

RÈGLEMENT D'EXPLOITATION

TAAM

Le service TAAM, Transport Adapté d'Amiens Métropole, est assuré par Voyages Taquet, pour le compte de la collectivité d'**Amiens Métropole**.

Le service TAAM a pour vocation d'assurer les déplacements des personnes qui, du fait de leur handicap, et sous certaines conditions, ne peuvent pas utiliser le réseau de transports public urbain de voyageurs.

Pour bénéficier du service, les usagers doivent se déplacer dans le périmètre d'Amiens Métropole.

Le service TAAM assure une prestation de transport public collectif, à la demande, de porte à porte, nécessitant une réservation préalable.

Article 1 – Champ d'application

Les dispositions du présent règlement sont applicables aux services de **transport public de personnes à mobilité réduite**, réalisés sur le territoire de la Communauté d'Agglomération d'Amiens, sous la dénomination « TAAM », Transport Adapté d'Amiens Métropole.

Article 2 – Périmètre desservi

Le **périmètre desservi** est le suivant : Allonville, Amiens, Bertangles, Blangy-Tronville, Bovelles, Boves, Cagny, Camon, Cardonnette, Clairly-Saulchoix, Creuse, Dreuil-les-Amiens, Dury, Estrée-sur-Noye, Ferrières, Glisy, Grattepanche, Guignemicourt, Hébecourt, Longueau, Pont-de-Metz, Poulainville, Pissy, Querrieu, Remiencourt, Revelles, Rivery, Rumigny, Sains-en-Amiénois, Saint-Fuscien, Saint-Saulfieu, Saint-Vaast-en-Chaussée, Saleux, Salouël, Saveuse, Seux, Thezy-Glimont, Vaux-en-Amiénois, Vers-sur-Selle.

Article 3 – Conditions d'accès au service

Le service TAAM est exclusivement **réservé aux ayant-droits** préalablement inscrits au service.

Les ayant-droits concernés sont :

- Les personnes titulaires d'une carte mobilité inclusion d'au moins 80%, délivrée par la Commission des Droits et de l'Autonomie des Personnes Handicapées (C.D.A.P.H.) de la Maison départementale des personnes handicapées) en cours de validité (M.D.P.H.)
- Les personnes GIR (« Groupe Iso Ressource ») 1, 2, 3, ou 4 individuel (les admissions GIR globalisées à l'échelle d'un établissement ne sont pas acceptées dans le cadre du Service TAAM)
- Les personnes souffrant d'un handicap temporaire suite à un accident (accès au service pour 3 mois non renouvelable)
- Les porteurs de la carte « cécité étoile verte ».

Les demandes de dossiers d'admission se font auprès du service TAAM au **03.75.08.99.12** ou en le **téléchargeant** sur notre site internet : <https://www.taquet-voyages.com>.

Article 4 – Nature des prestations réalisées par le service TAAM

Le service TAAM assure un transport collectif **de porte à porte, avec une aide à la personne**, adaptée au type de handicap sur le périmètre géographique d'Amiens Métropole.

Précisions concernant le terme de **porte à porte** :

- Porte d'entrée principale d'un établissement public (les conducteurs ne sont pas habilités à rentrer dans les EHPAD, maisons de retraite, hôpitaux, mairies...)
- Porte d'entrée principale du domicile (les conducteurs ne sont pas habilités à rentrer dans les domiciles)
- Porte d'entrée principale d'un immeuble.

A l'exclusion de tout autre service, **l'aide consiste à** :

- Venir chercher l'usager prêt à partir
- Aider l'usager à se rendre au véhicule et à s'installer
- Déposer l'usager à un point de rendez-vous de sa destination
- Dans les supermarchés ou autres établissements de type grandes surfaces, l'usager devra se tenir prêt à partir au point de rencontre défini préalablement.

Les usagers doivent se tenir prêts à partir de 10 mn avant l'horaire convenu, dans le hall d'accueil des établissements publics ou privés.

Si l'accès au domicile s'avère difficile pour les véhicules TAAM (bornes automatiques, rue étroite, stationnement impossible...), un point de rendez-vous sera déterminé avec le service exploitation et le conducteur. Les usagers sont invités, dans ce cas, à faire appel à un accompagnateur gratuit. En cas de difficulté d'accessibilité sur le lieu de départ, le TAAM ne pourra pas assurer la prise en charge.

Le service TAAM ne saurait être assimilé au taxi. Le choix du véhicule, du groupage et de l'itinéraire emprunté par le conducteur relève de la responsabilité de l'exploitant.

La destination prévue lors de la réservation ne peut être modifiée au cours du trajet¹.

Les conducteurs ne sont pas habilités à monter ou descendre les escaliers avec des fauteuils roulants. Les usagers doivent pouvoir se rapprocher de la MDPH afin de faire adapter le logement dans le cadre de la compensation du handicap, ou doivent faire appel à un tiers (accompagnateur gratuit) afin de les aider.

Le personnel TAAM n'est pas habilité à fermer les portes, utiliser la carte bancaire de l'usager ou bien avoir en sa possession les clés ou traitements médicaux. Les chauffeurs ne sont habilités à détenir les clés, la carte bancaire, les médicaments ou le téléphone des usagers. La société Voyages Taquet ne peut être tenue pour responsable en cas de problème.

¹ Sauf erreur sur la feuille de route ou urgence

Article 5 – Horaires de couverture du service

Le fonctionnement de TAAM est assuré tous les jours de l'année (dimanche et jours fériés inclus) de **06h00** (heure de première prise en charge) à **23h00** (heure de dépose du dernier usager).

Article 6 – Réservation

Les réservations s'effectuent :

- Par internet sur le site <https://www.taquet-voyages.com/>
- Par l'application mobile en téléchargement : **Taam-Taq**
- Par mail : reservationtaam@ratpdev.com
- Par téléphone : **03.75.08.99.12**

La centrale de réservation est ouverte de 6h30 à 20h30, du lundi au vendredi et de 8h00 à 18h00, le samedi.

Les réservations peuvent intervenir dans un délai maximum de 12h avant le déplacement souhaité.

Des réservations de « dernière minute », sont également possibles par téléphone ou via l'application dans la limite des places disponibles. Toutefois, il est recommandé aux usagers de prévoir leur déplacement et d'anticiper leur réservation afin d'obtenir une réponse la plus conforme possible à leurs attentes.

Lors de la réservation, la centrale de réservation définit une plage horaire durant laquelle se fera la prise en charge. L'utilisateur s'engage à être prêt au début de la plage horaire (*il est conseillé aux usagers de noter les horaires communiqués*).

Informations devant être communiquées par l'utilisateur :

- Les lieux de départ et de destination avec précision (n° rue, nom, sonnette, contraintes éventuelles d'accessibilité, ...).
- Les horaires souhaités et le cas échéant, les horaires impératifs (rendez-vous, etc.).

A partir de ces informations, la centrale de réservation propose une réponse la plus proche possible des horaires souhaités.

La centrale de réservation détermine les horaires de dépose et de prise en charge du demandeur en fonction d'impératifs, à savoir le service collectif de transports des autres usagers.

Le transport ne pourra être assuré :

- Pour des motifs ne relevant pas de la compétence d'Amiens Métropole
- Pour des demandes en dehors du périmètre d'Amiens Métropole
- Pour toute demande de transport en dehors des horaires de service
- Si l'utilisateur refuse d'utiliser les dispositifs de sécurité.

Article 7 – Service soirée/week-end

Le service fonctionne **365 jours par an**, dimanches et fériés compris.

Dans le cadre du service de soirée, il est rappelé que les conducteurs du service TAAM ne sont pas habilités à réaliser le couchage des usagers (transfert, déshabillage, toilette, prise de traitements médicaux etc....).

Article 8 – Annulations

Il est formellement interdit de faire de la surréservation.

Il est constaté régulièrement que certaines personnes réservent de nombreux déplacements (et donc bloquent des créneaux horaires), puis annulent ces voyages au détriment des autres clients. Ce comportement a pour conséquence de dégrader la qualité de service et d'empêcher de pouvoir satisfaire la demande du plus grand nombre.

Aussi, pour ne pas être sanctionné, vous pouvez **annuler son voyage** selon les modalités suivantes :

- Les annulations se font par téléphone, par internet ou par mail
- Les annulations, auprès des conducteurs, ne sont pas prises en compte
- Les annulations se font au plus tard la veille du transport avant 17h00
- Dans le cadre d'une annulation de dernière minute, vous devrez présenter un justificatif, tel qu'un certificat médical.

Toute personne qui, pour des raisons diverses, annulerait de façon répétée ses réservations ou qui, régulièrement, ne serait pas présente au lieu de prise en charge à l'heure convenue, pourra être exclue temporairement voire définitivement du service, après avis des services d'Amiens Métropole.

Article 9 – Ponctualité

Tout retard pénalise l'ensemble de la clientèle. Il est demandé aux usagers du service TAAM d'être prêt à partir de l'horaire indiqué lors de la réservation. Des retards répétés feront l'objet d'une mise en garde de la part de Voyages Taquet, pouvant aboutir à suspendre momentanément l'accès au service, après avis des services d'Amiens Métropole.

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

Article 10 – Statut des accompagnateurs

Si l'utilisateur doit être accompagné dans ses déplacements, l'information doit être précisée par celui-ci lors de sa réservation. L'accompagnateur n'est pas désigné nommément mais il est par définition majeur, autonome et apte à assister l'utilisateur par sa connaissance du handicap.

Les conditions à remplir pour être reconnu comme **accompagnateur** d'un usager sont les suivantes :

- Etre **valide et majeur**
- **Prendre en charge l'usager jusqu'à la montée** du véhicule **et après la descente** de celui-ci (y compris en prenant les éventuels paquets, bagages, etc)
- **Monter et descendre aux mêmes endroits** que l'usager
- Il n'est admis **qu'un seul accompagnateur** par usager
- **Aucun accompagnateur ne peut être transporté sans l'usager** (pour quelque motif que ce soit).

Dans le respect de l'ensemble de ces conditions, l'accompagnateur bénéficie de la gratuité pendant les trajets d'accompagnement.

Article 11 – Tarification

Le service TAAM bénéficie de la tarification du transport en commun urbain AMETIS.

Le service TAAM applique une tarification solidaire basée sur la valeur du Quotient Familial (QF) défini par la CAF ou la MSA. En fonction de vos revenus, vous pourrez bénéficier de réduction de 50%, 70% ou 100% sur votre abonnement mensuel.

Le pourcentage de réduction varie en fonction du quotient familial. Pour calculer cette réduction, il faudra nous fournir l'attestation de votre quotient à demander auprès des services de la CAF et une photocopie de votre fiche d'imposition de l'année précédente.

Si vous n'êtes pas allocataire de la CAF, il faudra nous fournir uniquement la photocopie de votre feuille d'imposition de l'année précédente.

La base servant au calcul de votre réduction est la suivante :

Quotient familial	QF1	QF2	QF3
Montant	Inférieur à 470 €	Compris entre 470 € et 569 €	Compris entre 570 € et 750 €
Réduction accordée	100%	70%	50%

Les tarifs appliqués sont :

Titres de transport	Tarifs 2023
Tickets unité	1,50 €
Carnets de 10 tickets	1,30 €
Multi 10 voyages	1,30 €
Multi 20 voyages	1,30 €
Abonnement mensuel	32,00 €

Une facture est adressée en fin de mois. Cette facture reprend le nombre de transports réalisés dans le mois.

La tarification unitaire retenue sera celle qui sera **la plus favorable pour l'utilisateur**, selon le nombre de transports réalisés. **Si vous justifiez d'un abonnement AMETIS**, celui-ci est repris dans sur la facture.

Depuis le 01 août 2020, le service TAAM est gratuit pour toutes les personnes de 70 ans ou plus, non imposables, afin de favoriser leur mobilité.

Pour vous permettre d'accéder à cette condition, il faudra nous fournir impérativement une photocopie de votre dernière fiche d'imposition.

Article 12 – Facturation

Tous les transports payants feront l'objet d'une facturation mensuelle.

Le règlement est effectué impérativement **sous 15 jours**, par virement, en espèces à l'accueil du TAAM ou par chèque à l'ordre du Trésor Public à envoyer à :

Voyages Taquet route de Taisnil 80480 SALEUX

Les conducteurs ne sont pas autorisés à accepter les paiements des usagers.

Le non-paiement des transports est un motif de résiliation d'accès au service, après avis des services d'Amiens Métropole.

Article 13 – Sécurité

A bord du véhicule, les usagers doivent se conformer aux **instructions de sécurité**, notamment le port de la ceinture de sécurité. En cas de refus, le transport ne pourra être réalisé et sera facturé à l'utilisateur.

Les personnes, en fauteuil roulant, doivent être porteuses de leur propre ceinture ventrale de sécurité adaptée au fauteuil.

Les usagers mineurs sont transportés conformément à la réglementation en vigueur, qui définit notamment les places qu'ils peuvent occuper dans le véhicule, ainsi que les dispositifs de sécurité spécifiques à utiliser.

Pour des raisons de sécurité et d'assurance, il est formellement interdit de voyager à bord des véhicules en position assise sur un scooter.

Le scooter doit obligatoirement être équipé de points d'ancrage afin d'être fixé au véhicule.

En cas de refus de l'utilisateur de ne pas satisfaire à ces obligations, le conducteur ne peut pas assurer le transport pour raison d'absence de sécurité. Le transport sera toutefois facturé.

Article 14 – Mise à jour de la fiche usager

En cas de déménagement, de changement de numéro de téléphone ou de conditions de déplacement (type de fauteuil, ...), **il est impératif de prévenir par écrit** le service TAAM pour permettre de tenir compte de ces informations dans la programmation des voyages.

Article 15– Animaux

A l'exception des chiens guide et des chiens d'assistance à des personnes en situation de handicap, admis gratuitement, **la présence des animaux est interdite** à bord des véhicules.

Toutefois, les animaux domestiques de petite taille pourront être admis, s'ils sont transportés dans les 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 TAAM ne pourra être tenu pour responsable des conséquences des accidents dont les animaux auraient été l'objet, ni des dommages qu'ils pourraient occasionner.

Article 16 – Matières dangereuses

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

Article 17 – 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.

En particulier, en ce qui concerne les courses, la quantité autorisée est limitée à l'équivalent d'un cabas de courses.

Pour l'approvisionnement lourd ou en quantité, l'usager devra prévoir une livraison à domicile par un proche ou par un service ad hoc.

Article 18 – 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 d'un véhicule pourra se voir fermer de manière provisoire ou définitive l'accès au service.

Il est notamment interdit :

- De fumer
- De vapoter
- De monter dans un véhicule en état d'ébriété
- De souiller le véhicule
- De démonter et / ou voler des accessoires
- De dégrader ou de détériorer le véhicule.

Il est également formellement interdit d'insulter, de menacer ou frapper le personnel de TAAM ou tout autre voyageur.

Le non-respect de ces consignes pourra entraîner l'exclusion temporaire ou définitive au service, le remboursement des dégâts occasionnés. Le contrevenant pourra faire l'objet de poursuites pénales.

Article 19 – Objets trouvés

Les objets trouvés dans les véhicules seront, dès le lendemain de leur découverte, centralisés au siège de la société Voyages Taquet où ils **pourront être récupérés** sur justificatif. Ceux-ci pourront être remis à leur propriétaire à l'occasion d'un nouveau déplacement.

Article 20 – Protection des données personnelles

TAQUET VOYAGES collecte les données personnelles nécessaires au bon fonctionnement de ses services et prestations. Vos données personnelles seront traitées par TAQUET VOYAGES, lors de l'inscription au service TAAM, uniquement dans le cadre de l'exécution des services que TAQUET VOYAGES propose.

TAQUET VOYAGES met en œuvre toutes les mesures de sécurité appropriées afin de garantir la protection des données personnelles collectées, et notamment de prévenir la destruction, la perte, l'altération, la divulgation ou l'accès non autorisée des données.
Toute violation de sécurité affectant vos données et susceptibles d'engendrer un risque élevé pour vos droits et libertés vous sera notifiée dans les meilleurs délais.

Les serveurs utilisés par TAQUET VOYAGES pour stocker vos données personnelles sont situés en France. La durée pendant laquelle TAQUET VOYAGES vos données personnelles comprend la période de votre utilisation du service ainsi que les délais légaux de prescription.

Les données collectées seront communiquées au seul destinataire suivant : Amiens Métropole Service Mobilité. L'usage en est exclusivement réservé au service TAAM. Ces données pourront être traitées de façon totalement anonymes, à des fins de statistiques professionnelles.

Conformément à la réglementation, vous disposez de droits relatifs à vos données personnelles (droits d'accès, de rectification, d'effacement, à la limitation, à l'information, et à la portabilité). Vous ne pouvez demander l'effacement de vos données personnelles que lorsque ces dernières ne sont plus nécessaires au regard des finalités pour lesquelles elles ont été traitées ou collectées.

Vous pouvez exercer vos droits en contactant le DPO désigné par TAQUET VOYAGES à l'adresse mail suivante : dpo-voyages- taquet@ratpdev.com ou à l'adresse postale :

RATP DEVELOPPEMENT
Délégué à la protection des données 54 Quai de la Râpée,
750012 Paris, France

Si vous estimez, après nous avoir contactés, que vos droits ne sont pas respectés, vous pouvez adresser une réclamation à la CNIL : <https://www.cnil.fr/fr>

Article 21 – Renseignements et réclamations

Les demandes d'information en matière d'admission, de tarification ou toutes autres questions sur le mode de fonctionnement du service TAAM sont reçues par courrier, par téléphone ou par mail à l'adresse suivante :

Voyages Taquet - TAAM
Route de Taisnil - 80480 SALEUX
☎ 03.75.08.99.12
Adresse mail : reservationtaam@ratpdev.com

Les réclamations devront être faites uniquement par courrier ou par mail.