

REGLEMENT DE SERVICE



Article 1 - Objet du règlement :

Ce règlement s'applique au réseau de transport TAMTAM et à toute personne utilisant ce service. En fixant les droits et devoirs de chacun, il garantit aux voyageurs les meilleures conditions de confort et de sécurité.

L'exploitant se réserve la possibilité de mettre à jour ce règlement et d'y apporter les modifications qu'il jugerait nécessaires pour le bon fonctionnement du réseau et en conformité avec l'évolution de la législation.

Article 2 - Description des services

Le réseau de transport TAMtam comprend :

* Un service de transport à la demande sur la commune de Muret,

Le service TAMtam à la demande est une offre de déplacement d'arrêt à arrêt, sur réservation préalable, sur 64 arrêts de la commune de Muret. Ce service fonctionne du lundi au samedi de 9h00 à 12h30 et de 14h00 à 18h00.

* Des lignes régulières de rabattement vers les gares de Muret et de Portet-sur-Garonne,

Les lignes régulières de Muret (au nombre de 5) et de Portet-sur-Garonne (au nombre de 3) assurent la desserte des quartiers de et vers les gare SNCF. Ce service fonctionne du lundi au vendredi.

* Un service de transport Péri-urbain

Le service TRANSCAM regroupe 8 lignes de rabattement depuis 13 communes de la Communauté d'Agglomération du Muretain vers les 3 gares SNCF du territoire. Ces lignes sont dites « lignes virtuelles » car elles fonctionnent sur réservation. Les lignes ont un itinéraire et des horaires fixes mais les trajets ne sont déclenchés que s'il y a au moins une réservation. Ce service fonctionne du lundi au samedi.

Article 3 - Accès aux services

Le réseau TAMTAM est gratuit et ouvert à toute personne désireuse d'utiliser le service dans les conditions décrites par le présent règlement.

* TAMtam à la Demande et TransCAM

Ces services nécessitent une réservation préalable auprès de la centrale de mobilité joignable au 0810 27 27 27. (Cf Art 4).

Les voyageurs doivent ensuite se présenter à l'arrêt réservé à l'horaire convenu avec la centrale de mobilité.

* Les lignes régulières

Ces services ne nécessitent pas de réservation préalable. Les voyageurs désireux d'emprunter les lignes régulières sont invités à se présenter sur l'un des arrêts de la ligne, à l'horaire de passage spécifié sur la fiche horaire, et à se signaler par un geste significatif de la main lorsque le véhicule est en approche.

Les arrêts sont signalés par des marquages caractéristiques, par la présence d'un abribus ou d'un poteau d'arrêt, comportant l'information nécessaire destinée au public : plan de ligne, horaires, etc.

La dépose

Pour leur propre sécurité, les voyageurs de l'ensemble du réseau TAMTAM ne peuvent être pris ou déposés en dehors des arrêts prévus à cet effet.

Les passagers désireux de descendre du véhicule doivent signaler suffisamment à l'avance leur intention au conducteur. Il est nécessaire de demander l'arrêt au minimum une centaine de mètres avant la prochaine station. Faute de quoi, le conducteur risque de ne pouvoir arrêter le véhicule en toute sécurité.

Article 4 - La centrale de mobilité

Le réseau TAMTAM dispose d'une centrale de mobilité qui permet de réserver les transports à la demande ainsi que d'obtenir tout renseignement utile sur l'ensemble des services TAMTAM.

La centrale de mobilité est joignable au numéro Azur 0810 27 27 27 ou au 09 77 40 40 70 de 7h00 à 19h00 du Lundi au Samedi.

L'appel vers le 0810 27 27 27 est au prix d'un appel local depuis un poste fixe. Les appels depuis un téléphone mobile ou un téléphone fixe ADSL, sont surtaxés. Le montant de la surtaxe dépend de l'opérateur de l'appelant.

L'appel vers le 09 77 40 40 70 est au prix d'un appel local et sont compris dans les forfaits box et mobiles.

Article 5 - Les modalités de réservation

Le service de transport de la commune de Muret, TAMtam à la demande, ainsi que le service TRANSCAM, nécessitent une réservation préalable. Le transport avec les lignes régulières ne nécessitent pas de réservation.

* TAMtam à la demande

Il est possible de réserver son transport jusqu'à 1 heure avant le départ.

Les réservations sont ouvertes un mois à l'avance.

La centrale de mobilité enregistre la demande de transport et propose un horaire disponible. Si, lors de la réservation, aucune place n'est disponible à l'heure demandée, l'agent d'accueil de la centrale peut proposer un horaire décalé au voyageur.

Une fois l'horaire déterminé, le transport pourra être effectué dans une fourchette entre -2 minutes et +5 minutes à partir de cet horaire. C'est pourquoi les voyageurs sont invités à se présenter à l'arrêt avec quelques minutes d'avance.

Le service TAD est intégré dans le réseau TAMtam, il est complémentaire à l'offre de transport de lignes régulières. C'est pourquoi, si une ligne régulière du réseau TAMtam effectue le trajet demandé à un horaire situé entre 10 mn avant et 10 mn après l'horaire du TAD, le voyageur doit privilégier le trajet à bord des lignes régulières.

En cas de très forte fréquentation, il est possible que certaines demandes ne puissent être satisfaites, notamment en fin d'après midi.

* TRANSCAM

Les usagers peuvent réserver jusqu'à 19h00 pour un transport le lendemain matin et 12h00 pour un transport l'après midi (à partir de 14h).

Si, lors de la réservation, le véhicule est déjà complet à l'heure demandée, l'agent d'accueil de la centrale peut proposer un autre horaire au voyageur.

Article 6 - Les transports réguliers

Dans le cas où des voyageurs souhaitent utiliser le service de TAMtam à la demande ou le service TRANSCAM de façon régulière sur les mêmes jours, les mêmes trajets, les mêmes horaires (ex : tous les mercredis de la gare SNCF à Aqualudia à 14h), il est possible d'enregistrer ces transports sur une longue période.

* Durée de la réservation

Les réservations pour des transports réguliers sont enregistrées pour une durée de 3 à 12 mois jusqu'au 31 août de l'année en cours. Passé cette date, tous les transports sont supprimés et les voyageurs sont invités à recontacter la centrale d'appel pour réserver de nouveau leurs transports réguliers.

* Les suspensions de transports

Il est possible de suspendre un transport pour une période donnée (vacances, maladie, etc...). Pour cela, les voyageurs sont invités à contacter la centrale d'appel afin d'indiquer la suspension de leur transport régulier.

* Les vacances scolaires

Lors de la réservation, il est possible, et même conseillé, de préciser si le transport sera systématiquement suspendu durant les vacances scolaires.

Article 7 - Annulation des Transports

Sur les services à la demande, nous invitons tous les voyageurs à prévenir en cas d'annulation de leur déplacement. Ce geste civique évite le déplacement inutile du véhicule et peut permettre à une autre personne de profiter du service.

Pour les transports réguliers réservés sur une longue période, il convient également signaler les suspensions ponctuelles, pour congés par exemple.

Au bout de 3 absences à l'arrêt, sans information préalable, des sanctions pourront être prises. S'il s'agit d'un transport régulier, l'exploitant se réserve le droit de supprimer le transport régulier du voyageur. Celui-ci sera alors invité à recontacter la centrale de réservation pour reprogrammer ses transports, dans la limite des places disponibles.

Article 8 - Le transport des personnes handicapées et à mobilité réduite

* TAMtam à la Demande

Ce service offre la possibilité aux personnes munies d'une carte d'invalidité à 80% de se déplacer d'adresse à adresse, dans la limite de la commune de Muret.

Les véhicules du service sont adaptés au transport des Personnes à Mobilité Réduite.

Afin de prévoir le temps de prise en charge nécessaire, nous invitons les voyageurs dont le transport nécessite un véhicule muni d'une rampe d'accès, à le préciser lors de la réservation.

* Les lignes régulières

Tous les véhicules des lignes régulières sont adaptés au transport des personnes handicapées et à mobilité réduite. Ce service ne nécessite aucune réservation, ni demande spécifique préalable. Lorsque le véhicule est équipé d'une rampe manuelle, le client doit faire appel au conducteur afin qu'il vienne déployer la rampe pour lui permettre la montée et la descente. Le voyageur en fauteuil devra être installé à l'emplacement prévu à cet effet.

* TRANSCAM

Le service est ouvert aux personnes à mobilité réduite et disposent de véhicules adaptés avec rampe d'accès et annonces visuelles et sonores. Les personnes à mobilité réduite sont prises en charge et déposées aux arrêts définis.

Afin de prévoir le temps de prise en charge nécessaire, nous invitons ces voyageurs à se signaler lors de la réservation.

* Le rôle du conducteur

Les conducteurs sont formés à l'accompagnement des personnes à mobilité réduite pour les montées et descentes du véhicule. Cependant, le rôle du conducteur doit se limiter à aider et à accompagner le passager lors de l'accès au véhicule. Le conducteur ne peut en aucun cas sortir de ce cadre (ex : accompagner faire des courses). Des sanctions pourront être prises en cas d'abus.

Les personnes nécessitant une aide plus importante doivent être accompagnées.

Article 9 - Les correspondances train

* Les lignes régulières

Ces lignes ont pour objet de permettre une correspondance avec les lignes TER SNCF.

En cas de retard d'un train, les voyageurs sont invités à emprunter la navette suivante.

La dernière navette du soir attend quant à elle jusqu'à 30 minutes, en cas de retard d'un train.

* Les lignes TRANSCAM

Elles ont également pour objet de permettre une correspondance avec les lignes TER SNCF.

En cas de retard d'un train, les lignes au départ des gares attendent systématiquement 10 minutes.

Pour les retards de train supérieurs à 10 minutes, nous invitons les voyageurs à contacter le 0 810 27 27 27 ou le 09 77 40 40 70, où un agent d'accueil les orientera sur une autre solution de transport.

Le service TRANSCAM garantit une solution de transport au départ de la gare, dans la limite d'un retard du train de 40 minutes.

Article 10 - Les transports particuliers

* Les Bagages et chariots à provision.

Les bagages sont admis à l'intérieur des véhicules à condition de ne pas être trop volumineux. Il en est de même des petits chariots à provisions. Les bagages, colis, objets ou paquets qui, par leur volume, leur forme ou leur odeur, peuvent présenter un danger ou incommoder les autres passagers sont interdits.

* Les poussettes

Elles doivent être transportées pliées dans le véhicule. Toutefois, en heure creuse, ou quand le véhicule n'est pas plein, les passagers montant dans le véhicule avec une poussette peuvent prendre leur enfant dans les bras ou tenir la poussette impérativement dos à la marche sur la plate-forme centrale (et pas dans le couloir). Le frein poussette doit être serré

* Le transport d'animaux

Les animaux ne sont pas admis à bord des autobus à l'exception :

- Des chats ou chiens de petite taille transportés dans des sacs ou des paniers fermés, conformément à l'article 79 du décret du 22 mars 1942. La dimension maximale de ces paniers, sacs ou cages ne doit pas dépasser 0,45 mètres dans leur plus grande longueur.

- Des chiens-guides tenus par un harnais spécial accompagnant un malvoyant titulaire d'une carte officielle délivrée par la Préfecture ou bien des moniteurs possédant la carte d'identité du chien-guide.

- Le transport des animaux exotiques type NAC (Nouveau Animaux de Compagnie) est interdit.

Les propriétaires de ces animaux sont considérés comme responsables des dégâts de toute nature que les animaux peuvent occasionner, tant aux tiers qu'aux personnels, matériels ou installations du réseau.

* Les matières dangereuses,

Le transport de matières inflammables, est interdit (pas de bidons d'essence, jerricanes, etc.) à l'exception des bidons ou jerricanes de pétrole domestique impérativement fermés et serties. Les bonbonnes de gaz non entamées et munies des capuchons de protection sont autorisées.

Article 11 - Prescriptions diverses

Les voyageurs sont admis dans la limite des places disponibles.

* Les comportements prohibés

Les voyageurs sont invités à avoir un comportement courtois et empreint de civilité.

Avant d'entrer, les voyageurs doivent au préalable laisser sortir les usagers souhaitant descendre.

Pour des questions de sécurité et de civilité, à bord du véhicule, il est Interdit de :

- Fumer dans les véhicules (article R 3511-1 du décret du 15/11/2006),

- Monter dans l'autobus en état d'ivresse apparent,

- Entraver la circulation à l'intérieur de l'autobus ou proférer des menaces à l'encontre des passagers ou des conducteurs (circonstance aggravante),

- Cracher, détruire ou dégrader le matériel,

- Faire la quête, distribuer ou vendre quoi que ce soit dans l'autobus,

- Emettre de la musique dans le véhicule sans l'intermédiaire d'écouteurs individuels,

- Mettre les pieds sur les banquettes,

- Entrer ou sortir pendant l'ouverture ou la fermeture des portes, la marche du véhicule ou en dehors des points d'arrêt,

- Distraire l'attention du conducteur pendant la marche du véhicule,

- Occuper abusivement des places avec des effets, colis ou autres objets encombrants,

- Se pencher en dehors du véhicule,

- Gêner la conduite, faire obstacle à la manœuvre des portes ou des dispositifs de sécurité, ouvrir les portes pendant la marche,

- Manœuvrer, sauf cas de force majeure, baies, issues de secours, poignées d'alarme et plus généralement tout dispositif de sécurité.

En cas de manquement à l'ensemble des prescriptions citées ci-dessus le transporteur se réserve le droit de supprimer les transports du voyageur concerné.

* Marche à suivre en cas d'incident :

Les conducteurs sont formés à la gestion des situations d'urgence. Les passagers sont invités à :

1- Rester CALMES, un mouvement de panique peut entraîner des graves conséquences,

2 -Suivre les consignes du conducteurs qui vous indiquera les issues d'évacuation et contactera les secours.

3 -Si le conducteur n'était pas en mesure de communiquer les consignes aux passagers, nous invitons les voyageurs à contacter les secours.

Article 12 - Contacter le service TAMtam

Pour tout renseignement à propos du fonctionnement du réseau TAMTAM, les voyageurs peuvent contacter le :

0810 27 27 27 (prix d'un appel local depuis un poste fixe, hors forfaits box et mobiles) ou le **09 77 40 40 70** (prix d'un appel local depuis un poste fixe, inclus forfaits box et mobiles)

Le service peut également être joint :

* Par courrier: Cap Pays Cathare - 133, chemin du Sang de Serp - 31075 TOULOUSE Cedex 2

* Par mail: tamtam@agglom-muretain.fr