



ARTICLE 1 – Dispositions générales

1.1 libellule PMR est un service spécialisé de personnes à mobilité réduite, de porte à porte, à la demande. Il est destiné aux personnes qui ne peuvent pas utiliser les autobus des lignes régulières ou les autres services mis en place par la SEMTM en raison de leur handicap.

1.2 libellule PMR est une extension du réseau de transport urbain TM exploité par la SEMTM pour le compte de la Communauté d'Agglomération Grand Montauban¹. Le règlement applicable à l'utilisation du service est celui du réseau urbain complété par les mentions figurant au présent document.

1.3 Les demandes de transports sont acceptées dans la limite des moyens techniques et humains disponibles.

ARTICLE 2 – Ayants droits

2.1 Ayant Droit

Par ayant droit il faut entendre toute personne **domiciliée obligatoirement dans la Communauté d'Agglomération du Grand Montauban**, souffrant d'un **handicap moteur nécessitant l'usage d'un fauteuil roulant ou déficience visuelle « cécité totale »**, titulaire d'une **carte d'invalidité** en cours de validité, délivrée par la Maison Départementale des Personnes Handicapées dont le taux d'invalidité est supérieur ou égal à 80% et d'une **carte de stationnement pour personnes handicapées** en cours de validité délivrée par la Maison Départementale des Personnes Handicapées.

2.2 Autres usagers

Les autres personnes handicapées ne répondant pas à ces critères, mais dont le handicap, permanent ou temporaire, ne permet pas d'utiliser les transports en commun, sont admises sur décision de la commission d'accréditation.

La commission d'accréditation permet de définir les ayants droits pour une durée définie.

2.3 Accompagnateur

Par accompagnateur il faut entendre : toute personne valide, effectuant le même trajet que l'ayant droit dont la présence est indispensable pour assurer son accompagnement hors du véhicule.

2.3.1 L'accompagnateur doit être mentionné sur la carte d'invalidité de l'ayant droit avec la mention « **Besoin d'accompagnement** » ou « **Besoin d'accompagnement – Cécité** ». Dans le cas contraire, un certificat médical, de moins d'un an et provenant d'un médecin agréé, attestant de l'incapacité de l'ayant droit à se déplacer seul hors du véhicule devra être fourni à la SEMTM préalablement à la prise de rendez-vous.

2.3.2 Il n'est autorisé qu'un accompagnateur par ayant droit et sous réserve de places disponibles dans le véhicule.

2.3.3 L'accompagnateur doit obligatoirement être déclaré à la commande du transport.

2.3.4 En aucun cas, l'accompagnateur ne peut voyager seul sur ce service et il doit obligatoirement être présent lors de la prise en charge et à la dépose du client.

2.4 Exceptions

2.4.1 Les élèves et étudiants ne sont pas admis sur le service dans le cadre des déplacements « domicile – établissement scolaire » dont la compétence relève exclusivement du Conseil Départemental du Tarn et Garonne.

2.4.2 Le service ne comprend pas les transports à but thérapeutique dont la compétence relève à la Sécurité Sociale.

2.4.3 Le service ne comprend pas les transports spécifiques dont la prise à charge entre dans le champ de compétence d'un établissement spécialisé.

2.5 Dans le cas d'un de personnes lourdement handicapées dépassant les compétences du conducteur, la SEMTM impose la présence systématique d'un accompagnateur.

ARTICLE 3 – Périmètre de desserte

Le périmètre de desserte du service **libellule** PMR est constitué par le **Périmètre des Transports Urbains de Grand Montauban** et uniquement pour des trajets en provenance ou à destination de ce périmètre.

ARTICLE 4 – Fonctionnement du service

À l'exclusion des dimanches et jours fériés, le service est appelé à fonctionner du lundi au samedi de **8h30 à 12h00** et de **13h30 à 19h00**.

ARTICLE 5 – Réservation du service

5.1 Prise de rendez-vous

5.1.1 Le transport doit être commandé **obligatoirement par téléphone** auprès de la SEMTM en composant le :

05 63 63 05 35 (coût d'un appel local) ou par internet sur www.montm.fr.

5.1.2 Les réservations peuvent se faire **au plus tôt 8 jours ouvrés² à l'avance et au plus tard 24 heures à l'avance** :

- Du lundi au vendredi de 8h00 à 18h00 sans interruption,
- Le samedi de 8h00 à 12h00 et de 13h30 à 17h00.

Aucune réservation ne sera prise en compte en dehors de ces horaires.

5.1.3 Lors de sa réservation, le client **doit impérativement** communiquer à la SEMTM **les adresses complètes** de prise en charge et de dépose ainsi que le motif du déplacement (travail, études, achats, loisirs ou autres). Toute demande imprécise ne sera pas prise en compte. Les demandes ayant pour motif le travail seront traitées de manière prioritaire.

Il doit également préciser son numéro de téléphone ou celui de l'organisme de départ, permettant ainsi de le joindre en cas de problème de rendez-vous.

5.1.4 Lors de la réservation, la SEMTM peut être amenée à :

- Négocier les horaires demandés par l'ayant droit ;
- Proposer des groupages avec d'autres clients ;
- Annuler en dernier recours la demande de transport.

5.2 Modification des rendez-vous par la SEMTM

5.2.1 En fonction des demandes et du trafic routier, les horaires de prises en charge peuvent être décalés, jusqu'à 15 minutes par rapport à l'heure souhaitée.

5.2.2 Pour tout décalage d'horaires de plus de 15 minutes, la SEMTM en informera préalablement le client.

5.2.3 Sauf cas de force majeure, le client et son accompagnant le cas échéant, ayant subi un retard supérieur à 15 minutes se verra offrir un **aller/retour gratuit** lors de son prochain déplacement.

5.3 Modification des rendez-vous par le client

5.3.1 Sauf exception et après accord de la SEMTM, un rendez-vous pris ne peut pas être modifié.

5.3.2 L'annulation d'un rendez-vous doit être effectuée par le client auprès de la SEMTM, le plus rapidement possible et **au plus tard 4 heures avant le déplacement**.

5.3.3 En cas d'annulation tardive (moins de 4 heures avant le déplacement) la SEMTM se réserve le droit de ne plus traiter prioritairement les demandes de transport du client concerné.

5.3.4 En cas d'annulations répétées non justifiées, le client encourt la suspension provisoire ou définitive du service. Un courrier sera alors envoyé par la SEMTM au client justifiant la décision et sa durée.

5.3.5 En cas d'annulation tardive (moins de 4 heures avant le déplacement) pour cause de force majeure, le client devra produire sous 8 jours ouvrés un justificatif prouvant l'impossibilité d'annuler son rendez-vous dans les délais.

ARTICLE 6 – Inscription - Tarification

6.1 La tarification applicable est fixée par la Communauté d'Agglomération Grand Montauban sur proposition de la SEMTM et selon la tarification en vigueur.

6.2 Pour accéder au service **libellule** PMR le client devra préalablement justifier sa qualité d'ayant droit en complétant une demande d'adhésion (disponible auprès de la SEMTM) et en produisant obligatoirement les pièces suivantes :

- Une copie de la carte d'invalidité en cours de validité ;
- Une copie de la carte de stationnement pour personnes handicapées ;
- Un règlement de 10,00 € pour frais de dossiers (tarif au 1^{er} janvier 2015).

6.3 Pour accéder au service **libellule** PMR, via la commission d'accréditation, le client devra préalablement justifier sa qualité d'usager à mobilité réduite en complétant une demande d'adhésion (disponible auprès de la SEMTM) et en produisant obligatoirement les pièces suivantes :

- Une copie de la carte d'invalidité en cours de validité ;
- Un règlement de 10,00 € pour frais de dossiers (tarif au 1^{er} janvier 2015).

6.4 Si sa qualité d'ayant droit est reconnue, la SEMTM délivrera alors au client une carte d'adhérent. Cette carte est personnelle, nominative, numérotée et comporte l'adresse du titulaire.

6.5 La carte d'adhérent est **valable**

- **Pour les ayants droits : 12 mois consécutifs de date à date ;**
- Pour les autres : pour la durée définie par la Commission d'accréditation.

6.6 Le renouvellement de cette carte se fait dans les mêmes conditions que pour une création de carte (cf. art. 6.2 ci-dessus).

6.7 En cas de perte ou de vol de la carte d'adhérent, un duplicata sera réalisé pour la durée restante de l'adhésion. Chaque duplicata sera facturé 5,00 €. Le duplicata se fera en complétant un formulaire de demande de duplicata et en produisant une déclaration sur l'honneur de perte ou de vol. Le traitement du duplicata se fera obligatoirement par correspondance : SEMTM – Service **libellule** – CS 70238 – 82002 MONTAUBAN cedex.

6.8 Un ticket donne droit à une correspondance gratuite sur le réseau TM du bus dans l'heure suivant la première montée du client sur le service **libellule** PMR.

ARTICLE 7 – Prise en charge

7.1 Le service **libellule** PMR n'est pas un service de transport médicalisé (taxi, ambulance). C'est une extension du réseau de transport urbain.

7.2 Les prises en charges et les déposes sont effectuées sur le domaine public (trottoirs, parkings accessibles au public, arrêts de bus, etc.) de préférence sur les arrêts aménagés sauf si le conducteur juge que pour des raisons de sécurité, la dépose doit exceptionnellement se faire dans l'enceinte de la propriété privée.

7.3 Le conducteur se réserve le droit de refuser une manutention qu'il jugerait dangereuse pour le client ou pour lui-même. L'aide fournie par le conducteur ne peut en aucun cas se substituer aux prestations qui sont du ressort de l'accompagnateur. Dans ce cas de figure, la SEMTM et le conducteur se dégagent alors de toute responsabilité.

ARTICLE 8 – Conditions d'utilisation

8.1 Le client est tenu de se présenter au lieu de prise en charge à l'heure convenue.

8.2 Le client doit s'acquitter de sa course dès la prise en charge effectuée. Le refus de paiement entraîne de facto l'annulation de la course.

8.3 Les conducteurs ne sont pas autorisés à attendre après l'heure de rendez-vous.

8.4 Tout transport qui n'est pas décommandé quatre heures avant sa réalisation ainsi que toute absence à la prise en

charge déclenchent automatiquement le paiement d'une pénalité de 10,00 €. Ce forfait fera l'objet d'une facturation détaillée et envoyée par courrier en fin de mois. Tout retard de paiement de ces pénalités peut entraîner la suspension temporaire ou définitive du service.

8.5 En cas d'absences à la prise en charge ou de décommandes répétées non justifiées, le client encourt, en plus de la pénalité évoquée à l'article 8.4, la suspension provisoire ou définitive du service. Un courrier sera alors envoyé par la SEMTM au client justifiant la décision et sa durée.

ARTICLE 9 – Consignes de sécurité

9.1 Les fauteuils roulants doivent être en bon état pour permettre l'ancrage au sol, à l'aide des fixations fournies par le service. La personne en fauteuil doit obligatoirement être maintenue par une ceinture ventrale, le fauteuil étant ancré au sol.

9.2 Le conducteur pourra refuser le transport d'une personne s'il considère que la sécurité ne peut être correctement assurée (fauteuil en mauvais état, fauteuil sans points d'ancrages, refus de mettre la ceinture de sécurité, etc.)

9.3 Conformément au code de la route, l'utilisation de la ceinture de sécurité équipant les sièges des véhicules est obligatoire pour tous les passagers, même pour des trajets courts.

9.4 Le conducteur du service est seul juge concernant l'installation des clients à bord et, en particulier, quant au déploiement des sièges repliables qui équipent les véhicules et de l'emplacement des fauteuils roulants.

9.5 Le transport debout est interdit.

9.6 Il est interdit de fumer et de manger à bord.

9.7 Le transport de colis et d'objets encombrants n'est pas autorisé. Seuls sont tolérés :

- La prise en charge de l'équivalent de deux sacs à main pour les courses liées à deux besoins alimentaires ;
- La prise en charge de deux valises pour des voyages.

9.8 Le service ne peut être tenu pour responsable de dégradations sur les marchandises transportées.

9.9 Les produits dangereux et inflammables sont interdits.

9.10 Seuls les animaux d'aide à la personne tenus en laisse sont autorisés à bord du véhicule.

9.11 Le service décline toute responsabilité en cas d'accident lors de la manutention d'un client exécutée par une personne n'appartenant pas au service.

9.12 La prise en charge de personne en état d'ébriété manifeste sera refusée par le conducteur.

Ce règlement annule et remplace toutes les dispositions antérieures et prend effet à compter du 1^{er} septembre 2015.

¹ Grand Montauban est composé des communes suivantes : Albefeuille-Lagarde, Bressols, Corbarieu, Lamothe-Capdeville, Montauban, Montbeton, Saint-Nauphary, Villemade.

² Jours ouvrés = du lundi au samedi hors jours fériés.



Grand Montauban
Communauté d'Agglomération

un service de la **SEM** TM

