

# REGLEMENT DE SERVICE TADS –

## DEFINITION DU SERVICE ET CONDITIONS D'ACCES

Le service de transport à la demande Solidaire de COLL'in Communauté est un service de transport collectif dont la desserte est zonale, en porte-à-porte entre points d'origine et de destination non-prédéfini.

Ce service s'adresse aux bénéficiaires, soit les résidents des communes de COLL'in Communauté, à savoir : Grenay, Heyrieux, Valencin, Bonnefamille, Roche, Charantonay, Saint-Georges-d'Espéranche, Oytier-Saint-Oblas, Saint-Just-Chaleyssin et Diémoz. Les bénéficiaires du service répondent à des critères de vulnérabilité définis par COLL'in Communauté et les CCAS :

- Handicap pour tous les âges
- Ou Non véhiculé ou dans l'impossibilité de conduire
- Ou Ressources financières : Avis d'impôts non imposable
- Ou Personne orientée par un travailleur social ou médical
- Ou Toute situation exceptionnelle ne répondant pas aux critères ci-dessus peuvent être soumise au CCAS pour étude du dossier

En dehors de ces bénéficiaires, aucun usager n'est admis sur le réseau. A noter : chaque course n'est destinée qu'à un seul usager.

Afin de mieux répondre aux besoins des bénéficiaires et d'offrir un service lisible, la desserte est différenciée par secteurs :

- Zone A : trajets intra-muros à COLL'in Communauté
- Zone B : trajets dans un périmètre de 10 kms à partir d'Heyrieux (commune de référence pour le calcul du périmètre)
- Zone C : trajets dans un périmètre de 20 kms à partir d'Heyrieux (commune de référence pour le calcul du périmètre)
- Zone D : trajets dans un périmètre au-delà de 20 kms à partir d'Heyrieux (commune de référence pour le calcul du périmètre), spécifiquement à destination d'établissements médicaux

Le détail de chaque zone est fourni en annexe 5 au CCTP : « Annexe 5 Périmètres des zones B, C et D\_TADS lot2 ».

Des supports d'information sont téléchargeables à la mairie de l'usager où se situe son CCAS.

## PRISE EN CHARGE ET DESTINATIONS

Le service ne fonctionne que sur réservation préalable.

L'usager du service doit réserver son trajet directement auprès du titulaire par téléphone 48h avant le déplacement. Il doit aussi prévenir impérativement le titulaire en cas d'annulation de la réservation pour quelque cause que ce soit, au plus tard 4h avant le déplacement.

Les coordonnées du titulaire du lot 2 sera transmise par les CCAS à l'usager (remise d'un mode d'emploi sur le fonctionnement du dispositif, document réalisé par COLL'in Communauté).

## JOURS ET PLAGES HORAIRES DE FONCTIONNEMENT

Le service fonctionne du lundi au vendredi toute l'année, hors jours fériés, du lundi au vendredi entre 07h et 19h

## LIEN AVEC LA CENTRALE DE RESERVATION

Les réservations au service de TADS se font directement auprès du prestataire Titulaire.

Chaque réservation est confirmée par le prestataire Titulaire voie orale.

## PRISE EN CHARGE DE L'USAGER

Le titulaire doit prendre en charge l'utilisateur au lieu et à l'heure indiqué au moment de la réservation téléphonique. Le respect de l'heure est capital pour le bon fonctionnement du service, et ce que ce soit pour le titulaire et pour l'utilisateur.

Le titulaire doit également présenter toutes garanties de professionnalisme et de sobriété, et faire preuve outre de ponctualité, de courtoisie et d'amabilité envers l'utilisateur.

S'agissant d'un public vulnérable, le conducteur doit aider, si besoin, l'utilisateur à monter à bord de son véhicule. Si l'utilisateur est en fauteuil roulant pliable, le conducteur doit l'aider à monter et descendre, à plier et déplier son fauteuil et le ranger dans le coffre de son véhicule.

Les chiens d'assistance (aveugle, handichien,...) sont être acceptés à bord du véhicule.

Les petits animaux domestiques transportés en cage ou dans un panier sont acceptés à bord du véhicule.

L'accompagnement d'une personne / son handicap / le transport d'un animal de compagnie en cage doivent être précisés lors de la réservation de l'utilisateur.

En vue de sa situation de dépendance des autres, l'utilisateur ne pouvant voyager seul peut être accompagné par une personne à la montée du véhicule (cette information est mentionnée sur le bon transport).

Les enfants mineurs doivent être accompagnés d'un adulte.

Le titulaire doit pouvoir assurer le transport des enfants et doit être en possession de sièges rehausseurs homologués et adaptés.

Contexte COVID-19 : garantir les gestes barrières, selon les dispositions en vigueur et applicables aux transports de personnes.

## TARIFS, MODALITES DE PAIEMENT ET REMUNERATION DU TITULAIRE

L'accès au service est payant pour tous les usagers bénéficiaires.

Au moment de la montée, l'utilisateur sur présentation du bon « transport solidaire » et de sa pièce d'identité, doit régler obligatoirement à bord du véhicule un montant forfaitaire unique de 1.5€ par course. La course est entendue comme un aller simple. En cas de non-paiement, le titulaire est en droit de refuser la course.

### - **Le bon « transport solidaire »**

Le bon « transport solidaire » est un justificatif d'accès au service de transport solidaire à la demande.

### - **Obtention du bon**

La demande d'un bon « transport solidaire » doit être effectuée auprès du CCAS de la commune de résidence. Après dépôt d'un dossier d'inscription accompagné de pièces justificatives en fonction du critère de vulnérabilité, le CCAS instruit ce dernier. Après acceptation du dossier, le bénéficiaire ou un tiers mandaté peut retirer le ou les bon(s) au CCAS. Les bons sont émis par COLL'in Communauté et gérés par les CCAS.

### - **Modalités d'utilisation du bon par l'utilisateur**

MARCHE PUBLIC DE SERVICES  
EXPLOITATION DES SERVICES DE TRANSPORT A LA DEMANDE ET DE TRANSPORT  
SOLIDAIRE A LA DEMANDE  
COLL'in Communauté

Les bons « transport solidaire » délivrés doivent être remplis en partie par les CCAS et en partie par le titulaire.

Une date limite d'utilisation figure sur chaque bon.

Les bons ne peuvent être cédés en aucun cas.

Un bon est valable soit pour un aller simple, soit pour un aller – retour.

Les bons sont édités et référencés par zone de déplacement avec un code couleur.

Au départ de la course, l'usager bénéficiaire doit présenter au titulaire le bon « transport solidaire » et une pièce d'identité et s'acquitter de la participation financière forfaitaire visée ci-avant.

- **Variation du tarif forfaitaire de l'usager**

Toute modification de la participation forfaitaire de l'usager sera notifiée préalablement au titulaire par courrier qui devra mettre en application à la date fixée dans la notification.

- **Participation financière de COLL'in Communauté**

Le coût restant de la course, après déduction de la participation forfaitaire de 1.5€ par trajet, est pris en charge par COLL'in Communauté.

Le titulaire facture mensuellement à COLL'in Communauté les courses réalisées. Il accompagne sa facture des différents bons « transport solidaire » originaux remis par les usagers bénéficiaires dûment complétés et signés par ses soins.

- **Conditions supplémentaires**

Les temps d'attente ne sont pas pris en charge par COLL'in Communauté et ne sont pas demandés à l'usager bénéficiaire du transport solidaire.

La prise en charge d'animaux et de bagages ne peut donner lieu à aucune participation financière de la part de COLL'in Communauté.

Gratuité pour les accompagnants.

-

- **Estimation du besoin**

Sur la base des expérimentations réalisées, il est estimé un total annuel de courses par zone comme suit :

- Zone A : environ 400 courses par an, soit 200 aller/retour – distance moyenne d'une course : 8 km
- Zone B : environ 150 courses par an, soit 75 aller/retour – distance moyenne d'une course : 10 km
- Zone C : environ 950 courses par an, soit 450 aller/retour – distance moyenne d'une course : 20 km
- Zone D : environ 450 courses par an, soit 225 aller/retour – distance moyenne d'une course : 30 km

## PONCTUALITE

Le service de transport à la demande s'engage à prendre en charge les voyageurs avec une tolérance de 10 minutes par rapport à l'heure de réservation convenue. Au-delà de ce délai et en cas de situation perturbée exceptionnelle, une information sera transmise aux usagers bénéficiaires dans les plus brefs délais.

Il est souhaitable que les voyageurs laissent des numéros de téléphone où ils puissent être joints.

## SECURITE

A bord des véhicules, les usagers doivent se conformer aux règles de sécurité, notamment en ce qui concerne le port de la ceinture de sécurité. Toute opposition à cette disposition entraîne le refus pour l'exploitant d'assurer le transport.

## COMPORTEMENT

Le titulaire peut refuser de transporter un usager présentant un comportement induisant un trouble à l'ordre public (état d'ébriété, agressivité,...). Tout incident relatif au comportement des passagers doit être signalé immédiatement à COLL'in Communauté

Il est notamment interdit de fumer à l'intérieur du véhicule.

Les usagers sont civilement responsables des dommages qu'ils causent aux biens et aux tiers dans le véhicule.

## CONDITIONS D'ANNULATION

En cas d'annulation, l'usager bénéficiaire doit prévenir le transporteur au minimum 24h avant le déplacement, en utilisant les moyens prévus à cet effet.

En cas de non-annulation, le titulaire devra contacter le CCAS qui se rapprochera de l'usager. Le coût d'approche sera pris en charge par COLL'in Communauté.

## CARACTERISTIQUES DU VEHICULE

Le transporteur doit prévoir un véhicule adapté aux voiries empruntées, pouvant être étroites et accidentées. Il doit impérativement prévoir un véhicule comprenant un emplacement UFR.

Les véhicules utilisés doivent permettre l'accès aux PMR.

Le véhicule devra utiliser le kit de communication fourni par COLL'in Communauté.

Cette charte graphique pourra être amovible, afin de ne pas occasionner de travaux de peinture sur le véhicule.

## BAGAGES

La prise en charge des bagages et des colis peu encombrants est autorisée dans la limite des capacités des véhicules, sous l'entière responsabilité de leur propriétaire. Au maximum, un voyageur pourra transporter une valise, un caddie ou deux cabas.

Les déplacements avec des bagages encombrants devront faire l'objet d'un signalement au moment de la réservation.

## RESPONSABILITE ET ASSURANCE

S'agissant d'un contrat de prestation de service, le titulaire est responsable de tout incident ou dommages à ses préposés, aux voyageurs ou aux tiers.

Il est aussi seul responsable des contraventions aux lois et règlements.

Dans un délai de 15 jours à compter de la notification du marché et avant tout commencement d'exécution, le titulaire devra justifier qu'il est couvert par un contrat d'assurance au titre de la responsabilité civile découlant des articles 1382 et 1384 du Code Civil ainsi qu'au titre de la responsabilité professionnelle, en cas de dommage occasionné par l'exécution du marché. Il devra fournir une attestation de son assureur justifiant qu'il est à jour de ses cotisations et que sa police contient les garanties en rapport avec l'importance de la prestation. A tout moment durant l'exécution du service, il doit être en mesure de produire une attestation, sur demande de COLL'in Communauté et dans un délai de quinze jours à compter de la réception de la demande.

## RECLAMATIONS ET REMARQUES

Les suggestions ou réclamations peuvent être adressées par courrier, par téléphone ou par courriel à COLL'in Communauté :

Communauté de Communes  
Collines Isère Nord Communauté  
316 Rue du Colombier  
38540 HEYRIEUX  
Tél : 04 72 48 19 89

Le présent règlement sera disponible auprès des conducteurs ; une fiche synthétique sera en permanence affichée dans les véhicules.

Une copie du document pourra être remise à toute personne le souhaitant.