



RÈGLEMENT INTÉRIEUR

Service de transport à la demande TADOU

Version applicable à compter du 1^{er} janvier 2020



Article 1 : OBJET

Le présent règlement s'applique aux usagers du service de **transport à la demande TADOU** (qui couvre le territoire du **PETR du Doubs central**, soit 140 communes, et relie 9 arrêts Ginko du réseau de bus du Grand Besançon Métropole (cf. article 5)).

Ce règlement définit les conditions dans lesquelles les voyageurs peuvent être transportés, conformément aux dispositions législatives, réglementaires et contractuelles actuellement en vigueur.

Le présent règlement est transmis avec la fiche d'inscription (version papier ou dématérialisée) et peut être consulté dans chaque véhicule assurant les voyages TADOU identifiables grâce au logo dédié.

Article 2 : DEVENIR USAGER

2-1 Inscription préalable

TADOU s'adresse **exclusivement aux personnes dont la résidence fiscale se situe sur le territoire du PETR du Doubs central** et non soumises à une mesure d'exclusion du service (cf. article 2-4).

L'inscription préalable au service TADOU est **obligatoire**. Le dossier d'inscription (disponible sur simple demande au service TADOU, auprès des communautés de communes du territoire concerné et sur le site internet* www.doubscentral.org) comprend :

- le formulaire d'inscription (l'utilisateur devra signaler toute modification ultérieure de ses coordonnées),
- le présent règlement,
- l'ensemble des pièces justificatives demandées.

* Avec l'inscription par internet, le formulaire est automatiquement retourné au service TADOU.

Une **préinscription** est possible lors de la première prise de réservation mais l'utilisateur devra faire parvenir au service TADOU son dossier d'inscription complété avec approbation des termes de ce règlement intérieur avant son 3^{ème} voyage. En l'absence de ces pièces, l'utilisateur se verra refuser le service.

2-2 Conditions d'accès

TADOU est un service de transport à la demande devant répondre aux attentes de l'ensemble des usagers. L'utilisateur peut effectuer **au maximum 20 trajets par mois** et **aucun arrêt** n'est possible en cours de trajet.

Restrictions :

- **usager mineur :**
 - de moins de 10 ans : **accompagnement obligatoire** par une personne majeure désignée lors de la réservation (mention obligatoire lors de la réservation et sur la fiche d'inscription pour que le transporteur puisse être équipé d'un rehausseur ou d'un siège auto adapté).
 - de 10 à 18 ans, non accompagnés : **autorisation** parentale préalable transmise au service TADOU.
- **bagages volumineux ou objets encombrants :** 2 sacs maximum autorisés par personne. La dimension des sacs est de 115 cm (total longueur + largeur + hauteur).
- les **animaux** sont **interdits** à l'exception des chiens guides.

2-3 Personnes à mobilité réduite (PMR)

Sont considérés comme « PMR » les usagers répondant au moins à un des critères énumérés ci-dessous :

- personnes en fauteuil roulant,
- personnes atteintes de cécité sévère (invalidité > 80%),
- personnes ayant de grandes difficultés à se déplacer,
- personnes explicitement autorisées par le comité de suivi du service TADOU.

TADOU dispose d'un véhicule adapté et l'utilisateur en fauteuil roulant devra le signaler sur sa fiche d'inscription et le rappeler lors des prises de réservations en indiquant s'il est accompagné. Les PMR peuvent demander la **présence d'un* accompagnateur** qui voyage **gratuitement**. Il devra répondre à au moins un des critères suivants :

- être membre de la famille proche (famille proche, compagnon),
- avoir le statut de personnel médical,
- avoir le statut de personnel paramédical, aide à domicile ou auxiliaire de vie,
- avoir eu une autorisation écrite du comité de suivi du service TADOU.

* Le nombre d'accompagnateur est limité à un, sauf décision exceptionnelle du Comité de suivi.

2-4 Suspension ou radiation de l'utilisateur

Le comité de suivi peut se réunir pour décider de suspendre ou d'interdire l'accès au service à certains usagers.

Les causes pouvant amener à une radiation de la liste des usagers sont les suivantes :

- non-respect du règlement intérieur ;
- comportement outrancier ou perturbateur de l'ordre public ;
- comportement pouvant porter atteinte à la sécurité des personnes présentes dans le véhicule ;
- non-paiement du trajet ;
- retards répétés et/ou abusifs ;
- annulations ou « non-annulation » répétées ;
- changement de résidence fiscale hors du territoire du PETR.

Les voyageurs sont légalement responsables des dommages qu'ils causent aux biens et aux personnes dans le véhicule.

Article 3 : MODALITES DU SERVICE

3-1 Plages horaires des transports

Les trajets sont possibles (heure de prise en charge) : **du lundi au samedi de 6h00 à 20h15 sauf les jours fériés.**

3-2 Réservations

Les réservations doivent être faites **au plus tard la veille du départ** et sont impossibles au-delà d'un mois.

L'utilisateur est **seul responsable en cas d'oubli** de réservation.

Les réservations se font :

- par téléphone au **03 81 84 79 35** via le service TADOU **du lundi au vendredi (hors jours fériés) de 8h à 11h** ;
- sur internet via le site **www.doubscentral.org** (avant 15h pour un trajet prévu le lendemain).

Éléments nécessaires à la réservation : nom et prénom de l'utilisateur, lieux de départ et d'arrivée, la mention du besoin d'un véhicule accessible aux personnes en fauteuil roulant ainsi que la présence d'un accompagnateur, le nombre de voyageurs, les horaires de départ et/ou d'arrivée, le motif du déplacement.

Le chauffeur a le **droit d'annuler** le trajet pour **non-respect** de ces éléments.

Le service TADOU se réserve le droit, pour des raisons d'organisation, de grouper des passagers, de modifier des horaires ou d'annuler un trajet. En cas de modification ou d'annulation, l'utilisateur sera prévenu au plus tard la veille du trajet réservé.

Article 4 : CONDITIONS TARIFAIRES

Le prix de la course est communiqué à l'utilisateur lors de sa réservation. **La somme due doit être acquittée au chauffeur lors de la montée dans le véhicule TADOU** soit en espèce, soit par chèque bancaire à l'ordre d'AIT Transport. Sur simple demande auprès du service TADOU, l'utilisateur pourra obtenir une attestation mensuelle indiquant les trajets qu'il a effectués.

4-1 Grille tarifaire

Les tarifs dépendent de la date de réservation, du nombre de kilomètres du trajet et du type de réservation.

Trajet	Tarifs			
	Réservation à plus de 4 jours	Réservation à moins de 4 jours	Réservation internet	Forfait « flexibilité »
Jusqu'à 10 km	4,50 €	8,00 €	4,50 €	3 €
entre 11 à 25 km	6,00 €	12,00 €	6,00 €	
entre 26 à 35 km	8,50 €	17,00 €	8,50 €	
À partir de 36 km	12,00 €	24,00 €	12,00 €	

4-2 Spécificités des tarifs et tarifs préférentiels

- **tiers-payeurs** : plein tarif (pas de regroupement, pas de flexibilité).
- **demi-tarif** : pour un voyage à plusieurs spécifié lors de la réservation, toutes les personnes transportées payeront la moitié du prix indiqué dans la grille tarifaire.
- **réservation plus de 4 jours à l'avance** : pour bénéficier du tarif réduit, les usagers doivent réserver au moins 4 jours avant la date de leur voyage (soit pour une réservation le lundi, le tarif « + de 4 jours » s'appliquera sur un trajet fait à partir du vendredi),
- **réservation internet** : tarif préférentiel quelle que soit la date de réservation
- **forfait flexibilité** : pour profiter de ce tarif de 3€, l'utilisateur ne doit pas avoir de contrainte de date ou d'horaire pour son voyage. Le service TADOU lui proposera, dans la mesure du possible, de voyager avec d'autres usagers ayant déjà réservé leur trajet ou d'être intégré à une liste d'attente.

4-3 Retards et annulations

Retard :

- **De l'utilisateur** : au-delà de 10 minutes de retard, le trajet est **annulé** et comptabilisé comme une « non-annulation ». L'utilisateur reste **redevable** du coût du trajet ;
- **Du transporteur*** : si retard ou non prise en charge, l'utilisateur doit **informer** immédiatement le **service TADOU** (de 8h à 11h) ou le **transporteur** (de 11h à 17h).

* Le PETR du Doubs central ne peut pas être tenu pour responsable des retards du transporteur.

Annulation : En cas d'annulation*, l'utilisateur **doit informer** le service TADOU **au plus tard la veille**** du trajet, soit :

- par **internet** via l'espace personnel sur le site www.doubscentral.org;
- par téléphone au service TADOU (**avant 11h**) au 03-81-84-79-35 ;
- par téléphone au transporteur (**avant 17h**) au 07-87-58-55-78.

* Les annulations doivent **rester exceptionnelles** et tout abus pourra conduire à une suspension.

** Les annulations « **hors délai** » sont comptées comme des **non-annulations**.

Conséquences d'une non-annulation (N-A) :

- 1^{ère} « N-A » : **avertissement** + **pénalité** égale au tarif du trajet prévu (paiement au transporteur lors du trajet suivant ou par envoi postal sous **un mois**. Autrement, l'utilisateur sera suspendu).
- 2^{ème} « N-A » ou en cas d'impayé de la première pénalité au-delà du délai : **avertissement** + **pénalité*** égale **au double** du trajet prévu + **suspension** du service jusqu'à régularisation de la situation.
- 3^{ème} « N-A » : **avertissement** + **pénalité*** égale au **coût total** du trajet prévu (soit le nombre de kilomètres du trajet multiplié par le prix facturé par le transporteur).

Liste des arrêts GINKO : Gare de Mamirolle, Gare de Saône, Les Pins à Nancray, Village à Vaire-Arcier, Centre à Deluz, Prairie à Amagney, Champs de Foire à Marchaux, Fontaine du Haut à Chaudefontaine, Fontaine à Venise

Article 6 : QUALITÉ DU SERVICE

6-1 Service public

Le transporteur se doit de réaliser les prestations qui lui sont confiées et d'assurer la continuité du service quelles que soient les circonstances sauf en cas de force majeure, d'intempéries ou d'interdiction de circuler. Si le transporteur rencontre des difficultés de circulation, il pourra modifier l'itinéraire pour respecter les demandes et les horaires de l'utilisateur. Le transport sera effectué dans les meilleures conditions de régularité, de confort, de propreté et de sécurité.

6-2 Comité de suivi

Le PETR du Doubs central met en place un comité de suivi du service constitué d'un référent au sein de chacune des trois communautés de communes du périmètre de TADOU et du Vice-Président en charge du service au PETR du Doubs central.

Il se rassemblera pour étudier :

- les demandes de dérogations (augmentation du nombre de voyages mensuel, modalités de transport,...)
- les recours des usagers pour contester la sanction portée à son encontre (montant non-annulation),
- les radiations ou suspensions de la liste des usagers suite au non-respect du présent règlement intérieur
- la non compatibilité de l'utilisateur avec le fonctionnement du service TADOU.

Pour saisir ce comité, l'utilisateur devra envoyer un courrier en lettre recommandée à l'attention du Président du PETR du Doubs central.

6-3 Données personnelles

Le Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD) (UE 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016) est applicable depuis le 25 mai 2018, il a vocation à s'appliquer à toutes les entités (Administration, entreprises) qui collectent, conservent ou traitent des données à caractère personnel. Le RGPD impose à ces entités :

- de mettre en œuvre des mesures de protection autour des données en leur possession, en respectant les objectifs fondamentaux suivants : la licéité, la loyauté et la transparence de la collecte et du traitement ;
- que les données personnelles traitées doivent être pertinentes, adéquates et limitées au regard de la finalité poursuivie ;
- la prise en compte des droits des personnes concernées (droit d'accès, droit de modification, droit à l'oubli).

Pour tout complément d'informations :

<https://www.cnil.fr/fr/reglement-europeen-protection-donnees>

Le Président du PETR du Doubs central, le prestataire logiciel et le prestataire de transport, destinataires des données collectées, sont responsables des traitements réalisés pour la bonne gestion du service TADOU.

Pour tout renseignement, contacter notre Délégué à la Protection des Données à l'adresse dpd.adat@doubs.fr

POUR TOUS RENSEIGNEMENTS COMPLEMENTAIRES

PETR du Doubs central - service TADOU

Hôtel des services

1 place Jean Moulin

BP 42027- 25112 BAUME LES DAMES CEDEX

E-mail : tadou@doubscentral.org

Tél : 03 81 84 79 35

TADOU est un service public du PETR du Doubs central. Il fonctionne grâce aux financeurs suivants :

