM
REGLEMENT D'EXPLOITATION
au 15 décembre 2018

Objet du service :

Le service TAAM est assuré par SYNERGIHP Amiens, pour le compte de la collectivité **Amiens Métropole**.

Le service TAAM a pour vocation d'assurer les déplacements des personnes qui, du fait de leur handicap, et sous certaines conditions, ne peuvent réellement pas utiliser le réseau de transports public urbain de voyageurs.

Pour bénéficier du service, les usagers doivent se déplacer dans le périmètre d'Amiens Métropole.

Le service TAAM assure une prestation de transport public collectif, à la demande, de porte à porte, nécessitant une réservation préalable.

Article 1 – Champ d'application

Les dispositions du présent règlement sont applicables aux services de **transport public de personnes à mobilité réduite**, réalisés sur le territoire de la Communauté d'Agglomération d'Amiens, sous la dénomination « TAAM » Transport Adapté d'Amiens Métropole.

Article 2 – Périmètre desservi

Le **périmètre desservi** est le suivant : Allonville, Amiens, Bertangles, Blangy-Tronville, Bovelles, Boves, Cagny, Camon, Cardonnette, Clairly-Saulchoix, Creuse, Dreuil-lès-Amiens, Dury, Estrée-sur-Noye, Ferrières, Glisy, Grattepanche, Guignemicourt, Hebecourt, Longueau, Pissy, Pont-de-Metz, Poulainville, Querrieu, Remiencourt, Revelles, Rivery, Rumigny, Sains-en-Amiénois, Saint-Fuscien, Saint-Saulfieu, Saint Vaast en Chaussée, Saleux, Salouel, Saveuse, Seux, Thezy-Glimont, Vaux en Amiénois, Vers-sur-Selle.

Article 3 – Conditions d'accès au service

Le service TAAM est exclusivement **réservé aux ayants droits**. Il existe deux types d'admissions, une admission d'office et une admission temporaire.

Admission d'office :

Bénéficiaire d'une admission d'office :

- Les personnes souffrant d'un handicap moteur permanent nécessitant l'usage d'un fauteuil roulant, ou de façon temporaire, suite à un accident
- Les personnes bénéficiaires de la Carte d'Invalidité d'au moins 80 %¹

¹ Définition validée avec la direction MDPH - Les titulaires de la carte d'invalidité incluent notamment les personnes souffrant d'invalidités égales ou supérieures à 80 % et les personnes non voyantes

- Les personnes déclarées GIR 1-2-3-4 reconnues MDPH ou Conseil départemental de la Somme

Admission temporaire :

Les personnes, souffrant d'un handicap temporaire qui ne rentre pas dans les critères précisés plus haut, et ne pouvant, du fait de leur Handicap, utiliser le réseau de transport public urbain. Cette admission temporaire est valable 3mois et non renouvelable.

Les demandes de dossiers se font auprès du service TAAM au 03.22.44.84.00

Article 4 – Nature des prestations réalisées par le service TAAM.

Le service TAAM assure un transport collectif **de porte à porte, avec une aide à la personne**, adaptée au type de handicap sur le périmètre géographique d'Amiens Métropole.

Précisions concernant le terme de **porte à porte** :

- Porte d'entrée principale d'un établissement public (les conducteurs ne sont pas habilités à rentrer dans les EHPAD, maisons de retraite, hôpitaux, mairies...),
- Porte d'entrée principale du domicile (les conducteurs ne sont pas habilités à rentrer dans les domiciles),
- Porte d'entrée principale d'un immeuble d'habitation.

A l'exclusion de tout autre service, **l'aide consiste à** :

- Venir chercher l'utilisateur prêt à partir,
- Aider l'utilisateur à se rendre au véhicule et à s'installer,
- Déposer l'utilisateur à un point de rendez-vous de sa destination,
- Dans les supermarchés ou autres établissements de type grandes surfaces, l'utilisateur devra se tenir prêt à partir au point de rencontre défini préalablement.

Les usagers doivent se tenir prêts à partir de 10 mn avant l'horaire convenu, dans le hall d'accueil des établissements publics ou privé.

Si l'accès au domicile s'avère difficile pour les véhicules TAAM (bornes automatiques, rue étroite, stationnement impossible...), un point de rendez-vous sera déterminé avec le service exploitation et le chauffeur. Les usagers sont invités, dans ce cas, à faire appel à un accompagnateur gratuit. En cas de difficulté d'accessibilité sur le lieu de départ, le TAAM ne pourra pas assurer la prise en charge.

Le service transport TAAM ne saurait être assimilé au taxi. Le choix du véhicule, du groupage et de l'itinéraire emprunté par le conducteur relève de la responsabilité de l'exploitant.

La destination prévue lors de la réservation ne peut être modifiée au cours du trajet².

² Sauf erreur sur la feuille de route ou urgence

Afin de pouvoir bénéficier d'un temps d'attente, l'utilisateur doit en faire la demande préalablement lors de la réservation, la prestation sera alors facturée **4,10 euros** par quart d'heure entamé. Cette prestation sera facturée à tout usager TAAM.

Les conducteurs ne sont pas habilités à monter ou descendre les escaliers avec des fauteuils roulants. Les usagers doivent pouvoir se rapprocher de la MDPH afin de faire adapter le logement dans le cadre de la compensation du handicap, ou doivent faire appel à un tiers (accompagnateur gratuit) afin de les aider.

Le personnel TAAM n'est pas habilité à fermer les portes, utiliser la carte bancaire de l'utilisateur ou bien avoir en sa possession les clés ou traitements médicaux. Les chauffeurs ne sont habilités à détenir les clés, la carte bancaire, les médicaments ou le téléphone des usagers. La société SPTA dégage toute forme de responsabilité en cas de problème

Article 5 – Horaires de couverture du Service

Le fonctionnement de TAAM est assuré tous les jours de l'année (dimanche et jours fériés inclus) de **06h00** (heure de première prise en charge) à **23h00** (heure de dépose du dernier usager).

Les situations exceptionnelles seront examinées au cas par cas et autorisées le cas échéant par la direction de SPTA, compte tenu des coûts supplémentaires engendrés par ces demandes hors marché.

Article 6 – Réservation

La réservation s'effectue soit directement par mail à l'adresse **TAAM@spta.fr**, soit par courrier (sous réserve qu'elle puisse nous parvenir dans les délais prévus ci dessous), soit par fax au **03.22.44.27.47**, ou par téléphone au **03.22.44.84.00**.

Le service de réservation téléphonique est ouvert du lundi au vendredi, de 8h00 à 18h30.

Dans le cadre d'une réservation par téléphone, la réservation d'un déplacement devra être réalisée :

- Pour les déplacements du mardi au vendredi, **au plus tard la veille avant 16h00**
- Pour les déplacements du samedi au dimanche et lundi, au plus tard le vendredi avant 16h00.

Toutefois, il est recommandé aux usagers de prévoir leur déplacement et d'anticiper leur réservation afin d'obtenir une réponse la plus conforme possible à leurs attentes.

Lors de la réservation, le planning du service définit une plage horaire durant laquelle se fera la prise en charge. L'utilisateur s'engage à être prêt au début de la plage horaire (*il est conseillé aux usagers de noter les horaires communiqués*).

Informations devant être communiquées par l'utilisateur :

- Les lieux de départ et de destination avec précision (n° rue, nom, sonnette, contraintes éventuelles d'accessibilité, ...).
- Les horaires souhaités et le cas échéant, les horaires impératifs (rendez-vous, etc.).

A partir de ces informations, le planificateur propose une réponse la plus proche possible des horaires souhaités.

Le planificateur détermine les horaires de dépose et de prise en charge du demandeur en fonction d'impératifs, à savoir le service collectif de transports des autres usagers.

Le transport ne pourra être assuré :

- Pour des motifs ne relevant pas de la compétence d'Amiens Métropole,
- Pour des demandes en dehors du périmètre d'Amiens Métropole,
- Pour toute demande de transport en dehors des horaires de service, sauf autorisations exceptionnelles de la direction
- Si l'utilisateur refuse d'utiliser les dispositifs de sécurité.

[Article 7 – Service soirée/week-end](#)

Le service fonctionne **365 jours par an**, dimanches et fériés compris.

Dans le cadre du service de soirée, il est rappelé que le personnel affecté au service TAAM n'est pas habilité à réaliser le couchage des clients (transfert, déshabillage, toilette, etc....). En conséquence de quoi, les clients effectuant une sortie en soirée devront prendre leurs dispositions au préalable.

[Article 8 – Annulations](#)

Il est formellement interdit de faire de la surréservation.

Il est constaté régulièrement que certaines personnes réservent de nombreux déplacements (et donc bloquent des créneaux horaires), puis annulent ces voyages au détriment des autres clients. Ce comportement a pour conséquence de dégrader la qualité de service et d'empêcher de pouvoir satisfaire la demande du plus grand nombre.

Aussi, pour ne pas être sanctionné, il suffit **d'annuler son voyage** selon les modalités suivantes :

- Les annulations se feront directement et exclusivement par mail sur l'adresse TAAM@spta.fr
- Les annulations au téléphone, ou encore auprès du personnel de conduite, ne sont pas prises en compte et elles sont facturées.
- Les annulations se font au plus tard la veille du transport avant 17h00,
- Dans le cadre d'une annulation de dernière minute, vous devrez présenter un justificatif, tel qu'un certificat médical.

Toute personne qui, pour des raisons diverses, annulerait de façon répétée ses réservations ou qui, régulièrement, ne serait pas présente au lieu de prise en charge à l'heure convenue, pourra être

exclue temporairement voire définitivement du service, après avis des services d'Amiens Métropole.

Il s'agit avant tout de bonne conduite et de respect d'autrui.

Article 9 – Ponctualité

Tout retard pénalise l'ensemble de la clientèle. Il est demandé à l'utilisateur du service TAAM d'être prêt à partir de l'horaire indiqué lors de la réservation. Des retards répétés feront l'objet d'une mise en garde la part de l'exploitant, pouvant aboutir à suspendre momentanément l'accès au service, après avis des services d'Amiens Métropole.

Le conducteur ne pourra attendre au delà de l'horaire convenu.

Si pour des raisons de service, le conducteur accompagnateur doit patienter, ce temps d'attente est alors facturé **4,10 € par ¼ d'heure** entamé.

Article 10 – Statut des accompagnateurs

Si l'usager doit être accompagné dans ses déplacements, l'information doit être précisée par celui-ci lors de sa réservation. L'Accompagnateur n'est pas désigné nommément mais il est par définition majeur, autonome et apte à assister l'utilisateur par sa connaissance du handicap.

Les conditions à remplir pour être reconnu comme **Accompagnateur** d'un usager sont les suivantes :

- Etre **valide**,
- **Prendre en charge l'usager jusqu'à la montée** du véhicule **et après la descente** de celui-ci (y compris en prenant les éventuels paquets, bagages, etc),
- **Monter et descendre aux mêmes endroits** que l'usager,
- Il n'est admis **qu'un seul accompagnateur** par véhicule,
- **Aucun accompagnateur ne peut être transporté sans l'usager** (pour quelque motif que ce soit).

Dans le respect de l'ensemble de ces conditions, l'Accompagnateur bénéficie de la gratuité pendant les trajets d'accompagnement.

Article 11 – Gratuité

La gratuité du service TAAM est accordée jusqu'à concurrence de 80 trajets par mois au maximum, aux personnes admises qui correspondent à ces critères³ :

- Personnes, âgées de plus de 65 ans, non imposables
- Invalides⁴
- Demandeurs d'emploi
- Bénéficiaires du RMI

³ Extraits des délibérations n° 69 du 18 juin 1999 et n° 67 du 28 septembre 2000

⁴ Personnes titulaires de la carte d'invalidité 80 %

- Stagiaires rémunérés à moins de 40 % du SMIC, et les élèves des classes pré professionnelles
- Demandeurs d'asile

Les usagers du TAAM, mais qui ne rentrent pas dans les critères de gratuité, doivent payer leur voyage selon les tarifs définis à l'article 12.

Article 12 – Tarification

Depuis le 1^{er} Janvier 2016, le service TAAM doit appliquer uniquement la tarification du transport en commun urbain AMETIS, conformément à la loi n° 2015-988 du 5 août 2015 qui a ratifié l'ordonnance du 26 septembre 2014.

Grille de tarif au 1^{er} juillet 2016

Titres de transport	Tarifs au 1 ^{er} juillet 2016
Tickets unité	1,30 €
Carnets de 10 tickets	1,08 €
Multi 10 voyages	1,08 €
Multi 20 voyages	1,08 €
Abonnement grand public au mois	29,00 €

Sachant qu'il n'existe pas de système de billettique embarqué, une facture est adressée en fin de mois aux usagers. Cette facture reprend le nombre de transports qui sont réalisés dans le mois et convertit celle ci selon la grille AMETIS.

La tarification unitaire retenue sera celle qui sera **la plus favorable pour l'utilisateur**, selon le nombre de transports réalisés.

Article 13 – Facturation

Tous les transports payants feront l'objet d'une facturation mensuelle.

Le règlement est effectué impérativement **sous 15 jours** et exclusivement par courrier.

Les conducteurs ont pour consigne de refuser les paiements pour éviter les litiges avec les usagers.

Le non paiement des transports est un motif de résiliation d'accès au service, après avis des services d'Amiens Métropole.

Article 14 – Sécurité

A bord du véhicule, les utilisateurs doivent se conformer aux **instructions de sécurité**, notamment le port de la ceinture de sécurité. En cas de refus, le transport ne pourra être réalisé et sera facturé à l'utilisateur.

Les personnes, en fauteuil roulant, doivent être porteuses de leur propre ceinture de sécurité adaptée au fauteuil.

Seuls les voyageurs munis d'une dispense de ceinture officielle pourront déroger à cette règle.

Les usagers mineurs seront transportés conformément à la réglementation en vigueur, qui définit notamment les places qu'ils peuvent occuper dans le véhicule, ainsi que les dispositifs de sécurité spécifiques à utiliser.

Scooter : pour des raisons de sécurité et d'assurance, il est formellement interdit de voyager à bord des véhicules en position assise sur un scooter.

Le scooter devra obligatoirement être équipé de points d'ancrage afin d'être fixé au véhicule.

En cas de refus de l'utilisateur de ne pas satisfaire à ces obligations, le conducteur aura pour consigne de ne pas assurer le transport pour raison d'absence de sécurité, le transport sera toutefois facturé.

[Article 15 – Mise à jour de la fiche utilisateur](#)

En cas de déménagement, de changement de numéro de téléphone ou de conditions de déplacement (type de fauteuil, ...), **il est impératif de prévenir par écrit** le service TAAM pour permettre de tenir compte de ces informations dans la programmation.

[Article 16 – Animaux](#)

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

Toutefois, les animaux domestiques de petite taille pourront être admis, s'ils sont transportés dans les 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.

Le service TAAM ne pourra être tenu pour responsable des conséquences des accidents dont les animaux auraient été l'objet, ni des dommages qu'ils pourraient occasionner.

[Article 17 – Matières dangereuses](#)

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

[Article 18 – Bagages](#)

La prise en charge de **bagages peu encombrants et de colis peu volumineux** est autorisée dans la limite des capacités des véhicules, sous l'entière responsabilité de leur propriétaire.

En particulier, en ce qui concerne les courses, la quantité autorisée est limitée à l'équivalent d'un cabas de courses.

Pour l'approvisionnement lourd ou en quantité, l'utilisateur devra prévoir une livraison à domicile par un proche ou par un service ad hoc.

Article 19 – Comportement à bord du véhicule

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

Il est notamment interdit :

- De fumer,
- De vapoter,
- De monter dans un véhicule en état d'ébriété,
- De souiller le véhicule (ex : uriner ou cracher),
- De démonter et / ou voler des accessoires (ex : marteaux piques),
- De dégrader ou de détériorer le véhicule (ex : graffitis, tags, coups de cutter dans la sellerie...).

Il est également formellement interdit d'insulter, de menacer ou frapper le personnel de TAAM ou tout autre voyageur.

Le non respect de ces consignes pourra entraîner l'exclusion temporaire ou définitive au service, le remboursement des dégâts occasionnés. Le contrevenant pourra faire l'objet de poursuites pénales.

Article 20 – Objets trouvés

Les objets trouvés dans les véhicules seront, dès le lendemain de leur découverte, centralisés au siège de la société SYNERGIHP Amiens où ils **pourront être récupérés** sur justificatif. Ceux-ci pourront-être remis à leur propriétaire à l'occasion d'un nouveau déplacement.

Article 21 – Gestion informatique des dossiers

Sauf opposition justifiée de la part de l'utilisateur, certains renseignements le concernant et recueillis depuis son dossier d'admission et sa carte d'invalidité, feront l'objet d'un enregistrement informatique. L'usage en est exclusivement réservé au service TAAM. Ces données pourront être traitées de façon totalement anonyme, à des fins de statistiques professionnelles.


Conformément aux dispositions de la loi « Informatique et Libertés », l'Usager peut obtenir communication des informations le concernant et le cas échéant, en demander la modification⁵

Article 22 – Renseignements et réclamations

Les demandes d'information en matière d'admission, de tarification ou toutes autres questions sur le mode de fonctionnement du service TAAM seront reçues par courrier, par mail, par fax ou par téléphone ou par mail à l'adresse suivante :

Synergihp Amiens - TAAM
16, rue Emile Francfort CS7006980011 AMIENS Cedex 1

⁵ Articles 26, 34 et 40 de la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés

 **03.22.44.84.00 / Fax : 03.22.44.27.47**

Adresse mail : TAAM@spta.fr

Les réclamations devront être faites uniquement par courrier, par mail ou par fax, et elles devront être nominatives et signées.