



**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 s'effectue dès lors qu'au moins une 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 transport collectif 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 MOUVÉO.

Il permet aux habitants des deux zones TAD (NORD et SUD) de se déplacer soit vers le cœur urbain (zone URBAINE) soit d'arrêts scolaires à arrêts scolaires d'une même zone TAD (NORD ou SUD). Ce service fonctionne de 6h30 à 20h00 (heure de prise en charge) du lundi au samedi.

De la même manière il permet, sur des créneaux horaires définis, aux habitants des communes de la zone URBAINE de se déplacer vers les communes des Zones TAD NORD ou SUD.

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

Les usagers peuvent utiliser le service pour se rendre directement dans la zone URBAINE. La prise en charge des usagers s'effectue à l'arrêt scolaire le plus proche du domicile et la dépose sur l'un des 8 arrêts définis. Les arrêts de dépose sont les suivants :

- Gare de Saint Omer ;
- Centre Commercial de Longuenesse ;
- Hôpital Bureaux à Helfaut ;
- Clinique à Longuenesse ;
- Place Painlevé à Saint Omer ;
- Hôtel de Ville de Saint-Martin-lez-Tatinghem ;
- Noir Cornet à Saint-Martin-lez-Tatinghem ;
- Lobel 2 à Arques.

Inversement, les usagers du cœur urbain peuvent utiliser ce service pour se rendre de la zone URBAINE vers une commune de la zone NORD ou SUD de la CAPSO. Pour ce faire, la prise en charge se fait à l'un des 8 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.

## **Article 3 - DEPLACEMENTS POUVANT ETRE EFFECTUES**

### **3.1 - Principe général**

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

Il peut également être utilisé 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, pour l'ensemble des profils à l'exception des profils scolaires :

Créneau horaire	J'habite	Je peux emprunter le service de TAD à	Pour rejoindre
6h30 – 20h00	La zone NORD	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 8 arrêts de la zone URBAINE : - Gare - Centre commercial - Clinique - Hôpital Bureaux - Place Painlevé - Hôtel de ville (Saint-Martin-lez-Tatinghem) - Noir Cornet à Saint-Martin-lez-Tatinghem - Lobel 2 à Arques
	La zone SUD		
6h30 – 20h00	La zone NORD	L'un des 8 arrêts de la zone URBAINE : - Gare - Centre commercial - Clinique - Hôpital Bureaux - Place Painlevé - Hôtel de Ville (Saint-Martin-lez-Tatinghem) - Noir Cornet à Saint-Martin-lez-Tatinghem - Lobel 2 à Arques	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 SUD		
6h30 – 20h00	La zone NORD	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 NORD
6h30 – 20h00	La zone NORD	L'arrêt scolaire le plus proche de l'origine de mon déplacement (sauf si je répons aux dispositions de l'article 4.3 du règlement intérieur) de la zone NORD	L'arrêt scolaire le plus proche de mon domicile (sauf si je répons aux dispositions de l'article 4.3 du règlement intérieur)

6h30 – 20h00	La zone NORD	L'arrêt scolaire le plus proche de mon domicile (sauf si je répons aux dispositions de l'article 4.3 du règlement intérieur)	- Ardres (Place du Marché) - Audruicq (gare SNCF)
6h30 – 20h00	La zone NORD	- Ardres (Place du Marché) - Audruicq (gare SNCF)	L'arrêt scolaire le plus proche de mon domicile (sauf si je répons aux dispositions de l'article 4.3 du règlement intérieur)
6h30 – 20h00	La zone SUD	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 SUD
6h30 – 20h00	La zone SUD	L'arrêt scolaire le plus proche de l'origine de mon déplacement (sauf si je répons aux dispositions de l'article 4.3 du règlement intérieur) de la zone SUD	L'arrêt scolaire le plus proche de mon domicile (sauf si je répons aux dispositions de l'article 4.3 du règlement intérieur)
6h30 – 20h00	La zone SUD	L'arrêt scolaire le plus proche de mon domicile (sauf si je répons aux dispositions de l'article 4.3 du règlement intérieur)	Isbergues (gare SNCF)
6h30 – 20h00	La zone SUD	Isbergues (gare SNCF)	L'arrêt scolaire le plus proche de mon domicile (sauf si je répons aux dispositions de l'article 4.3 du règlement intérieur)

Pour les profils scolaires, le transport à la demande est également possible aux périodes suivantes pour les déplacements cités ci-dessus sous réserve de non-existence d'un service scolaire qui pourrait être utilisé pour le déplacement demandé jusqu'à une heure avant / après le déplacement demandé :

	LMJV	Me	S
Période scolaire	Entre 9h et 16h et après 18h30	Entre 9h et 12h et après 14h	De 6h30 à 20h
Vacances	De 6h30 à 20h		

### **3.3 – Déplacements non autorisés**

Ne sont pas pris en charge :

- le transport, en période scolaire, des élèves affectés dans les classes d'inclusion scolaire (CLIS) ;
- toute prestation de transport qui viendrait en substitution de services déjà organisés, comme ceux émanant des structures d'accueil et d'hébergement pour personnes handicapées ou d'institutions de travail protégé.

## **Article 4 – Bénéficiaires / Ayants droit**

### **4.1 - Conditions d'accès pour tous les usagers**

L'utilisation du service MOUVEO TAD est exclusivement réservée aux personnes disposant d'une carte billettique MOUVEO et ayant procédé à une inscription préalable au service.

Les usagers qui ne possèdent pas de carte MOUVEO doivent en faire la demande soit sur le site internet [mouveo.ca-pso.fr](http://mouveo.ca-pso.fr) « Créer sa carte », soit auprès de l'Espace de Vente Mutualisé (situé en gare SNCF de Saint-Omer), soit auprès de l'agence mobile (dont les lieux et horaires de présence sont communiqués sur le site [mouveo.ca-pso.fr](http://mouveo.ca-pso.fr)). Ensuite, tous les usagers doivent appeler le standard MOUVEO TAD au 03.76.03.00.70 du lundi au vendredi de 14h à 18h pour activer leur compte TAD.

### **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, l'accès au service pourra être refusé.

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 l'âge 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 telle que définie 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 (<200 mètres à pied) 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 ponctuel ou permanent.

Est considéré comme analogue un déplacement en TAD qui s'effectue dans les mêmes conditions de desserte que les services 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'utilisateur attend le véhicule au seuil de son domicile, le conducteur n'est pas autorisé juridiquement à pénétrer dans le domaine privé.

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

Une personne en situation de handicap non autonome doit obligatoirement être accompagnée. Si le handicap nécessite un accompagnement, l'accompagnateur devra impérativement être un adulte majeur, valide et apte à assister l'utilisateur par sa connaissance du handicap.

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

Dès lors que la présence d'un accompagnateur est justifiée, aucun déplacement ne pourra être effectué 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 CAPSO, dans le cas où l'arrêt le plus proche serait trop loin de sa destination (>200 mètres à pied), 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 6h30 à 20h00. Ces horaires doivent être considérés comme l'horaire de la première et dernière prise en charge de l'utilisateur de la journée par le transporteur.

## **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 14h00 à 18h00 ou via le site Mouvéo, rubrique Transport à la demande, « Je réserve » (sous conditions d'inscription préalable) ou via l'application smartphone Mouvéo.

Elles doivent être effectuées au plus tard la veille du déplacement avant 18h00 ou le vendredi avant 18h00 pour les déplacements du samedi et du lundi. Possibilité de réservation dans l'heure via le site de réservation en ligne et l'application smartphone Mouvéo 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, une plage horaire alternative, la plus proche possible de l'horaire souhaité, pourra être proposée à l'utilisateur.

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 ou d'un chien guide.

## **5.2 - Réclamation de l'utilisateur**

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

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

## **5.3 - Déplacements inutiles**

Si l'utilisateur ne peut pas effectuer le déplacement demandé et réservé, quel qu'en 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 par téléphone, ou 12 heures avant la réservation par Internet ou par l'application smartphone Mouvéo. Au-delà de ces délais, les annulations sont considérées comme tardives.

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

Les annulations tardives pénalisent les autres usagers. Aussi, après trois annulations tardives au cours du dernier mois, l'adhérent sera radié du service pendant un mois.

## **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'utilisateur au lieu de prise en charge à l'heure prévue lors de la réservation, le conducteur ne pourra pas l'attendre compte tenu de ses impératifs horaires et pour ne pas pénaliser les autres usagers.

De plus, l'absence de l'utilisateur est considérée comme un défaut d'annulation de la réservation mentionnée à l'Article 5.3 du présent document et donne lieu, en cas d'abus et après 3 absences au cours des six derniers mois, à la radiation du service pendant un mois.

## **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 l'heure suivant la première validation.

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

ne peut en aucun cas être réalisé avec le même ticket unité qu'à l'aller, même s'il est effectué dans l'heure de la première validation.

Les tarifs en vigueur correspondent à l'ensemble des titres de la gamme tarifaire MOUVÉO (nota : si le Pass Jeunes est bien un titre de la gamme tarifaire MOUVÉO et donne par conséquent accès aux services MOUVÉO TAD, ce n'est pas le cas des titres scolaires qui ne donnent par conséquent pas accès aux services MOUVÉO TAD).

Pour les 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, de l'Espace de Vente Mutualisé (situé en gare SNCF de St-Omer), de l'agence mobile (dont les lieux et horaires de présence sont communiqués sur le site [mouveo.ca-pso.fr](http://mouveo.ca-pso.fr)) ou sur le site [mouveo.ca-pso.fr](http://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 des conditions de déplacement (type de fauteuil, etc...), il est impératif de prévenir le service auprès de la centrale téléphonique (03 76 03 00 70) aux heures d'ouverture ou, en cas de déménagement, d'apporter le nouveau justificatif de domicile soit par mail auprès de la centrale téléphonique, soit à l'Espace de Vente Mutualisé (situé en gare SNCF de St-Omer) ou à l'agence mobile (dont les lieux et horaires de présence sont communiqués sur le site [mouveo.ca-pso.fr](http://mouveo.ca-pso.fr)) 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 limités à 2 par personne ;
- 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 du dépôt du dossier d'inscription.

D'une manière générale, le conducteur peut refuser l'accès au véhicule de toute personne qui, par son comportement ou pour des raisons d'hygiène, peut nuire à la sécurité et/ou à la tranquillité et au confort des voyageurs. Les personnes en état d'ébriété ne seront pas admises à bord des véhicules.

## **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 notamment liée 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 conséquences de cette suspension momentanée du service pour raisons de sécurité.