

TAAM REGLEMENT D'EXPLOITATION

Objet du service :

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

Et plus particulièrement,

- Les personnes titulaires d'une carte d'invalidité d'au moins 80 % délivrée par la COTOREP dont le handicap rend indispensable l'utilisation d'un service de transport adapté.
- Les personnes en fauteuil roulant
- Les personnes souffrant d'un handicap temporaire suite à un accident
- Les personnes titulaires d'une carte étoile verte (déficient visuel).

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

Périmètre desservi : ALLONVILLE, AMIENS, BERTANGLES, BLANGY-TRONVILLE, BOVELLES, BOVES, CAGNY, CAMON, CLAIRY-SAULCHOIX, CREUSE, DREUIL-LES-AMIENS, DURY, ESTREE-SUR-NOYE, GLISY, GRATTEPANCHE, GUIGNEMICOURT, HEBECOURT, LONGUEAU, PONT-DE-METZ, POULAINVILLE, PISSY, REMIENCOURT, REVELLES, RIVERY, RUMIGNY, SAINS-EN-AMIENOIS, SAINT-FUSCIEN, SAINT-SAUFLIEU, SALEUX, SALOUEL, SAVEUSE, THEZY-GLIMONT, VERS-SUR-SELLE.

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 - Conditions d'accès au service

La commission d'accès est seule habilitée à autoriser l'accès au service de TAAM.

Les personnes répondant aux critères cités en objet du service peuvent demander un dossier d'admission auprès du délégataire.

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

03.22.44.84.00

L'inscription au service se fait sur examen d'un dossier d'admission, lors d'une commission médicale qui se réunit tous les deux mois, qui examine et statue sur la demande.

Article 3 - Renseignements et réclamations

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

TAAM
16, rue Emile Francfort BP 51 - 80016 AMIENS CEDEX
☎ 03.22.44.84.00 / Fax : 03.22.44.27.47
e-mail : contact@spta.fr

Les réclamations seront reçues par courrier ou par fax. Pour être prises en compte, elles devront être nominatives et signées.

Article 4 - Nature des prestations réalisées par TAAM.

Le service de 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**.

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

- Venir chercher l'usager prêt à partir à l'accueil de l'établissement ou de la résidence ou dans l'entrée de son domicile, si nécessaire l'aider à mettre un vêtement de sortie (veste, parka, ...),
- L'aider à se rendre au véhicule et à s'installer,
- Le déposer à un point de rendez-vous de sa destination et, si nécessaire, l'aider à ôter le vêtement de sortie (veste, parka, ...),
- Dans les hypermarchés, l'utilisateur devra se tenir prêt à partir au point de rencontre défini.

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 trajet.

Portage : Les clients sont priés de faire la demande de portage lors de leurs réservations de transport.

Dans la mesure de ses disponibilités, le service TAAM pourra assurer une opération de portage (deux conducteurs pour porter une personne en fauteuil) **uniquement en dehors des heures de pointe et lorsque l'opération est légère.**

En cas de difficulté d'accessibilité, (opération trop risquée : étage, escalier difficile, poids de la personne, etc.), **le service peut refuser le transport.**

Aussi, le service invite l'usager à faire appel à un accompagnateur actif (voir Article 10) et conseille vivement aux personnes concernées de faire une démarche de mise en accessibilité du logement auprès des organismes compétents, tels l'OPAC, ou l'ESVAD (Equipe Spécialisée pour une Vie Autonome à Domicile, délégation départementale de l'APF).

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 à 23h00 (heure de dépose du dernier usager).

Article 6 - Réservation

La réservation s'effectue soit par courrier (sous réserve qu'elle puisse nous parvenir dans les délais prévus ci dessous), par fax au **03.22.44.27.47**, ou par téléphone au **03.22.44.84.00**.

Le service de réservation est ouvert du lundi au vendredi, de 07h00 à 19h00 les jours ouvrables et de 8h00 à 18h00 pendant les vacances scolaires

La réservation d'un déplacement devra être réalisée :

- Pour les déplacements du mardi au vendredi, au plus tard la veille avant 12h00
- Pour les déplacements du samedi au dimanche et lundi, au plus tard le vendredi avant 12h00.

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

En dehors des horaires du service réservation : le samedi, à partir de 11h30 et le dimanche à partir de 9h30 un répondeur enregistra les demandes.

Toute nouvelle demande ou modification de demande qui sera **enregistrée** pour le lendemain matin ou pour le lundi matin ne pourra être satisfaite que dans la mesure du possible.

Les demandes de réservation à heures fixes sur une période supérieure à un mois font l'objet d'une réservation unique traitée par courrier ou par fax. Ces transports réguliers peuvent être annulés de manière ponctuelle (départ en vacances, etc.). En cas de modifications fréquentes, le transport sera traité sur réservation systématique.

Lors de la réservation, le planning du service définit une plage horaire durant laquelle se fera la prise en charge. L'usager 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 proposera une réponse la plus proche possible des horaires souhaités.

Nota, 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.

Déplacements dans le cadre d'une activité groupée

A l'occasion d'une sortie en groupe, il est fortement conseillé de réserver le plus tôt possible et de n'effectuer qu'une seule demande de réservation en indiquant l'effectif précis concerné afin que le service de TAAM puisse répondre au mieux à la demande. La demande doit être effectuée par courrier ou par fax.

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,
- si l'utilisateur refuse d'utiliser les dispositifs de sécurité.

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

Le samedi après-midi (à compter de 11h30) et le dimanche (à compter de 9h30) un conducteur assure un accueil téléphonique concernant les transports du week-end. Un portable est mis à sa disposition, vous pouvez le joindre au **06.29.51.10.83**. Suivant le nombre de places et les créneaux horaires encore disponibles, il pourra étudier les demandes de transport pour le jour même (modifications, décalage horaire d'une sortie programmée, retour de train etc....) et apporter des solutions dans la mesure du possible.

Ce service n'a pas pour vocation de transporter les clients hors du périmètre défini. Le conducteur a pour consigne de traiter les urgences afin d'apporter un service complémentaire aux clients.

En aucun cas celui-ci prendra de réservation, ni de demande d'annulation autre que pour le jour même.

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

Néanmoins, en cas de nécessité absolue le personnel de la SPTA apportera son aide dans la mesure du possible. Toutefois, dans le cadre de cette mission particulière, la SPTA se dégagera de toute responsabilité en cas de problème.

Article 8 - Annulations

Pour éviter la facturation d'un transport annulé, il est impératif de respecter certaines règles et délais, à savoir :

- Joindre un agent planificateur **impérativement de vive voix** au 03.22.44.84.00 afin qu'il enregistre la demande d'annulation.

- Faire la demande d'annulation **au minimum 2 heures** avant le départ.

Le non respect de ces consignes engendre une facturation de 20,40 Euros.

Aussi, les annulations tardives sur répondeur (ouverture du service de 7h00 à 19h00 en période scolaire et de 8h00 à 18h00 pendant les vacances) ne pourront pas être prises en compte et seront donc facturées.

Dans la mesure où, pour quelque raison que ce soit, l'utilisateur ne pourrait effectuer le déplacement convenu, il est tenu d'en informer TAAM par tout moyen approprié au plus tard la veille de ce transport avant la fermeture du service de réservation.

Le non respect de ce délai engendre un transport perdu pour un autre utilisateur.

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, se verra facturer les transports, et pourra être exclue temporairement voire définitivement du service.

Article 9 - Ponctualité

Tout retard pénalise l'ensemble de la clientèle. Il est demandé à l'utilisateur 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.

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

Article 10 - Statut des accompagnateurs « ACTIFS »

L'accompagnateur « ACTIF » gratuit

La nécessité pour l'utilisateur d'être accompagné dans ses déplacements est précisée par celui-ci lors de sa réservation. ***Le nombre d'accompagnateurs est limité à une seule personne. Ce dernier***

voyage gratuitement. 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 :

- 1) - Etre VALIDE.
- 2) - Prendre en CHARGE l'USAGER jusqu'à la MONTEE du véhicule et après la DESCENTE de celui-ci (y compris courses, paquets, etc.....).
- 3) - MONTER et DESCENDRE aux mêmes ENDROITS que l'usager.
- 4) - IL N'EST ADMIS QU'UN SEUL ACCOMPAGNATEUR PAR USAGER.
- 5) - AUCUN ACCOMPAGNATEUR NE PEUT ETRE TRANSPORTE SANS L'USAGER (pour quel que motif que ce soit). Tout autre présence devra faire l'objet d'une démarche spécifique.

Article 11 - Tarification à compter du 1^{er} janvier 2008
(Tous les tarifs s'entendent TTC)

○ **Tarif normal :**

Prix usager : 2,42 euros par transport (un transport = un aller)

Ces prix s'entendent du lundi au samedi couvrant la période horaire de 6h00 à 20h55.

Prix travailleur : 1,79 euros par transport (un transport = un aller)

○ **Tarif majoré :**

Prix usager : 4,99 euros par transport (un transport = un aller)

Ces prix sont applicables le dimanche, les jours fériés ainsi que les transports effectués en soirée c'est à dire après 21h00.

○ **Temps d'attente conducteur :**

En cas de besoin et / ou de demande le conducteur peut attendre un usager sur place lors d'un déplacement.

Le temps d'attente est facturé 3,62 € TTC du quart d'heure soit 14,46 Euros de l'heure,

○ **Course réservée mais non dédite:**

En cas d'annulation sur place, c'est-à-dire dans le cas où l'usager ne respecte pas les règles d'annulation d'un transport (annulation faite de vive voix à un planificateur et dans un délai minimum de 2 heures avant le transport), le trajet annulé coûtera à l'usager 20,40 euros.

Article 12 - Facturation

Tous les transports font l'objet d'une facturation mensuelle.

Le règlement doit être 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.

Article 13 - Gratuité

Les enfants de moins de 5 ans, accompagnant leur parent handicapé, voyagent gratuitement. Le client doit toutefois informer préalablement le service exploitation afin de prévoir suffisamment de place dans le véhicule en cas de groupage.

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'usager.

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.

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 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 gracieusement, la présence des animaux, notamment des chiens est interdite à bord des véhicules.

Les animaux domestiques de petite taille pourront cependant 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 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 2 petits sacs maximum.

Pour l'approvisionnement lourd ou en quantité, l'usager 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 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 l'exploitation de TAAM 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'usager, 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 de 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 modification (article 26, 34 et 40 de la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés)