



**REGLEMENT INTERIEUR
D'UTILISATION DU SERVICE DE
TRANSPORT A LA DEMANDE
MOUVEO TAD**

Article 1 – DEFINITION DU SERVICE

Le service MOUVEO TAD est un service de transport à la demande. Ce service ne s'effectue que dès lors qu'au moins 1 réservation a été effectuée par un usager. En l'absence de réservation, le véhicule ne se déplace pas.

Il n'est en aucun cas un service de taxi. En effet, c'est un service de transports collectifs qui amène le voyageur à être transporté avec d'autres personnes.

Ce service a pour objet de favoriser la mobilité des habitants du territoire de la CAPSO qui ne bénéficient pas, sur leur commune, de lignes de bus régulières (urbaines et non-urbaines).

Il permet aux habitants des 2 zones TAD de se déplacer soit vers le cœur urbain soit d'arrêts scolaires à arrêts scolaires d'une même zone rurale. Ce service fonctionne de 7h à 19h du lundi au samedi.

De la même manière il permet, sur des créneaux horaires définis, aux habitants des communes urbaines de se déplacer vers les communes des Zones TAD.

Par ailleurs, ce service est utilisé comme service de substitution pour les personnes à mobilité réduite (suivant les conditions de l'article 4.3).

Article 2 – ETENDUE DU SERVICE

Le service concerne les habitants des 2 zones TAD définies comme suit :

- La zone 1 regroupe les communes de Bayenghem-Les-Eperlecques, Eperlecques, Houlle, Mentque-Nortbécourt, Moringhem, Moulle, Nordausques, Salperwick, Serques, Tilques, Tournehem-sur-la-Hem et Zouafques et Nort-Leulinghem
- La zone 2 regroupe les communes de Aire-Sur-La-Lys, Campagne-Lez-Wardrecques, Quiestède, Roquetoire, Wardrecques, Wittes, Beaumetz-Les-Aire, Bellinghem, Bomy, Delettes, Ecques, Enquin-Lez-Guinegatte, Erny-Saint-Julien, Febvin-Palfart, Fléchin, Heuringhem, Mametz, Saint-Augustin et Théroutte, Audincthun, Avroult, Coyecques, Dennebroeucq, Fauquembergues, Merck-Saint-Liévin, Reclinghem, Renty, Saint-Martin-d'Hardinghem, Thiembronne, Racquinghem et Laires

Les usagers peuvent utiliser le service pour se rendre directement dans le cœur urbain. La prise en charge des usagers se fait à l'arrêt scolaire le plus proche du domicile et la dépose sur l'un des 6 arrêts définis. Les arrêts de dépose sont les suivants :

- Gare de Saint Omer
- Centre Commercial de Longuenesse
- Hôpital Bureaux Helfaut
- Clinique Longuenesse
- Place Painlevé Saint Omer
- Hôtel de Ville de Saint-Martin-lez-Tatinghem

Inversement les usagers du cœur urbain peuvent utiliser ce service pour se rendre du cœur urbain vers une commune rurale de la CAPSO. Pour ce faire, la prise en charge se fait à l'un des 6 arrêts définis précédemment et la dépose à l'arrêt scolaire le plus proche de la destination.

Les usagers peuvent également utiliser le service lorsque les disponibilités le permettent pour réaliser des trajets d'arrêts scolaires à arrêts scolaires d'une même zone.

Afin de valoriser l'offre de transport TER sur le territoire et permettre l'interopérabilité des services CAPSO et Région Hauts de France, il est précisé que l'arrêt Gare situé sur la commune d'Isbergues, limitrophe à la CAPSO peut également être utilisé dans le cadre du transport à la demande pour les habitants du territoire. Cet arrêt est alors rattaché à la zone 2 du découpage cité ci-dessus.

Article 3 - DEPLACEMENTS POUVANT ETRE EFFECTUES

3.1 - Principe général

MOUVEO TAD est un service de transports collectifs mis à la disposition des habitants dans les modalités de déplacements définies dans le tableau ci-dessous.

Il peut également être utilisés par les personnes à mobilité réduite, dans les conditions définies à l'article 3.3

3.2 – Déplacements autorisés

Le service de Transport A la Demande vise principalement à assurer les déplacements suivants :

Créneau horaire	J'habite	Je peux emprunter le service de TAD à	Pour rejoindre
7h – 19h	La zone 1	L'arrêt scolaire le plus proche de mon domicile (sauf si je répons aux dispositions de l'article 4.3 du règlement intérieur)	L'un des 6 arrêts du cœur urbain : - Gare - Centre commercial - Clinique - Hôpital Bureaux - Place Painlevé - Hôtel de ville (Saint-Martin-lez-Tatinghem)
	La zone 2		
7h – 19h	La zone 1	L'arrêt scolaire le plus proche de mon domicile (sauf si je répons aux dispositions de l'article 4.3 du règlement intérieur)	L'arrêt scolaire le plus proche de ma destination (sauf si je répons aux dispositions de l'article 4.3 du règlement intérieur) de la zone 1
	La zone 2		L'arrêt scolaire le plus proche de ma destination (sauf si je répons aux dispositions de l'article 4.3 du règlement intérieur) de la zone 2
7h – 19h	La zone 1	L'un des 6 arrêts du cœur urbain : - Gare - Centre commercial - Clinique - Hôpital Bureaux - Place Painlevé - Hôtel de Ville (Saint-Martin-lez-Tatinghem)	L'arrêt scolaire le plus proche de ma destination présente dans une zone rurale (sauf si je répons aux dispositions de l'article 4.3 du règlement intérieur)
	La zone 2		

3.3 – Déplacements non autorisés

Ne sont pas pris en charge :

- le transport, en période scolaire, des élèves affectés dans les classes d'intégration scolaire (CLIS),
- le transport aller et retour, en période scolaire, des collégiens et lycéens de la CAPSO, y compris pour effectuer un stage en entreprise. Ces utilisateurs sont autorisés à emprunter le transport à la demande uniquement pour effectuer des déplacements loisirs pendant les vacances scolaires ainsi que les mercredi et samedi après-midi en période scolaire. Les étudiants hors du territoire sont quant à eux autorisés à utiliser le service MOUVEO TAD dès lors que les circuits scolaires ne peuvent répondre à la demande.
- toute prestation de transport qui viendrait en substitution de services déjà organisés, comme ceux émanant des structures d'accueil et d'hébergement pour handicapés ou d'institutions de travail protégé.

Il est précisé que pour satisfaire le plus grand nombre d'utilisateurs et dans un souci d'optimisation, ce service n'acceptera pas plus de vingt (20) voyages par mois et par adhérent.

Article 4 – Bénéficiaires / Ayants droits

4.1 - Conditions d'accès pour tous les usagers

L'utilisation du service MOUVEO TAD est exclusivement réservée aux personnes qui ont fait l'objet d'une inscription préalable au service.

Cette inscription peut s'effectuer soit sur le site internet mouveo.ca-pso.fr « Créer sa carte » soit auprès de l'agence commerciale du réseau : La Station – Gare de Saint-Omer.

Pour ce faire, l'utilisateur fournira une copie de sa carte d'identité, un justificatif de domicile et une photo d'identité.

A l'issue de son inscription, il se verra remettre une carte sans contact nominative.

4.2 – Dispositions particulières pour les enfants

Les enfants de moins de 10 ans peuvent voyager sur le service uniquement s'ils sont accompagnés d'un adulte ayant autorité. De plus, le code de la route impose l'utilisation d'un siège adapté à l'âge, au poids et à la morphologie de l'enfant pour être transporté. Par conséquent, l'adulte ayant autorité devra disposer d'un siège adapté au transport de l'enfant au risque de se voir refuser le déplacement.

Les enfants doivent être inscrits au service de transport MOUVEO TAD mais ne devront s'acquitter d'un titre de transport qu'à partir de 4 ans révolus.

4.3 - Dispositions particulières pour les personnes titulaires d'une carte d'invalidité au taux minimal de 80 % ou d'une carte Mobilité Inclusion avec mention invalidité (CMI)

Les personnes titulaires d'une carte d'invalidité au taux minimal de 80 % ou d'une carte Mobilité Inclusion avec mention invalidité (CMI) peuvent utiliser MOUVEO TAD selon les conditions définies à l'Article 1 :

- s'ils habitent une zone TAD tel que défini à l'Article 2, leurs conditions de transport sont cependant agencées en ce qui concerne la prise en charge de l'utilisateur (Article 4.3.1) et sa dépose (Article 4.3.3)
- MOUVEO TAD est considéré comme le transport de substitution du territoire. Par conséquent :

- Le service couvre exceptionnellement le périmètre du réseau urbain MOUVEO pour assurer, dans des conditions analogues, des dessertes prévues dans le réseau urbain et dans la mesure où les arrêts suffisamment proches de la demande ne sont pas accessibles.
- Le service couvre exceptionnellement le périmètre du transport scolaire pour assurer dans des conditions analogues la desserte des établissements scolaires du territoire aux élèves souffrant de handicap.

Est considéré comme analogue un déplacement en TAD qui s'effectue dans les mêmes conditions de desserte que les service MOUVEO et Transport scolaire (tracé de la ligne identique, horaires équivalents et tarification identique). Par conséquent un usager en situation de handicap ne peut utiliser MOUVEO TAD pour le motif où les horaires des lignes urbaines ne correspondent pas à sa volonté de déplacement.

Dès lors que les quais seront rendus accessibles, le service MOUVEO TAD ne sera plus autorisé pour les déplacements concernés.

▪ **4.3.1 - Prise en charge au domicile**

Pour une prise en charge directe au domicile, les usagers doivent répondre obligatoirement à des conditions de handicap justifiant leur impossibilité de se déplacer jusqu'au point d'arrêt le plus proche.

Sont concernés de plein droit par cette dérogation au service de base les personnes titulaires d'une carte d'invalidité au taux minimal de 80 % ou d'une carte Mobilité Inclusion avec mention invalidité (CMI).

La copie de la carte doit impérativement être jointe au dossier d'inscription au service.

La prise en charge au domicile signifie que l'usager attend le véhicule au seuil de son domicile, le conducteur ne pouvant juridiquement pénétrer dans le domaine privé.

▪ **4.3.2 - Accompagnement de la personne en situation de handicap**

Si le handicap nécessite un accompagnement, l'accompagnateur devra impérativement être un adulte majeur, valide et apte à assister l'usager par sa connaissance du handicap.

L'accompagnateur s'acquittera du règlement de son titre de transport au même titre que l'usager en situation de handicap qu'il accompagne.

Dès lors que la présence d'un accompagnateur est justifiée, aucun déplacement ne pourra se faire sans sa présence.

Il est précisé que le rôle du conducteur se limite à l'aide manuelle et la sécurisation lors de l'accès au véhicule, et qu'en aucun cas le conducteur ne peut être considéré comme l'accompagnateur de la personne en situation de handicap.

Les fauteuils roulants doivent être en bon état pour permettre leur ancrage au sol à l'aide des fixations prévues dans les véhicules.

Les chiens guides d'aveugles sont autorisés à emprunter MOUVEO TAD, et ce à titre gratuit.

▪ **4.3.3 - Conditions de dépose**

Conformément au Schéma d'Accessibilité de la CASO, la dépose se fait à la porte du lieu de destination.

Dans le cas où l'arrêt le plus proche serait trop loin de sa destination, la dépose se fait à la porte de sa destination.

La prestation de transport est assurée tous les jours (sauf dimanches et jours fériés) de 7h00 à 19h00. Ces horaires doivent être considérés comme l'horaire de la première et dernière prise en charge de l'utilisateur par le transporteur de la journée.

La réservation est quant elle assurée, du lundi au vendredi de 8h00 à 18h00 au numéro **03 76 03 00 70** ou via le site **MOUVEO**, rubrique **Transport à la demande**, « **Je réserve** » (sous condition d'inscription préalable).

La réservation devra être effectuée au plus tard la veille du déplacement avant 12h00, le vendredi avant 12h pour les déplacements du samedi et du lundi. Possibilité de réservation dans l'heure via le site de réservation en ligne dans la limite des places disponibles.

Article 5 - Modalités de prise en charge / fonctionnement du service

5.1 - Prise en compte de la réservation

La réalisation de ces transports collectifs et l'exploitation efficace de ce service impliquent un mode de transport sur réservation uniquement.

Les réservations s'effectuent par téléphone au **03 76 03 00 70** du lundi au vendredi de 8h à 18h ou via le site Mouvéo, rubrique Transport à la demande, « Je réserve » (sous conditions d'inscription préalable).

Elles doivent être effectuées au plus tard la veille du déplacement avant 12h ou le vendredi avant midi pour les déplacements du samedi et du lundi. Possibilité de réservation dans l'heure via le site de réservation en ligne dans la limite des places disponibles.

Les réservations effectuées plus de 30 jours avant le déplacement ne seront pas prises en compte.

Les réservations seront satisfaites en fonction des places disponibles à bord des véhicules. Si la demande ne peut être satisfaite, il est éventuellement proposé une plage horaire au plus proche de la demande.

Lors de la réservation, il est impératif pour le bon fonctionnement du service, de préciser pour l'aller et le retour :

- les nom, prénom et numéro d'adhérent,
- la date, l'heure et le lieu de prise en charge,
- la destination et le nombre de personnes transportées avec leur numéro d'adhérent,
- la présence ou non d'un accompagnateur, d'un chien guide.

5.2 - Réclamation de l'utilisateur

Les demandes de transports non satisfaites, par exemple celles qui font l'objet d'un refus non justifié par le prestataire, doivent être signalées à la CAPSO par courrier.

Tout incident intervenu pendant la période théorique de la course doit être signalé par l'utilisateur (un registre de réclamation est à disposition dans chaque véhicule).

5.3 - Déplacements inutiles

Si l'utilisateur ne peut effectuer le déplacement demandé et réservé, et ce, quel que soit le motif, il est tenu d'en informer la centrale de réservation dans les meilleurs délais et au plus tard la veille du déplacement avant 18 heures.

Les conducteurs ne sont pas habilités à enregistrer des réservations ou annulations de transports.

Les rendez vous non honorés et décommandés en dernière minute pénalisent les autres usagers. Aussi, en cas d'abus et après trois annulations, l'adhérent sera radié du service.

5.4 - Ponctualité

Tout retard pénalise l'ensemble de la clientèle. En conséquence, il est demandé à l'utilisateur d'être présent à l'arrêt 10 minutes avant l'horaire convenu lors de la réservation.

En cas d'absence constatée de l'usager au lieu de prise en charge à l'heure convenue lors de la réservation, le conducteur n'attendra pas compte tenu de ses impératifs horaires.

De plus, l'absence de l'usager équivaut au défaut d'annulation de la réservation mentionné à l'Article 5.3 du présent document et donne lieu, en cas d'abus et après 3 annulations, à la radiation du service.

5.5 - Titre de transport

Dans le cadre de tout transport public, le voyageur doit être muni d'un titre de transport à présenter au conducteur à la montée dans le véhicule.

Ce titre de transport permet une correspondance gratuite avec les lignes non urbaines et les lignes urbaines du réseau MOUVEO, dans les 2 heures suivant la première validation.

Le retour constitue lui-même un trajet et s'effectue dans les mêmes conditions.

Les tarifs en vigueur sont les suivants :

- Ticket à l'unité : 2 €
- Pass annuel : 60 € / ans
- Pass Seniors (à partir de 65 ans) : 20 € / ans

Dans le cadre des Personnes à Mobilité Réduite, le transport de substitution via MOUVEO TAD est aux mêmes conditions tarifaires que le réseau urbain MOUVEO.

La vente des titres s'effectue auprès du conducteur, à l'espace vente MOUVEO La Station – Gare SNCF Saint-Omer et sur le site mouveo.ca-pso.fr

5.6 – Mise à jour de la fiche utilisateur

En cas de déménagement, de changement de numéro de téléphone ou de modification de conditions de déplacement (type de fauteuil, etc...), il est impératif de prévenir l'agence commerciale afin de permettre la mise à jour de la fiche utilisateur.

Le transporteur, exploitant du service, est habilité à solliciter régulièrement de la part des usagers la communication d'un justificatif de domicile pour vérifier qu'ils remplissent bien les conditions d'accès au service.

Article 6 - Consignes de sécurité

Toutes les personnes transportées doivent obligatoirement être maintenues par une ceinture de sécurité : une ceinture à trois points pour les valides et une ceinture de sécurité ventrale pour les personnes en fauteuil (le fauteuil étant arrimé au sol).

Il est interdit de fumer, de manger et de consommer de l'alcool à bord du véhicule.

Le transport de colis et d'objets encombrants est interdit à bord.

Sont acceptés, sous réserve de déclaration préalable lors de la réservation de la course :

- les cabas ou sacs à provisions...
- deux valises (ne dépassant pas 0,75mx0,45mx0,45m) et tout objet dépassant ces mensurations

Le service ne sera pas tenu pour responsable de la dégradation ou des vols sur les marchandises transportées.

Les produits dangereux et inflammables sont strictement interdits.

Seuls les chiens d'aveugles tenus en laisse sont autorisés à bord du véhicule. Ils sont à signaler lors de la dépose du dossier d'inscription.

D'une manière générale, le conducteur peut refuser l'accès au véhicule de toute personne qui, par son comportement, peut nuire à la sécurité et/ou à la tranquillité des voyageurs.

Article 7 – Fonctionnement de MOUVEO TAD en cas d'intempéries

Les usagers sont informés que l'exploitant du service peut, en accord avec la CAPSO, en cas d'alerte météorologique émise par Météo France liée notamment à des risques de neige ou de verglas, ou par simple constat de la dangerosité des routes lors de phénomènes climatiques imprévus, interrompre le service et ce afin de préserver la sécurité des personnes.

Dans ces circonstances, l'usager ne pourra se retourner ni contre la CAPSO, ni contre son exploitant pour obtenir une quelconque indemnisation destinée à compenser les résultats de cette suspension momentanée de service pour raisons de sécurité.