

REGLEMENT SERVICE TUD'Plus

Objet du règlement

Les dispositions du présent règlement sont applicables au service de transport public de personne à mobilité réduite réalisé sur la commune de Douarnenez sous la dénomination « TUD'plus ».

TUD'plus s'inscrit dans le dispositif de mise en œuvre du réseau de transport public et a pour vocation d'assurer les déplacements réguliers ou occasionnels des personnes à mobilité réduite dont le handicap est tel qu'il ne leur permet pas d'accéder aux véhicules des lignes régulières du réseau de transport urbain sur la Commune de Douarnenez.

Condition d'accès au service

L'accès au service TUD'plus est réservé :

- Aux personnes titulaires d'une carte CMI (carte mobilité inclusion / carte d'invalidité) délivrée par la MDPH ;
- Aux femmes enceintes ;
- Aux usagers momentanément à mobilité réduite dont le handicap ne permet pas l'accès au réseau TUD'bus.

ATTENTION : l'accès doit être justifié par un certificat médical établi par le médecin, à transmettre lors de la constitution du dossier d'inscription. Après inscription et validation auprès du CCAS, les usagers auront accès au service TUD Plus.

Après validation du dossier d'inscription auprès du CCAS, les usagers auront accès au service TUD'Plus.

Le service est aussi ouvert aux personnes en court séjour venant de communes extérieures de Douarnenez et qui remplissent les conditions d'utilisation du service TUD'plus.

En s'acquittant d'un titre de transport, les personnes attestent que leurs déplacements dans un transport collectif ne sont pas contre-indiqués. Elles doivent indiquer leur besoin d'une assistance ou non lors du transport. Elles s'engagent à respecter l'ensemble des règles du service liées au transport collectif, notamment le port d'éventuels équipements spécifiques adaptés à la nature du handicap (harnais, ceintures 2 points,...).

Il peut être demandé que les réservations soient prises par une tierce personne choisie par la personne transportée, ce « référent » venant pallier les défaillances de cette dernière dans sa capacité à organiser ses déplacements (troubles de la mémoire, surdité, etc,...) afin d'éviter les erreurs de programmation des transports.

En cas d'évolution de la situation de l'utilisateur, une révision des conditions de transport pourra être opérée par le service TUD'plus après validation par le CCAS de la Ville de Douarnenez.

Renseignements et réclamations

Les demandes d'informations en matière d'admission, de tarification ou toutes questions sur le mode de fonctionnement du service ainsi que les réclamations et les suggestions sont reçues par courrier, par téléphone, par mail aux coordonnées suivantes :

Le Cœur Bus & cars – Réseau TUD'bus
Impasse d'Armorique
29100 DOUARNENEZ
www.lecoeur.fr

Nature des prestations réalisées par TUD'plus

Le service TUD'plus assure le transport de porte à porte, pour des déplacements du domicile au lieu de destination, entre deux points du domaine public et/ou privé ouvert à la circulation automobile.

Les trajets sont possibles à l'intérieur du Périmètre de Transport Urbain de la Ville de Douarnenez.

La prestation ne comprend pas l'accompagnement à l'intérieur du bâtiment, le portage dans l'escalier et la montée dans les étages, mais le conducteur devra s'assurer que la personne déposée ne se retrouve pas dans des conditions de difficultés ou de danger au lieu de dépose.

Le service TUD'Plus ne saurait être assimilé à un taxi. Le choix du véhicule, du groupage et de l'itinéraire emprunté par le conducteur relève de la responsabilité exclusive de l'exploitant. De même, la destination prévue lors de la réservation ne peut être modifiée en cours de trajet.

En tant que service public, le service TUD'Plus privilégie le recours au groupage. Pour ce faire, un transport réservé peut être décalé dans la limite de + ou – 10 minutes par rapport à l'horaire demandé lors de la réservation, une attestation particulière étant toutefois portée aux rendez-vous dont les horaires sont peu aménageables.

Les conducteurs du service TUD'plus ne réalisent pas de service privé sans lien avec le transport (achat d'un journal, retrait d'argent).

Fonctionnement du service et réservation

Le service fonctionne de 7H30 (première prise en charge) à 19H00 (dernière prise en charge) du lundi au vendredi hors jours fériés, et de 8H30 à 17H00 le samedi, hors jours fériés

Les réservations s'effectuent par téléphone du lundi au vendredi de 9H30 à 12H00 et 14H00 à 17H00 auprès de l'agence Le Cœur Bus et Car au 02 98 54 40 15.

Déplacements réguliers

Les demandes de réservation à heures fixes sur une période supérieure à un mois peuvent faire l'objet d'une réservation unique traitée chaque trimestre. Ces transports réguliers peuvent être annulés de manière ponctuelle en communiquant au service TUD'plus les dates d'absence au minimum 8 jours avant celle-ci.

Déplacements occasionnels

Les réservations sont ouvertes à partir de 8 jours avant la date souhaitée de déplacement, et jusqu'à la veille 17h00.

Déplacement dans le cadre d'une activité groupée

A l'occasion d'une sortie en groupe, il est demandé de prendre contact avec le service TUD'Plus afin de connaître les possibilités de transport.

Les transports domicile / travail et domicile / établissement scolaire

Ils sont prioritaires sur les autres transports.

Déplacements annulés

Sauf circonstances exceptionnelles dûment justifiées, une annulation est considérée hors délai lorsqu'elle intervient la veille du déplacement après 17H00. Dans la mesure où l'utilisateur ne pourrait effectuer le déplacement demandé et programmé, il est tenu d'en informer le service TUD'plus, par tout moyen approprié, au moins deux heures à l'avance par rapport à l'heure initialement programmée de prise en charge. Le non-respect de ce délai engendre un transport perdu pour un autre utilisateur.

Si l'annulation intervient moins de deux heures avant l'horaire initialement prévu, mais avant que le véhicule ne se soit déplacé, une pénalité correspondant au montant d'un ticket de transport est réclamée au client. Si l'annulation intervient alors que le véhicule s'est déplacé, une pénalité de 20€ est appliquée au client.

Faute de régularisation de cette pénalité, par l'utilisateur, sous 30 jours, l'accès au service peut être suspendu par décision conjointe du service TUD'Plus et de la Ville de Douarnenez.

Ponctualité

Tout retard pénalise l'ensemble des usagers. Il est demandé à l'utilisateur d'être prêt 10 minutes avant l'horaire convenu lors de la réservation.

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.

Le service TUD'plus s'efforcera, de même, de respecter l'horaire convenu de prise en charge, et d'avertir le client, en cas de retard, par les moyens mis à sa disposition (téléphone fixe, mobile, contact,...).

Le conducteur ne pourra attendre au-delà de 10 minutes après l'horaire convenu.

Titres de transport

Achat du ticket auprès du conducteur sous forme de ticket à l'unité selon la tarification en vigueur.

Attention le second aller/retour demandé dans la même journée se fera en fonction des possibilités.

Statut de l'accompagnateur

L'accompagnateur obligatoire :

La nécessité pour l'utilisateur d'être accompagné dans ses déplacements est établie lors de l'inscription au service à titre d'assistance (mention portée sur la carte mobilité inclusion / carte d'invalidité). L'accompagnateur voyage alors gratuitement.

Aucun transport ne pourra être effectué en son absence.

Cet accompagnateur n'est pas désigné nommément mais il est, par définition, majeur, autonome et apte à assister l'utilisateur par sa connaissance du handicap.

L'accompagnateur facultatif

Il s'agit de personnes de la famille ou amis qui participent au déplacement de l'utilisateur sans prendre en charge une mission d'assistance. Dans ce cas, l'accompagnateur doit être détenteur d'un titre de transport. En outre, il sera autorisé à être transporté dans la limite des places disponibles pour le déplacement convenu.

La présence et le nombre d'accompagnateurs sont à préciser lors de la réservation.

Sécurité

Le port de la ceinture de sécurité intégrée au fauteuil de l'utilisateur ne suffit pas.

Le transport ne pourra être effectué en cas de refus du port de la ceinture de sécurité, ou de tout autre dispositif permettant d'effectuer le transport dans de bonnes conditions de sécurité.

A bord du véhicule, les utilisateurs doivent se conformer aux instructions de sécurité et toute infraction répétée à cette disposition peut entraîner le refus de TUD'Plus d'assurer de nouvelles prestations de transport.

En cas de transport d'un mineur ou d'un adulte non autonome, il est de la responsabilité des parents ou du tuteur d'assurer la présence d'un adulte au lieu de rendez-vous sur la voie publique lors de la prise en charge et de la dépose.

Dans le cas contraire, l'utilisateur pourra se voir refuser l'accès aux transports.

Animaux

A l'exception des chiens servant de guide, lesquels sont admis gracieusement, la présence d'animaux, est interdite à bord des véhicules.

Les animaux domestiques de petite taille pourront cependant être admis lorsqu'ils sont transportés dans des paniers, sacs ou cages convenablement fermés, sans pour autant qu'ils occupent une place assise. Les animaux ne doivent pas, en tout état de cause, salir ou incommoder les passagers ou constituer une gêne à leur égard.

Le service TUD'Plus ne pourra être tenu pour responsable des conséquences des accidents dont les animaux auraient été l'objet, ni des dommages qu'ils auraient pu occasionner.

Matières dangereuses

Il est interdit aux utilisateurs d'introduire à bord des véhicules des matières dangereuses, ainsi que des matières susceptibles de salir ou incommoder, ou des matières dont la possession est pénalement poursuivie.

Bagages

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

Le service pourra refuser la prise en charge des bagages pour des raisons de sécurité ou d'hygiène.

TUD'Plus se décharge de toute responsabilité en cas de perte, de dégradations ou de vol d'objets de valeur.

Objets trouvés

Les objets trouvés sont centralisés à l'agence TUD'Plus.

Comportement à bord du véhicule

Toute personne, qui par son comportement, risquerait d'incommoder les autres voyageurs ou d'apporter un trouble à l'ordre public à l'intérieur du véhicule, pourra se voir refuser de manière provisoire ou définitive l'accès au service.

Il est notamment interdit de manger, fumer, vapoter, de boire ou de monter dans le véhicule en état d'ébriété.