

REGLEMENT DE FONCTIONNEMENT DU SERVICE DE TRANSPORT A LA DEMANDE DE LA COMMUNAUTE DE COMMUNES PAYS DE FORCALQUIER-MONTAGNE DE LURE

ARTICLE PRELIMINAIRE : DISPOSITIONS GENERALES

Champ d'application

Les dispositions du présent règlement sont applicables au service de Transport à la Demande (TAD) organisé par la Communauté de communes Pays de Forcalquier-Montagne de Lure (CCPFML). Il définit les conditions d'utilisation, les droits et les obligations des usagers du service de transport précité.

Le présent règlement d'utilisation du service de TAD est disponible en consultation ou téléchargement sur www.forcalquier-lure.com.

Date d'application

Le présent règlement a été adopté le 25 novembre 2025 par délibération n 93-2025 par le conseil communautaire de la CCPFML. Il est applicable à compter du 1^{er} janvier 2026.

ARTICLE 1. NATURE DU SERVICE

L'offre existante en bus du réseau régional Zou ! ne dessert pas toutes les communes de la Communauté de communes. Afin de compléter cette offre et proposer à ses administrés un service de mobilité de proximité, la Communauté de communes souhaite mettre en place, à titre expérimental pour une durée de 12 mois, un service de TAD ouvert aux habitants de la communauté de communes.

Le service proposé est un TAD de « porte à arrêt ». Le conducteur du véhicule du TAD viendra chercher l'utilisateur à une adresse et une heure précises établies de la réservation. L'utilisateur sera déposé à un point d'arrêt défini sur le territoire communautaire également précisé lors de la réservation.

Le service de TAD ne fonctionne que sur réservation au préalable. Les jours où il n'y pas de réservation effectuée le service ne fonctionne pas.

ARTICLE 2. FONCTIONNEMENT DU SERVICE

2.1 Périmètre et points d'arrêt

Le service de TAD fonctionne uniquement sur les 13 communes de la CCPFML : Cruis, Fontienne, Forcalquier, Lardiers, Limans, Lurs, Montlaux, Niozelles, Ongles, Pierrerue, Revest-Saint-Martin, Saint-Etienne -les-Orgues et Sigonce.

Les usagers ayant effectué une réservation pour un trajet seront pris en charge à une adresse précise et seront déposés à un point d'arrêt défini sur le territoire à savoir :

Saint-Etienne-les-Orgues :

1. Maison de santé-médiathèque

Forcalquier :

2. Entrée ouest -Zone commerciale Beaudine
3. Entrée est- Zone d'activités des Chalus
4. Gare routière (place Martial Sicard)
5. Médiathèque-Maison France Services (parking Maison des Métiers du Livre)
6. Centre de soins Paul Nalin

Les lundis, jour de marché à Forcalquier, l'arrêt halte routière ne pouvant être desservi sera remplacé par l'arrêt cathédrale.

L'utilisateur ne pourra pas descendre en cours de trajet à un autre point d'arrêt que celui indiqué et enregistré lors de la réservation.

2.2. Moyen de transport

Le service de TAD proposé par la CCPFML est assuré par un véhicule dédié identifiable par un flocage spécifique. Ce véhicule pourra prendre jusqu'à 5 passagers classiques et 2 passagers en fauteuil roulant.

2.3 Bénéficiaires

Le service est réservé de plein droit aux usagers résidant sur l'une des 13 communes de la CCPFML répondant aux critères suivants :

- personnes âgées de plus de 65 ans ;
- personnes majeures porteuses de handicap :

En fauteuil roulant et/ou détentrices soit :

- D'une carte d'invalidité au taux minimal de 80 % avec mention « besoin d'accompagnement » valable au plus tard jusqu'au 31 décembre 2026 ;
- D'une carte de mobilité inclusion au taux minimal de 80 % avec mention « incapacité » :
 - Souffrant de cécité ou ayant une vision < 1/20 ;
 - Souffrant d'une déficience auditive ;
 - Souffrant d'un handicap qui pénaliserait temporairement de façon avérée l'utilisation d'un autre mode de transport.

Le service de TAD est accessible aux personnes en situation de handicap qui peuvent être néanmoins autonomes dans la prise des transports collectifs. Le véhicule de TAD de la CCPFML n'est pas un véhicule médicalisé.

Les personnes en situation de handicap pourront voyager en présence d'un accompagnant et devront le signaler lors de la réservation (cf article 2.6 du présent règlement.)

L'accompagnant pourra voyager à titre gratuit si seulement leur nom est mentionné sur la carte invalidité ou mobilité inclusion de l'utilisateur en situation du handicap bénéficiaire du service de TAD.

2.4 Jours et horaires de fonctionnement du TAD

Le service de TAD sera assuré du 1^{er} janvier au 31 décembre.

Les horaires du service de TAD sont les suivants :

Lundi	8h00 à 13h30
Mardi – Mercredi – Jeudi – Vendredi	9h00 à 12h30 et de 13h30 à 16h00

Aucun service ne sera assuré les jours fériés.

Le service étant mis en place à titre expérimental, les jours et horaires de fonctionnement du service pourront être modifiés en cours d'année. Toute modification du service nécessitera un avenant au présent règlement.

2.5 Inscription

Le service de TAD ne peut être utilisé que sur inscription-préalable de l'utilisateur.

L'inscription se fait par téléphone via un numéro dédié. Pour pouvoir s'inscrire les bénéficiaires devront fournir :

- Un justificatif de domicile de moins de 3 mois ;
- Une photocopie de la pièce d'identité en cours de validité ;
- Une carte invalidité ou mobilité inclusion pour les personnes en situation de handicap.

Les justificatifs demandés devront être transmis par voie postale ou par mail.

Une fiche usager sera établie pour chaque bénéficiaire éligible et inscrit au service.

2.6 Réservation

La réservation d'un trajet ne peut s'effectuer qu'après l'inscription de l'utilisateur au service de TAD.

La réservation se fait par téléphone exclusivement via un numéro dédié.

Le service « réservations TAD » est accessible du lundi au vendredi (sauf jour férié) de 9h00 à 12h00 et de 14h à 16h.

En cas d'indisponibilité, (opérateur déjà en ligne et bascule sur la messagerie) sur la plage horaire précitée, l'utilisateur doit être invité à appeler ultérieurement pour formuler sa demande. Les demandes de réservation par message vocal ou par texto ne sont pas traitées.

Dans le cas d'une forte affluence, les usagers ayant bénéficié de 2 trajets au cours d'une même semaine ne seront pas prioritaires lors des réservations supplémentaires.

Les réservations téléphoniques s'effectuent, au plus tard la veille de la prise en charge, avant 16h00, sauf pour le lundi où la réservation devra s'effectuer au plus tard le vendredi précédent avant 16h00.

Les réservations peuvent être effectuées plusieurs jours à l'avance, jusqu'à 15 jours à l'avance. Lors de la réservation l'utilisateur communiquera :

- La date, l'heure et l'adresse de montée dans le véhicule ;
- Le point d'arrêt choisi parmi les 6 arrêts définis sur le territoire et l'heure souhaitée ;
- L'heure et l'arrêt de prise en charge pour un éventuel retour ;
- La présence ou non d'un accompagnant ;
- La prise en charge de déambulateur, bagages de petite taille, de chariots ou sacs de courses, d'animaux de compagnie de petite taille et d'animaux d'assistance.

Les passagers doivent indiquer au moment de la réservation du trajet s'ils voyagent avec un bagage, un chariot, un déambulateur, etc.

Dans la mesure où le service de TAD repose sur une optimisation des trajets et sur des regroupages avec d'autres usagers du service, l'utilisateur sera amené, dans certains cas, à accepter une flexibilité horaire de prise en charge dans une fourchette de +15 min/-15 minutes.

La prise en charge ou la dépose de l'utilisateur pourront être modifiées selon le besoin du service. Cette latitude de temps sera communiquée en amont de la course à l'utilisateur.

Dès lors que la confirmation est notifiée en réservation anticipée l'utilisateur ne sera pas rappelé sauf en cas de modification d'horaire pour groupage et optimisation des trajets à effectuer.

Le conducteur du véhicule de TAD n'est autorisé à prendre en charge que les personnes pour lesquelles la course a été réservée.

Refus de réservation :

Une réservation de trajet pourra être refusée à un usager si celui-ci :

- Est mineur ;
- Ne réside pas sur le territoire communautaire ;
- Ne répond pas aux critères d'éligibilité mentionnés à l'article 2.3 ;
- N'est pas inscrit au service ;
- Si l'arrêt demandé ne figure pas parmi les 6 points d'arrêt définis ;
- Le trajet demandé est hors périmètre ;
- Pas de capacité disponible ;
- Pour tout autre motif que la CCPFML jugera légitime.

2.7. Dispositions particulières

Seuls les petits animaux en panier, sac ou cage, ainsi que les chiens guides, sont acceptés. Les vélos et les trottinettes ne sont pas admis ainsi que les objets volumineux tels que les gros bagages. Les passagers doivent indiquer au moment de la réservation du trajet s'ils voyagent avec un bagage, un chariot, un déambulateur, etc.

Les personnes à mobilité réduite s'engagent à prévenir au moment de la réservation de la nécessité d'aménager le véhicule afin d'accueillir un fauteuil roulant.

2.8. Modalités de prise en charge

Les usagers doivent se présenter au lieu de prise en charge indiquée lors de la réservation. Les temps de trajets pourront être amenés à être modifiés en fonction des groupages dans une fourchette de +15 min/-15 min. Toute modification d'horaire sera signifiée aux usagers concernés.

2.9 Tarifs

L'accès au service TAD est payant pour tous les usagers sous la forme d'un achat obligatoire d'un titre de transport. Le montant du titre de transport est fixé par la CCPFML à 2 € par personne et par trajet quelque que soit la distance du trajet. Par conséquent un trajet aller-retour effectué par un usager s'élèvera à 4 €.

L'achat du titre de transport se fait exclusivement à bord du véhicule du TAD. Le paiement peut se faire en espèces ou par carte bancaire.

Le coût du trajet s'applique également pour les accompagnants de personne en situation de handicap.

En cas d'oubli de moyen de paiement, le conducteur pourra accepter la montée à bord du véhicule sous réserve que l'usager concerné s'acquitte de son titre de transport lors de la prise en charge suivante. Les non-paiements seront constatés et enregistrés par le conducteur.

Au bout de 3 trajets non acquittés et constatés par le conducteur, le bénéficiaire se verra refuser l'accès au service de TAD et ne pourra plus réserver de trajet. Le refus d'accès au service de TAD sera notifié à l'usager par lettre recommandée.

ARTICLE 3 : POLITIQUE DE GESTION DES RETARDS, INCIDENTS, CIRCONSTANCES EXCEPTIONNELLES OU IMPREVUES

En cas de retard ou d'incident perturbant le fonctionnement du service, le conducteur du service de TAD s'efforcera d'informer les passagers dans les plus brefs délais.

Le conducteur peut, en cas de circonstances exceptionnelles ou imprévues, et dans le strict intérêt de la sécurité des personnes ou de la continuité du service, adapter les modalités d'exécution du service.

La CCPFML décline toute responsabilité en cas de perturbations du service causées par des événements de force majeure tels que des intempéries, des grèves, un accident ou toute autre situation indépendante de sa volonté. Les usagers en seront informés par téléphone dès que possible.

ARTICLE 4 : MESURES DE SECURITE, DE SURETE ET REGLES D'UTILISATION DU SERVICE

Pour maintenir le confort de chacun, les usagers s'engagent à limiter le bruit dans le véhicule du TAD et à respecter la tranquillité des autres passagers en adoptant une attitude courtoise.

Les usagers devront se soumettre aux consignes et règles de sécurité à bord du véhicule, ainsi que lors de la montée et la descente. Le port de la ceinture est obligatoire.

Il est interdit aux voyageurs de :

- De monter dans le véhicule avec des armes à feu (à l'exception des agents de la force publique) ;
- De monter des matières qui de par leur nature, leur quantité, leur volume, ou l'insuffisance de leur emballage, peuvent être source de dangers, (matières explosives, inflammables...) ou des objets qui, par leur nature, leur volume, leur odeur pourraient gêner ou incommoder les voyageurs ;
- D'occuper abusivement les sièges avec des effets, colis, bagages ou autres objets ;
- D'enflammer tout objet ou matière ;
- D'enlever, de souiller, de détériorer ou de mettre un obstacle au bon fonctionnement, des matériels, équipements, installations, pancartes, inscriptions ou affiches du service de TAD de toute nature ;
- De se servir sans motif plausible des dispositifs de sécurité, ou de secours ;
- De prendre toute position susceptible de gêner la conduite du conducteur du TAD ;

- De s'installer au poste de conduite du véhicule ou d'en manipuler toute commande ;
- De monter ou descendre du véhicule pendant la marche ou en dehors des points d'arrêt ;
- De se pencher au dehors des fenêtres du véhicule ;
- D'importuner les autres voyageurs et de porter atteinte à la sécurité publique ;
- De rester à bord du véhicule alors que la dépose au point d'arrêt a été enregistrée par le conducteur ;
- De s'agripper au véhicule, qu'il soit à l'arrêt ou en mouvement, pour les personnes équipées de rollers, trottinette, planches à roulettes ou engins assimilés ;
- De retarder le départ du service pour des raisons d'ordre personnel ou avec l'intention de voyager sans titre.

En cas d'infraction, l'auteur engage sa responsabilité personnelle tant civile que pénale et le service de TAD de la CCPFML décline par avance et formellement toutes responsabilités pour les accidents, incidents, torts ou dommages, qui pourraient en découler.

La CCPFML ne pourra être tenue que partiellement responsable de ces dommages que s'il est dûment établi qu'une faute de sa part à participer directement à la réalisation du dommage.

Les voyageurs sont invités à tenir compte des annonces ou avertissements communiqués par le conducteur du service de TAD. Avant toute réservation l'usager devra avoir pris connaissance du présent règlement et devra le respecter.

Tout contrevenant peut se voir refuser l'accès au véhicule, ou être obligé d'en sortir, à leur demande, même s'il possède un titre valable.

En cas d'incident, de vol ou d'une agression survenue à l'intérieur du véhicule, le voyageur doit signaler les faits immédiatement au conducteur.

Le non-respect, par les usagers du présent règlement d'utilisation est constitutif d'infractions susceptibles d'être constatées par voie de procès-verbal et sanctionnées et ce sans préjudice des réparations civiles qui pourraient être ordonnées par voie de justice.

Toute infraction au présent règlement est susceptible d'engager la responsabilité personnelle de son auteur.

En cas d'infraction au présent règlement, la CCPFML a la possibilité d'engager des poursuites à l'encontre des contrevenants devant les juridictions compétentes.

Les infractions au présent règlement d'utilisation sont constatées par le personnel de la CCPFML ainsi que par les agents de la force publique.

Ces personnels et agents sont habilités à faire cesser tout manquement au présent règlement. Ils peuvent enjoindre aux voyageurs ne respectant pas les prescriptions et interdictions qu'il édicte de quitter le véhicule sans délai. Ils peuvent aussi en interdire l'accès.

ARTICLE 5 : RESPONSABILITE DES USAGERS

Les passagers utilisant le service de TAD s'engagent à respecter les horaires de prise en charge et de descente indiqués, à respecter le matériel mis à disposition ainsi que les autres passagers. Toute dégradation ou non-respect des règles d'utilisation pourra entraîner une suspension temporaire d'accès au service.

Toute suspension temporaire d'accès au service sera notifiée à l'utilisateur par voie postale ou par mail.

Un usager ne pourra plus faire appel au service de TAD au bout de 3 absences lors de la prise en charge sans motif et sans avoir prévenu le service au préalable.

Toute réclamation en lien avec le service sera à adresser par mail à l'adresse suivante :

tad.forcalquierlure@transdev.com

Pour toute suggestion ou demande relative à l'exercice des droits des usagers (accès, rectification, opposition), les usagers peuvent contacter la CCPFML :

- Par courriel : contact@forcalquier-lure.com
- Par courrier : 1 Place du Bourguet – BP 41 – 04301 Forcalquier Cedex

ARTICLE 6 : POLITIQUE DE PROTECTION DES DONNEES PERSONNELLES

Les informations recueillies par la CCPFML sont indispensables pour l'établissement d'un compte utilisateurs, pour la gestion, la réservation, l'utilisation des titres de transports. Elles ne sont utilisées et ne font l'objet de communications extérieures que pour les seules nécessités de la gestion du service pour satisfaire aux obligations légales ou réglementaires.

Les finalités de traitement reposent sur le fondement du consentement de l'utilisateur pour la gestion de l'envoi d'actualités et d'informations aux clients et la réalisation d'enquêtes de satisfaction.

Conformément aux articles 26, 27 et 36 de la Loi informatique et libertés du 6 janvier 1978, les voyageurs disposent d'un droit d'opposition, d'accès et rectification à leurs données personnelles.

La CCPFML s'engage à sécuriser leurs informations et à les garder strictement confidentielles. Les données collectées par la CCPFML ne sont pas cédées à des tiers ni à titre gratuit ni à titre onéreux.

Le conducteur a la possibilité de déroger à ce règlement dans les situations où les circonstances l'imposent et notamment lorsque sont en jeu : la sécurité des voyageurs ou des circonstances d'intérêt général.

ARTICLE 7 : REVISIONS ET MODIFICATIONS DU REGLEMENT

Compte tenu que le service de TAD est mis en place à titre expérimental par la CCPFML, cette dernière se réserve le droit de réviser, modifier ou compléter certains articles du présent règlement pour s'adapter aux évolutions légales, techniques ou organisationnelles du service. Les modifications au présent règlement se feront par voie d'avenant qui fera l'objet d'une décision signée par l'exécutif.

Les utilisateurs du service de TAD seront informés par mail de toute mise à jour significative.

ARTICLE 8 : MENTIONS LEGALES ET CADRE JURIDIQUE

Le présent règlement s'applique au service public de TAD organisé la CCPFML. La Région Sud Provence Alpes Côte d'Azur étant l'Autorité Organisatrice de la Mobilité Locale, pour le compte de la communauté de communes, elle lui a délégué la compétence mobilité pour la mise en place et la gestion de ce service de TAD.

Ce service de TAD est régi par les dispositions suivantes :

- **Code de la route, notamment les articles relatifs au port de la ceinture de sécurité** (R412-1 et R412-2) ;
- **Code des transports**, notamment ses articles relatifs à l'organisation de la mobilité par les collectivités territoriales et la loi d'Orientation des Mobilités (LOM) de 2019 ;
- **Loi n° 2005-102 du 11 février 2005** pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées (accessibilité) ;
- **Règlement général sur la protection des données (RGPD), et loi Informatique et Libertés modifiée**, en matière de gestion des données personnelles.

La CCPFML est responsable de la mise en œuvre, de la gestion et du contrôle du présent service de TAD.

ARTICLE 9 : RESILIATION DE L'ACCES AU TAD ET REGLEMENT DES LITIGES

L'accès au service de TAD est résilié en cas de non-respect du règlement intérieur par un usager. Un courrier indiquant le motif de radiation sera adressé par voie postale en recommandé à l'intéressé.

En cas de litige portant sur l'interprétation ou l'application du présent règlement, les parties conviennent de s'en remettre à l'appréciation du tribunal administratif compétent après épuisement des voies amiables (conciliation, arbitrage, etc.).