

TRANSPORT À LA DEMANDE ACCESS

DE LA COMMUNAUTÉ URBAINE D'ALENÇON

À PARTIR DU 10 JUILLET 2023

TAD
ACCESS

UN SERVICE PROPOSÉ PAR **ALTO**

CUA Communauté
Urbaine
d'Alençon



Champ d'application

Les dispositions du présent règlement sont applicables au service de transport public de voyageurs « ALTO » et plus particulièrement pour le transport de personnes à mobilité réduite sur le territoire de la CUA (Communauté Urbaine d'Alençon) sous la dénomination : TAD Access.

Définition du service

Le service de transport à la demande Access complète le TAD classique en permettant aux habitants à mobilité réduite de la Communauté Urbaine d'Alençon de se déplacer pour des déplacements personnels ou de loisirs.

Conditions d'accès au service

Le service TAD Access est accessible aux personnes titulaires d'une carte d'invalidité MDPH dont le taux est égal ou supérieur à 80 %.

L'accès au service est conditionné à :

- Une inscription préalable au service à l'agence commerciale
- Une réservation préalable par appel téléphonique effectuée par le client à un numéro dédié 02 33 26 03 00.
- L'acceptation par le client du présent règlement.
- La présentation d'un titre de transport valide.

Les exclusions

Le service étant financé par la CUA, TAD Access n'assure pas le transport relevant de la compétence d'autres collectivités ou organismes tels que :

- Le transport à but thérapeutique directement lié au handicap ou maladie du client.
- Les déplacements relevant de l'action sanitaire et sociale, compétence du Conseil départemental.

Coordonnées et horaires d'ouverture pour l'information et la réservation

Les demandes d'information, d'inscription, les réclamations, réservations ou annulations de transport sont réalisables comme suit :

A l'agence commerciale ALTO

Par téléphone : 02 33 26 03 00

Fonctionnement du service

Le service fonctionne entre 7h et 20h30 du lundi au samedi (hors jour férié).

2 fonctionnements différents selon votre lieu de résidence et votre destination :

Votre domicile est desservi par une ligne urbaine mais vous n'avez pas d'arrêt accessible près de chez vous :

- Vous êtes pris en charge devant votre domicile et déposé sur un arrêt urbain accessible au plus proche de votre destination, à défaut d'arrêt accessible devant votre lieu de dépose.

Votre domicile n'est pas desservi par une ligne urbaine :

- Vous êtes pris en charge devant votre domicile ou à l'arrêt TAD accessible le plus proche de chez vous, liste des arrêts sur ALTOBUS.COM aux horaires suivants :

Horaires d'arrivée à Alençon au départ d'un arrêt TAD	Horaires de départ d'Alençon à destination d'un arrêt TAD
Champ perrier à 9h30 et 13h45	Champ perrier à 11h30 et 16h00
La gare SNCF à 9h35 et 13h50	La gare SNCF à 11h35 et 16h05

Le service TAD Access ne saurait être assimilé au taxi. Le choix du véhicule, du groupage et de l'itinéraire emprunté par le conducteur relève de la responsabilité exclusive de l'exploitant. Ainsi, l'itinéraire défini par les services Alto pourra inclure, un ou plusieurs arrêts intermédiaires afin de prendre en charge ou déposer d'autres clients, en covoiturage.

La destination prévue lors de la réservation ne peut pas être modifiée au cours du trajet. De même le client ne pourra réserver ou annuler ses transports auprès du conducteur.

La prestation transport s'entend à partir d'un déplacement supérieur ou égal à 500 mètres.

Réservation

Le client doit réaliser une demande de réservation du service au plus tard la veille de son déplacement avant 18h. Les réservations ne pouvant être enregistrées le samedi et le dimanche, elles seront clôturées le vendredi soir avant 18h pour le lundi. Dans le cas d'un transport suivant un jour férié, la réservation doit être effectuée le dernier jour ouvré avant le jour férié.

L'accès au service peut être assorti de conditions telles que l'accompagnement obligatoire. Dans ce cas, le dossier d'admission le précisera et l'accompagnateur. L'accompagnateur devra s'acquiescer d'un titre de transport.

La possibilité de prise en charge est définie entre Alto et le client lors de la réservation, en fonction de la demande et des disponibilités du service.

La réservation est considérée comme enregistrée lorsque le client a reçu une confirmation.

52 déplacements (aller et retour) par an sont autorisés pour chaque client.

Le client veillera, lors de sa réservation, à informer de l'adresse de prise en charge, l'adresse de déposer ainsi que toute autre information nécessaire à la bonne réalisation du transport.

Ponctualité

Pour tenir compte de la latitude possible dans l'horaire de prise en charge, le client est invité à se tenir prêt, sur le lieu de rendez-vous, 5 minutes avant l'horaire convenu lors de la réservation. Tout retard pénalise l'ensemble des clients, le conducteur ne pourra donc attendre au-delà de l'horaire convenu.

Des retards répétés feront l'objet d'une mise en garde de la part de l'exploitant, pouvant aboutir à suspendre momentanément l'accès au service. Tout retard pénalise l'ensemble de la clientèle.

Modalités d'annulation

Dans la mesure où, pour quelque raison que ce soit, l'utilisateur ne peut effectuer le déplacement demandé et programmé, il est tenu d'en informer Alto au plus tard la veille de la course à 18h (le vendredi pour le lundi et le dernier jour ouvré avant un jour férié), par téléphone auprès de l'agence commerciale. Le respect de ce délai est essentiel à la bonne utilisation des

moyens publics. Il permet en particulier de proposer le transport annulé à une personne en attente de solution. Au regard des enjeux liés au respect des délais, lorsque l'annulation intervient hors délai ou lorsque le client est absent sans avoir prévenu, une pénalité financière de 15€ pourra être appliquée. L'accès au service sera suspendu dans l'attente du paiement.

Titres de transport

Tous les titres de la gamme Alto sont acceptés sur le service TAD Access. Tout voyageur doit être muni d'un titre de transport, à présenter au conducteur à la montée dans le véhicule. Le client peut acheter un titre unité dans le véhicule auprès du conducteur.

Il peut aussi se procurer des titres :

- Sur l'application ALTO
- A l'Agence commerciale, pour l'ensemble de la gamme tarifaire (sauf le ticket unité, vendu à bord des transports urbains)
- Chez les dépositaires : carte de 10 tickets

Sécurité

A bord du véhicule, les utilisateurs doivent se conformer aux instructions de sécurité.

Le transport ne pourra être effectué en cas de refus du port de la ceinture de sécurité.

Les enfants jusqu'à 10 ans sont obligatoirement transportés dans des sièges adaptés et homologués en fonction de leur âge fournis par le client.

Comportement au sein du service TAD Access

Toute personne qui risquerait d'incommoder les autres voyageurs ou d'apporter un trouble à l'ordre public à l'intérieur d'un véhicule ou au sein du service TAD Access pourra se voir interdire de manière provisoire ou définitive l'accès au service.

Il est notamment interdit de fumer ou de vapoter à bord des véhicules ou d'y accéder en état d'ébriété. Les consommations de boisson et nourriture sont interdites à bord du véhicule.

Mise à jour de la fiche utilisateur

En cas de déménagement, de changement de numéro de téléphone, il est obligatoire de prévenir par les services Alto pour permettre la prise en compte de ces informations dans la programmation.

En cas de modification des conditions de déplacement (changement de type de fauteuil ou usage d'un fauteuil par exemple), le client doit en informer Alto sans délai afin de réviser, si nécessaire, les conditions de son transport.

Les informations recueillies font l'objet d'un traitement informatique destiné à gérer les dossiers clients. Le destinataire des données est le correspondant informatique et liberté de REUNIR CUA Alençon, qui instruit les dossiers. Conformément à la loi relative à « l'informatique, aux fichiers et aux libertés » du 6 janvier 1978, les adhérents bénéficient d'un droit d'accès et de rectification aux informations qui les concernent.

Le fichier clients est mis à jour annuellement sur la base de la fréquentation effective des personnes sur les 12 derniers mois. Les fiches des clients n'ayant pas utilisé le service sur cette période sont archivées.

La réinscription peut être soumise à une nouvelle prise de décision de la part du transporteur et de la collectivité.

Bagages

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

Animaux

La présence d'animaux tels que les chiens guides et chiens servant d'assistance est autorisée à bord des véhicules. Leur présence est signalée lors de la réservation. En outre, comme pour tous transports publics, à titre exceptionnel, les animaux domestiques de petite taille, lorsqu'ils sont transportés dans des paniers, sacs ou cages convenablement fermés, et dès l'instant où ils n'occupent pas une place assise sont admis gratuitement. Ces derniers ne devront ni salir ou ni incommoder les passagers ni constituer une gêne à leur égard.

Alto ne peut être tenu pour responsable des conséquences des accidents dont les animaux seraient l'objet, ni des dommages qu'ils pourraient occasionner. Il est rappelé que le propriétaire doit être titulaire d'une assurance responsabilité civile couvrant les dommages aux biens et personnes susceptibles d'être occasionnés par son animal.

Objets trouvés

Les objets trouvés dans les véhicules TAD Access seront, dès le lendemain de leur découverte, centralisés au siège d'exploitation de REUNIR CUA, où ils pourront :

- Soit être récupérés sur justificatif
- Soit, sur demande, être remis à leur propriétaire à l'occasion d'un nouveau déplacement.