

REGLEMENT D'UTILISATION DU SERVICE DE TRANSPORT A LA DEMANDE COMMUNAUTE DE COMMUNES DES HAUTS-DE-FLANDRE

La CCHF facilite les déplacements de ses habitants sur son territoire et en dehors, en mettant à leur disposition un service de transport à la demande tout public inter-EPCI, incluant le transport de personnes à mobilité réduite.

Le service de transport à la demande de la CCHF assure les déplacements des usagers sur réservation avec des véhicules accessibles.

Article 1 : Définition du service et conditions d'accès

Le service est ouvert uniquement aux personnes qui résident au sein de la CCHF à l'exception des scolaires qui disposent déjà d'un service de transport dédié. Le service est également accessible aux mineurs de plus de 16 ans se rendant sur leur lieu de formation ou d'alternance (non desservi par le réseau de transport scolaire). Les mineurs de moins de 16 ans devront être accompagnés d'un adulte, à l'exception des enfants en situation de handicap qui pourront accéder au service dès l'âge de 12ans.

Il s'agit d'un TAD zonal avec départ et dépôt aux arrêts matérialisés du territoire (principalement des arrêts de cars existants et les aires de covoiturage de la CCHF). Les personnes à mobilité réduite (PMR) et les personnes de plus de 75 ans, ou toute autre personne nécessitant une prise en charge particulière, pourront disposer d'un service en porte-à-porte (sur justificatif, et sans venir concurrencer les services d'ambulance).

Les points d'arrêt et destinations éligibles sont regroupés en 3 catégories :

- Les points d'arrêt et destinations internes à l'EPCI, accessibles à tous dans la limite d'un trajet de 25 km ;
- Les points d'arrêt et destinations externes à l'EPCI dits « incontournables », accessible à tous, sans condition de distance.

La liste des points d'arrêt et des destinations éligibles est consultable à partir du lien suivant :

[Arrêts du transport à la demande de la CCHF – Google My Maps](#)

Aucun trajet entre l'origine et la destination d'un usager ne pourra être inférieur à 1 km.

Le transport à la demande n'a pas pour vocation de remplacer les transports en commun déjà existant (réseau arc-en-ciel, ligne de bus CCHF, réseau TER). Ainsi, la centrale de réservation redirigera un usager vers un transport collectif si une offre de transport est déjà existante.

Chaque usager inscrit au service peut réaliser jusqu'à 2 courses par semaine (soit 1 aller-retour). Des dérogations sont octroyées aux personnes en formation (alternance, stage, apprentissage), en chantier d'insertion, en recherche d'emploi (entretien d'embauche) ou pour se rendre à un rdv médical ou au chevet d'un proche hospitalisé. La dérogation est valable pour une durée maximum de 3 mois et pourra être renouvelée sur présentation d'un nouveau justificatif.

Article 2 : Inscription au service

L'utilisation du service est soumise à une inscription préalable auprès de la Centrale de réservation

Du transport à la demande CCHF par téléphone au 03 83 73 73 44. L'inscription se fait en répondant à plusieurs questions relatives à l'identité de l'utilisateur du transport à la demande auprès de la centrale de réservation. En cas de demande de tarif réduit et/ou de service en porte à porte, un justificatif devra être envoyé par mail (carte d'identité, attestation mdph, attestation RSA etc...)

Adresse mail : centrale.tadpasspass@transdev.com

Adresse postale : rue de Buridan – 02100 Saint-Quentin

Article 3 : Résiliation de l'adhésion

L'adhérent peut demander à tout instant sa désinscription au service. La résiliation peut également intervenir à l'initiative de la CCHF en cas d'infraction de l'adhérent aux obligations de ce règlement.

Article 4 : Réservation des voyages

La Centrale de Réservation est ouverte du lundi au vendredi de 09h00 à 17h00. Elle ne fonctionne pas les samedis, dimanches et jours fériés.

Elle est accessible par téléphone aux horaires définis ci-dessus au : 03 83 73 73 44

Entre 7h-9h et entre 17h-19h, le numéro est uniquement accessible pour annuler une course réservée.

Il est également possible de réserver par courriel à l'adresse électronique suivante : centrale.tadpasspass@transdev.com

La réservation de la course est possible jusqu'à la veille du déplacement avant 16h. Pour les déplacements du lundi, la réservation peut se faire jusqu'au vendredi à 16h. Pour les lendemains de jours fériés, les courses doivent être réservées au plus tard le dernier jour ouvré précédent le jour férié à 16h00. Aucune réservation ne peut être enregistrée les samedis, dimanches et jours fériés.

Il est recommandé d'anticiper la réservation, afin d'obtenir une réponse la plus conforme possible à la demande.

Au moment de la réservation, il est nécessaire de préciser, s'il s'agit d'un horaire souhaité ou bien d'un horaire impératif (horaire impératif = rendez-vous médical, début de réunion ou d'activité programmée, départ de train, etc.). L'opérateur vérifiera également qu'aucune autre solution de transport collectif n'existe dans un délai de 30 minutes avant ou après l'heure de réservation souhaitée, et dans un rayon de 500m autour du point de départ et d'arrivée.

La Centrale de réservation fait le maximum pour satisfaire la demande mais il peut être amené à :

- décaler de plus ou moins une ½ heure maximum la prise en charge pour un horaire souhaité ;
- avancer de 30 minutes maximum la prise en charge pour un horaire impératif.

Le service de transport à la demande de la CCHF est à l'écoute de ses adhérents pour que chaque course s'effectue dans les meilleures conditions. C'est pourquoi, lors de la réservation, il est demandé à l'adhérent-e ayant des difficultés de mobilité:

- de préciser le type de son handicap, le cas échéant,
- de préciser son mode de locomotion particulier (avec un fauteuil roulant manuel ou électrique,

avec un scooter électrique...),

- le cas échéant, de vérifier que le fauteuil roulant comporte les dispositifs permettant un arrimage sécurisé à bord du véhicule,
- le cas échéant, de vérifier la capacité de l'adhérent à se transférer seul sur un siège du véhicule ou non,
- de s'assurer de la présence d'un accompagnateur ou d'un ou plusieurs accompagnants,
- le cas échéant, de vérifier la présence d'un chien guide ou d'assistance,
- le cas échéant, de vérifier la présence d'un animal domestique,
- de formuler les adresses de départ et de destination avec précision (ville, rue, numéro de rue, bâtiment, interphone, code de porte, contraintes éventuelles d'accessibilité...),
- d'indiquer les horaires souhaités et le cas échéant les horaires impératifs de départ ou d'arrivée.

Article 5 : Conditions de transport et le fonctionnement du service

Le service de transport à la demande de la CCHF fonctionne du lundi au vendredi, de 7h à 19h

Les horaires indiqués sont les horaires de prise en charge de l'adhérent pour le début de service et les horaires estimés de dépose de ce dernier pour la fin de service.

Le service assure un transport collectif tout public, avec une aide à la personne adaptée au type de handicap et définie comme suit :

- le conducteur vient chercher l'utilisateur à l'accueil de l'établissement, ou de la résidence, ou à la porte d'entrée extérieure de son domicile. Il n'est pas habilité à monter dans les étages ou à venir chercher l'utilisateur à la porte de son appartement ou de sa chambre en cas d'hébergement,
- le conducteur aide l'utilisateur à se rendre au véhicule et à s'installer,
- le conducteur dépose l'utilisateur au point de rendez-vous de la destination,
- le conducteur n'est pas auxiliaire de vie. En conséquence il n'est pas habilité à aider l'utilisateur pour les actes essentiels de la vie (satisfaction des besoins naturels, transfert, déshabillage, toilette, etc.),
- le conducteur ne peut pas aider l'utilisateur à porter ses courses jusqu'au domicile,
- si l'accessibilité au point de rendez-vous est difficile, l'utilisateur doit faire appel à un accompagnateur « actif » ou un accompagnant, en capacité de l'aider.

Le service de transport à la demande de la CCHF n'est pas un taxi. Par conséquent, le choix de véhicule, de groupage et d'itinéraire emprunté relèvent de la responsabilité de la Centrale de réservation. Tout adhérent refusant d'être groupé avec d'autres usagers - ce qui est la vocation de ce transport collectif – ne peut pas bénéficier du transport.

Le groupage de plusieurs utilisateurs peut entraîner un allongement du temps de parcours direct de chaque personne transportée qui ne peut pas excéder :

Temps de parcours direct	De 0 à 30 minutes	Au-delà de 30 minutes
Temps de parcours maximum	Le double du temps de parcours direct	1,5 fois le temps de parcours direct

La destination prévue lors de la réservation ne peut être modifiée directement auprès du conducteur.

Article 6 : Accompagnateurs et accompagnants

Les mineurs de moins de 16 ans devront être accompagnés d'un adulte, à l'exception des enfants en situation de handicap qui pourront accéder au service seuls dès l'âge de 12 ans.

Chaque adhérent a la possibilité de voyager avec une personne maximum.

- **Accompagnateur obligatoire** : L'adhérent détenteur d'une carte mobilité inclusion sur laquelle est mentionnée « besoin d'accompagnement » et « cécité » peut bénéficier de la présence de son accompagnateur à titre gratuit. L'accompagnateur est une personne valide, majeure et autonome.
- **Accompagnant** : Tout adhérent a la faculté d'être accompagné dans son déplacement par une personne(s) étrangère(s) au service, sous réserve que cette présence ne pénalise pas d'autres adhérents. Dans la limite des places disponibles, un accompagnant par adhérent (enfant, parent, ami...) est accepté dans le véhicule de transport. Le transport de l'accompagnant est payant. La tarification qui lui est appliquée est identique à celle de l'adhérent. Le montant dû est facturé à l'adhérent. Les accompagnants ne sont pas considérés comme prioritaires.

Article 7 : Modalités de paiement, les tarifs, les remboursements

La tarification en vigueur et applicable aux usagers du service de transport à la demande de la CCHF fait l'objet d'une grille tarifaire consultable sur le site internet www.cchf.fr et disponible sur demande auprès de la centrale de réservation.

Le paiement se fait en espèces ou par carte bancaire à bord des véhicules.

Le tarif est de 3€ pour le tout public et de 1€ pour les personnes en situation de handicap, âgées de plus de 75 ans, bénéficiaire du RSA, en formation ou demandeurs d'emploi.

Article 8 : Annulation ou la modification de la réservation

L'adhérent a la possibilité d'annuler sa réservation par téléphone au 03 83 73 73 44 (coût d'un appel local), aux heures d'ouverture de la Centrale de réservation, de préférence avant 16h la veille d'un déplacement.

En dehors des heures d'ouverture (entre 7h-9h et entre 17h-19h), le numéro est également accessible pour annuler une course réservée. Néanmoins, aucune annulation ne peut être enregistrée les samedis, dimanches et jours fériés.

Article 9 : Ponctualité

A l'aller comme au retour, la présence de l'adhérent est exigée au point de rendez-vous 5 minutes avant l'horaire convenu lors de la réservation. En effet, tout retard pénalise les utilisateurs suivants. Les usagers appliqueront une tolérance de 10min en cas de retard d'un véhicule.

Pour les mêmes raisons, le conducteur ne peut pas attendre plus de 5 minutes au-delà de l'horaire

convenu.

Deux absences non signalées au point de rendez-vous entraînent la désinscription de l'utilisateur qui sera redevable du montant des courses prévues.

Article 10 : Sécurité

A bord du véhicule, les usagers doivent se conformer aux règles de sécurité, notamment en ce qui concerne le port de la ceinture et la fixation éventuelle du fauteuil. Toute opposition à cette disposition entraîne le refus d'accès au service de transport à la demande.

L'exploitant met à disposition des usagers, sur réservation et sans coût supplémentaire, des sièges pour bébés et jeunes enfants (maxi cosy, et groupes 1, 2, 3), suivant les dernières normes en vigueur, et en adéquation avec le poids et la taille de l'enfant passager.

Article 11 : Comportement à bord du véhicule - Sureté du transport

L'adhérent doit rester assis à sa place pendant tout le trajet et se conformer aux règles suivantes :

- respecter le conducteur et ne pas le gêner de quelque façon que ce soit (agression physique ou verbale) ;
- ne pas fumer / « vapoter » ou utiliser allumettes ou briquets ;
- ne pas consommer d'alcool et/ou de produits illicites ;
- ne pas manipuler les poignées, serrures ou dispositifs d'ouverture et de fermeture des portes ;
- ne pas se pencher hors du véhicule ;
- mettre ou faire mettre les bagages dans le coffre du véhicule ;
- ne pas troubler la tranquillité des autres usagers ;
- ne pas dégrader le matériel ;
- ne pas introduire d'objets dangereux à bord du véhicule.

Toute personne qui, par son comportement, risque d'incommoder les autres usagers ou de créer un trouble à l'intérieur du véhicule, peut se voir temporairement refuser l'accès au service.

Article 12 : Animaux

Les animaux sont acceptés à bord des véhicules (chiens-accompagnateurs, petits animaux domestiques transportés en cage ou dans un sac). Ils ne devront pas occuper une place assise, salir ou incommoder d'autres passagers. Ils voyagent gratuitement et devront être signalés au moment de la prise de réservation. Dans le cas contraire, le chauffeur se réserve le droit de leur refuser l'accès.

Article 13 : Bagages

La prise en charge de deux bagages ou colis peu encombrants est autorisée dans la limite de deux pièces et en tenant compte de la capacité des véhicules, sous l'entière responsabilité de l'adhérent.

Le conducteur peut refuser un transport s'il considère que les objets créent une gêne ou un danger pour les autres voyageurs : encombrement, odeurs, matières inflammables...

A titre d'exemple, pour l'approvisionnement lourd ou en quantité (courses en supermarché), l'adhérent doit prévoir une livraison à domicile par un proche ou par un service ad hoc.

Les déplacements avec des bagages encombrants (déplacements vers gares, aéroports...) doivent

faire l'objet d'un signalement au moment de la réservation. La présence d'un accompagnant est conseillée.

Article 14 : Objets trouvés

Les objets égarés sont centralisés et mis à la disposition des adhérents au siège de la Communauté de Communes des Hauts-de-Flandres. Ils peuvent également être restitués à l'occasion d'une prochaine course.

Article 15 : Mise à jour du dossier personnalisé

En cas de déménagement, de changement de numéro de téléphone, d'adresse électronique ou de conditions de locomotion (changement de fauteuil par exemple), l'adhérent doit prévenir le service le transport à la demande de la CCHF par tout moyen à sa convenance, afin d'intégrer ces informations dans la programmation des transports.

Article 16 : Expression des voyageurs et les réclamations

Le service de la transport à la demande de la CCHF est à l'écoute de ses adhérents pour améliorer le service et rendre le transport le plus agréable et le plus confortable possible. L'adhérent peut adresser ses suggestions et réclamations par tout moyen à sa convenance, notamment par :

- courrier envoyé à : rue de Buridan – 02100 Saint-Quentin
- courriel transmis à : centrale.tadpasspass@transdev.com

Les réclamations sont traitées par le service de transport à la demande de la CCHF et une réponse est adressée à l'adhérent dans un délai maximum de 5 jours ouvrables.

Article 17 : Information du public

Le présent règlement est consultable à bord, téléchargeable sur le site internet cchf.fr et disponible sur demande auprès de la Centrale de Réservation.

Article 18 : Protection des données

L'adhérent donne son consentement à l'utilisation, au traitement informatique et à la conservation de ses données personnelles par la Communauté de Communes des Hauts de Flandre*.

* Le responsable du traitement des données est la Communauté de Communes des Hauts de Flandre (C.C.H.F.) représentée par Monsieur André FIGOUREUX. Les données sont collectées jusqu'au 06 novembre 2026, date correspondant à la fin du marché public relatif à la centrale de réservation et à l'exploitation du service de transport à la demande de la CCHF.

La base légale du traitement des données repose sur le consentement.

Les destinataires des données sont le :

- service Développement Territorial de la C.C.H.F,
- La société Transdev compagnie Axonaise (siège situé 29bis avenue du Général de Gaulle, 02107 SAINT-QUENTIN), gestionnaire de la centrale de réservation,
- L'association AFEJI HdF – Entreprise adaptée Flandre Littoral-service nettoyage (ZI de Grande-Synthe, 160 rue Charles Fourier, 59160 GRANDE-SYNTHE), transporteur.

Les finalités du traitement sont :

- Gestion de la billettique et des opérations de service après-vente,
- Gestion de la base clientèle,
- Information des usagers (horaires, disponibilités, alertes...)
- Maîtrise, sécurisation et optimisation des services,
- Suivi de la fréquentation et des ventes,
- Vérification de l'identité des usagers et des adresses par le transporteur.

Conformément à la loi n°78-17 « Informatique et Libertés » du 6 janvier 1978 et au Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD), chaque personne dispose :

- d'un droit d'accès, de rectification ou de radiation des informations nominatives, de retrait du consentement
- du droit à la portabilité de vos données
- du droit à la limitation d'un traitement le concernant en tant que personne physique,
- du droit, pour motifs légitimes, de s'opposer à ce que ses propres données fassent l'objet d'un traitement.

Pour exercer ces droits, ou pour toute question sur le traitement de vos données opéré par la C.C.H.F, l'adhérent peut contacter le délégué à la Protection des Données (Monsieur Nicolas GILLIERS, agent du Centre de gestion de la Fonction Publique territoriale du Nord) via l'adresse mail du référent à la protection des données de la C.C.H.F. : rgpd@cchf.fr

S'il estime que ses droits ne sont pas respectés, il peut s'adresser à la CNIL (www.cnil.fr)

Article 19 : Divers

Le présent règlement d'utilisation du service de transport à la demande à la CCHF a été établi dans le cadre du marché de mise en place d'exploitation d'une centrale de réservation du service de transport à la demande « Pass Pass TAD », en vertu de la décision n°2024/067 en date du 4 avril 2024.



Signé par : Andre FIGOUREUX
Date : 07/11/2024
Qualité : President