



À LA DEMANDE

RÈGLEMENT TAD

- + PLUS DE LIBERTÉ
- + PLUS DE FLÉXIBILITÉ
- + PLUS DE SERVICE

Une attention portée au bien-être des voyageurs

www.montgm.com

ARTICLE 1 – Dispositions générales

1.1 Le service **Transport à la Demande** est un service de transport à la demande sur réservation.

1.2 Ce règlement applicable à l'utilisation du service est complété par les mentions figurant dans le règlement du service urbain.

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

1.4 Le service **Transport à la Demande** est une extension du réseau de transport urbain TGM exploité par la SEMTM pour le compte du Grand Montauban.

ARTICLE 2 – Périmètre de desserte

Le périmètre de desserte du service TAD est constitué par le périmètre des transports urbains du Grand Montauban et uniquement pour des trajets en provenance ou à destination de ce périmètre.

ARTICLE 3 – Fonctionnement du service

A l'exclusion des dimanches et jours fériés, le service est appelé à fonctionner du lundi au samedi de **07h00 à 19h00**.

En fonction des demandes de réservation, l'itinéraire est réalisé au plus court.

ARTICLE 4 – Réservation du service

4.1 Réservation d'un trajet

4.1.1 Le transport peut être commandé :

- **Par téléphone** auprès de la centrale d'appel, du lundi au vendredi de 07h00 à 18h00 sans interruption et le samedi de 07h00 à 17h00 (coût d'un appel local) ;
- **Par Internet** sur le site www.montgm.com 24h/24, 7j/7 ;
- **Sur l'application mobile** 24h/24, 7j/7.

4.1.2 Les réservations peuvent se faire au plus tôt **un mois à l'avance** et au plus tard **deux heures à l'avance**.

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

La réservation ne peut en aucun cas se faire directement auprès du conducteur du véhicule.

4.1.3 Lors de sa réservation, le client **doit impérativement** communiquer au transporteur la date du déplacement, l'horaire de prise en charge à l'aller et, s'il y a lieu, au retour et les arrêts de prise en charge et de dépose à l'aller et, s'il y a lieu, au retour. Toute demande imprécise ne sera pas prise en compte.

4.1.4 La réservation doit être réalisée au nom de la personne qui sera transportée.

4.1.5 Lors de la réservation, le transporteur peut être amené à :

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

4.1.6 Une confirmation de réservation est adressée au client soit par SMS, soit par mail.

4.2 Modification des rendez-vous par le transporteur

4.2.1 En fonction des demandes et du trafic routier, les horaires de prises en charge peuvent être décalés, jusqu'à **10 minutes** par rapport à l'heure souhaitée.

4.2.2 Pour tout décalage d'horaires de **plus ou moins 10 minutes**, le transporteur en informera préalablement le client.

4.3 Modification des rendez-vous par le client

4.3.1 Sauf exception et après accord du transporteur, un rendez-vous pris ne peut pas être modifié.

4.3.2 L'annulation d'un rendez-vous doit être effectuée par le client auprès du transporteur, le plus rapidement possible et au plus tard **2 heures avant le déplacement**.

4.3.3 Dans le cas d'une annulation tardive (**moins de 2 heures avant le déplacement**), le client devra produire sous **8 jours ouvrés** un justificatif prouvant l'impossibilité d'annuler son rendez-vous dans les délais (certificat médical, hospitalisation, etc...). En cas de non-présentation de justificatifs et une fois le délai dépassé, le transporteur se réserve le droit de ne plus traiter prioritairement les demandes de transport du client concerné.

4.3.4 En cas d'annulations ou de non-présentation répétées (**plus de 2 fois dans le mois**) non justifiées, le client encourt la suspension provisoire ou définitive du service. **Une exclusion de quinze jours minimale** sera appliquée. Un courrier sera alors envoyé par la SEMTM au client justifiant la décision et sa durée.

ARTICLE 5 – Règles de discipline et de sécurité dans les transports à la demande

Sont concernés tous les voyageurs utilisant le service TAD. Ces règles ont pour but :

- De prévenir les incidents et les accidents ;
- D'assurer la discipline et la bonne tenue des voyageurs à la montée, à la descente et à l'intérieur des véhicules ;
- De sanctionner tout manquement.

Par ailleurs et de façon générale, tout comportement relevant du harcèlement et de violences sexistes et sexuelles est formellement interdit. Il donnera lieu à des amendes prévues pour les contraventions de 5^{ème} classe.

5.1 Aux points d'arrêt

5.1.1 Les points d'arrêt où les véhicules peuvent prendre ou laisser des voyageurs sont définis par l'Autorité Délégante après consultation du Délégué. Ils sont signalés par des abribus ou des poteaux d'arrêt.

5.1.2 Le voyageur se présente à l'arrêt quelques minutes avant l'horaire théorique de passage du véhicule.

5.1.3 Pour des raisons de sécurité, il est strictement interdit de prendre des voyageurs en dehors des arrêts.

5.1.4 Pour sa propre sécurité et celle des personnes qui attendent le véhicule, il est indispensable que le voyageur :

- Ne chahute pas ;
- Reste sous l'abribus, s'il existe, ou sur le trottoir, ou en dehors de la route, à proximité immédiate de l'arrêt.

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

5.2 A la montée dans le véhicule

5.2.1 L'accès aux véhicules affectés au TAD est interdit à toute personne portant ou transportant des matières ou objets qui, par leur nature, leur quantité ou l'insuffisance de leur emballage, peuvent être dangereux, gêner ou incommoder les voyageurs (article 9 du décret n°2016-541 du 3 mai 2016).

5.2.2 La SEMTM et le transporteur ne peuvent en aucun cas être tenus responsables des conséquences des accidents dont la cause proviendrait desdits objets incriminés, ni même des dommages causés sur ces mêmes objets. Le propriétaire du bien demeure en revanche responsable des dégâts nés de l'embarquement de l'objet concerné.

5.2.3 Le conducteur peut refuser l'admission à toute personne portant des objets susceptibles de constituer une gêne ou un risque d'accident pour les autres voyageurs en raison de leur nature, volume, odeur ou bien du nombre de voyageurs déjà présents dans le véhicule, après accord de la SEMTM.

5.2.4 Il est interdit d'occuper un emplacement non destiné aux voyageurs ou de se placer indûment dans des espaces ayant une destination spéciale (portes du véhicule, ...).

5.2.5 Ne sont acceptés que les animaux de petite taille transportés sur les genoux dans des paniers convenablement fermés et qui ne salissent pas ou n'incommodent pas les voyageurs et les chiens guides d'aveugle ou d'assistance mentionnés sur la carte d'invalidité.

5.2.6 La SEMTM et le transporteur ne peuvent en aucun cas être tenus responsables des conséquences des accidents dont la cause proviendrait des animaux. Le propriétaire de l'animal demeure en revanche responsable des dégâts nés de la présence de l'animal à bord d'un véhicule.

5.2.7 Pour gagner du temps, avant de monter dans le véhicule, le voyageur doit préparer l'appoint ou son titre de transport.

5.2.8 La montée dans le véhicule s'effectue par la porte avant.

5.2.9 Il est interdit de monter ou de descendre avant l'arrêt total du véhicule.

5.2.10 Il est interdit de monter en état d'ivresse dans les véhicules.

5.2.11 Tous les titres de transport doivent être validés lors de la montée dans le véhicule, même en cas de correspondance.

5.2.12 Le règlement du titre de transport devra être effectué en espèces, avec des coupures inférieures ou égales à 20 €. En cas de non-respect de cette règle, Le transporteur se réserve le droit de ne pas prendre en charge le voyageur (cf. : article L112-5 du code monétaire et financier du 6 mai 2005).

5.2.13 Tout voyageur doit porter son cartable ou son sac à la main et devant lui. Lorsqu'il s'assoit à sa place et pour des questions de sécurité, il doit placer son cartable ou son sac sous le siège.

5.2.14 Trotinettes, poussettes, vélos, rollers...:

5.2.14.1 Les trotinettes peuvent être acceptées uniquement dans la limite de la place disponible. Elles doivent être pliées.

5.2.14.2 Les vélos (à l'exception des vélos pliants effectivement pliés), les rollers, les poussettes et autres sont interdits.

5.2.14.3 En cas de non-respect de ces consignes ou de dégradation du matériel lors du trajet ou de son chargement/déchargement, la SEMTM et le transporteur ne pourront être tenus responsables.

5.3 Pendant le voyage

5.3.1 Le port de la ceinture est obligatoire. Le voyageur qui n'attache pas sa ceinture de sécurité est passible d'une amende de police de 4eme classe. Le conducteur et la SEMTM ne sont pas responsables du fait qu'un voyageur ne soit pas attaché.

5.3.2 Tout accident corporel survenu à un voyageur à l'occasion de son transport dans les véhicules, à sa montée ou sa descente devra impérativement être signalé au conducteur-receveur du véhicule. Aucune demande ultérieure ne sera admise.

5.3.3 Le transport debout est interdit.

5.3.4 Les voyageurs doivent adopter un comportement respectueux et approprié à l'égard d'autrui et du matériel. Il est interdit d'adopter tout comportement susceptible de gêner ou distraire le conducteur ou de mettre en danger la sécurité et le bien-être des passagers.

A ce titre, il est interdit à bord des véhicules de :

- Parler au conducteur, sans motif valable ;
- Enlever ou détériorer les étiquettes, cartes, pancartes, publicités ou inscriptions du véhicule ;
- Abuser du signal d'alarme ;
- Modifier ou déranger sans autorisation le fonctionnement normal des équipements du véhicule ;
- Abandonner ou déposer, sans surveillance, des matériaux ou objets dans le véhicule ;

- Prendre des vues photographiques ou cinématographiques, sauf autorisation donnée par la SEMTM ;
- Cracher dans les véhicules ;
- Uriner en dehors des espaces destinés à cet effet ;
- Détériorer ou souiller le matériel mis à la disposition des voyageurs (pancartes, affiches, sièges, valideurs, etc.) ;
- Monter en état d'ivresse dans un véhicule ;
- Se livrer à la mendicité ;
- Troubler l'ordre et la tranquillité des voyageurs ou du conducteur, notamment par l'usage de téléphones portables ou d'appareils sonores avec un volume sonore excessif ;
- Ne pas respecter les mesures de police destinées à assurer le bon ordre et la sécurité publique dans les véhicules ;
- Entrer ou sortir du véhicule hors accès aménagés ;
- Rester dans le véhicule au-delà du point d'arrêt ;
- Distribuer des tracts à caractère publicitaire, politique ou syndical sans autorisation spéciale donnée par la SEMTM, solliciter la signature d'une pétition, se livrer à une quelconque propagande ;
- Fumer ou vapoter dans le véhicule.

5.3.5 Toute détérioration commise par un voyageur à l'intérieur d'un véhicule engage la responsabilité civile des parents si le voyageur est mineur, ou sa propre responsabilité s'il est majeur.

5.4 A la descente du véhicule

5.4.1 Le voyageur doit appuyer sur un des boutons « demande d'arrêt » ou manifester au conducteur, suffisamment à l'avance pour laisser au véhicule le temps de s'arrêter, son souhait de descendre à un arrêt.

5.4.2 La descente doit se faire par la porte arrière du véhicule.

5.4.3 Pour des raisons de sécurité, il est strictement interdit de descendre des voyageurs en dehors des arrêts desservis par la SEMTM.

5.4.4 Après la descente, les voyageurs ne doivent s'engager sur la chaussée qu'après le départ du véhicule et après s'être assuré qu'ils peuvent le faire en toute sécurité, en vérifiant que la chaussée est complètement dégagée.

ARTICLE 6 – Utilisation et contrôle des titres de transports

6.1 Les tarifs et règles d'utilisation

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

6.1.2 La tarification applicable aux lignes du service de **Transport à la Demande** est identique à celle en vigueur pour l'ensemble du réseau TGM au moment du voyage.

6.1.3 Chaque voyageur doit être muni d'un titre de transport valide dès sa montée à bord du véhicule. Les titres peuvent être acquis en totalité ou en partie :

- Dans les points de vente du réseau de la SEMTM (Agence TGM et dépositaires) pendant leurs heures d'ouverture ;
- Dans les véhicules auprès des conducteurs-receveurs (pour les titres à consommation immédiate) ;
- Via l'application mobile.

6.1.4 Le refus de paiement d'un titre de transport amène le voyageur à se retrouver en situation irrégulière telle que définie à l'article 6.2.2 du présent règlement et est passible d'une contravention de 3^{ème} classe. De plus, cela entraîne de facto l'annulation de la course et la suspension provisoire ou définitive du service. Un courrier sera alors envoyé par la SEMTM au client justifiant la décision et sa durée.

6.1.5 Un titre de transport donne droit à une correspondance gratuite sur l'ensemble du réseau TGM dans l'heure suivant la première validation du titre.

6.1.6 Les tarifs, durées et modalités de validité des différents titres de transport sont portés à la connaissance des voyageurs par voie d'affichage à l'intérieur des véhicules ainsi qu'à l'agence commerciale TGM. Ils sont disponibles également sur le site internet www.montgm.com et dans la documentation commerciale.

6.1.7 En aucun cas, la SEMTM n'est tenue de rembourser le prix des titres de transport qui n'auraient pas été utilisés ou qui auraient été endommagés.

6.1.8 Les voyageurs doivent prendre soin de leurs titres de transport.

6.1.9 En cas de perte, de détérioration ou de vol de son titre de transport, le voyageur devra faire établir un duplicata au tarif en vigueur.

6.1.10 En cas d'un oubli de son titre de transport, le voyageur devra s'acquitter d'un titre de transport commercial à l'aller comme au retour. Dans le cas d'une impossibilité d'achat d'un titre de transport, le voyageur se verra refuser l'accès au service et ne pourra pas être pris en charge, quel que soit son âge.

6.1.11 En cas d'un 2^{ème} oubli de son titre de transport, le voyageur pourra se voir exclu du service de manière provisoire ou définitive. Un courrier sera alors envoyé par la SEMTM au client justifiant la décision et sa durée.

6.1.12 Les enfants de moins de 4 ans (et ne voyageant pas en groupe de plus de 8) sont transportés gratuitement. Ils doivent occuper une place assise au même titre que tous les autres voyageurs. L'accompagnateur de l'enfant doit pouvoir justifier de l'âge de ce dernier en cas de demande.

6.2 Contrôle des voyageurs

6.2.1 Tout voyageur est tenu de valider obligatoirement son titre de transport à chaque montée dans les véhicules, y compris en correspondance, et de présenter un titre de transport valable à toute réquisition des agents de l'exploitation SEMTM, et le cas échéant, le justificatif en rapport avec sa situation l'autorisant à voyager gratuitement ou à tarif réduit. A défaut, le voyageur se placerait en situation irrégulière.

6.2.2 Est considéré en situation irrégulière tout voyageur :

- Sans titre de transport ;
- Utilisant un titre de transport non-valable (titre d'un autre réseau, ...) ;
- Utilisant un titre de transport non validé ou qui le valide au cours d'un contrôle ;
- Utilisant un titre de transport au-delà de sa période de validité ;
- Utilisant un titre de transport au-delà du nombre de voyages (ou de voyageurs) autorisé (titre 10 voyages, ...) ;
- Utilisant un titre de transport illisible / déchiré ;
- Utilisant un titre de transport déjà utilisé ;
- Utilisant le titre de transport ou l'abonnement d'une autre personne ; *
- Utilisant un titre falsifié. *

** Tout titre utilisé frauduleusement sera invalidé et récupéré par le contrôleur.*

6.2.3 Tout voyageur considéré en situation irrégulière commet une infraction classée en contravention de 3^{ème} classe et sera passible d'une sanction telle que définie dans l'article 7 du présent règlement.

ARTICLE 7 – Infractions et procédure de paiement

7.1 Liste des infractions et contraventions

Infractions	Contraventions
Vapoter	2ème classe
Titre de transport non valable	3ème classe
Titre de transport non validé ou validé au cours d'un contrôle	3ème classe
Titre de transport utilisé au-delà de sa période de validité	3ème classe
Titre de transport utilisé au-delà du nombre de voyages autorisé	3ème classe
Fumer	3ème classe
Pas de titre	3ème classe
Titre de transport illisible / déchiré	3ème classe
Titre de transport déjà utilisé	3ème classe
Titre de transport d'un tiers	3ème classe
Titre de transport falsifié	3ème classe
Non-respect des conditions de voyage avec un animal	4ème classe
Enlever, détériorer les étiquettes, cartes, pancartes, publicités ou inscriptions	4ème classe
Abus du signal d'alarme	4ème classe
Modifier ou déranger sans autorisation le fonctionnement normal des équipements du véhicule	4ème classe
Abandonner ou déposer, sans surveillance, des matériaux ou objets dans le véhicule	4ème classe
Prise de vues / films sans autorisation	4ème classe
Cracher	4ème classe
Uriner en dehors des espaces destinés à cet effet	4ème classe
Détériorer ou souiller les espaces, véhicules ou matériels	4ème classe
État d'ivresse	4ème classe
Mendicité	4ème classe
Faire usage d'appareils ou d'instruments sonores ou troubler la tranquillité des voyageurs par des bruits ou tapages dans le véhicule	4ème classe
Non-respect des mesures de police destinées à assurer le bon ordre et la sécurité publique dans les véhicules	4ème classe
Occuper un emplacement non destiné aux voyageurs	4ème classe
Se placer indûment dans les espaces ayant une destination spéciale	4ème classe
Entraver la circulation dans les couloirs ou l'accès des compartiments	4ème classe
Transporter des objets dangereux/incommodants, qui peuvent gêner ou incommoder les voyageurs par leur nature ou l'insuffisance de leur emballage	4ème classe
Empêcher la fermeture des portes d'accès ou les ouvrir pendant la marche du véhicule	4ème classe
Entrer ou sortir du véhicule hors accès aménagés	4ème classe
Rester dans le véhicule au-delà du terminus	4ème classe
Diffusion / distribution de tracts / d'objets	4ème classe

7.2 Procédure de paiement des infractions

7.2.1 En cas d'infraction constatée, l'action publique peut être éteinte par le versement immédiat d'une indemnité forfaitaire aux agents verbalisateurs. Le montant dépend de la gravité de l'infraction.

7.2.2 A défaut du règlement immédiat, le contrevenant devra justifier de son identité en présentant aux agents verbalisateurs habilités un document officiel (carte d'identité, passeport, ...) afin d'établir un procès-verbal d'infraction.

Le procès est établi sur la base des faits constatés. Il indique la somme totale à payer, sur la base d'une indemnité forfaitaire à laquelle peuvent s'ajouter des frais de dossier.

La déclaration intentionnelle de fausse adresse ou de fausse identité est punie de 2 mois d'emprisonnement et de 3750 € d'amende. Tout fraudeur habituel encourt 6 mois d'emprisonnement et 7500 € d'amende.

7.2.3 Les frais de dossier obligatoires d'un montant de 50€ sont divisés en deux parties, selon le délai de paiement :

- Frais de dossier 1 : 25.00 € jusqu'au 20^{ème} jour ;
- Frais de dossier 2 : 25.00 € de plus à partir du 21^{ème} jour.

7.2.4 A défaut de paiement ou de contestation dans le délai légal de 3 mois, le procès-verbal d'infraction est adressé par la SEMTM au Ministère Public et le contrevenant devient redevable de plein droit d'une amende forfaitaire majorée recouvrée par le Trésor Public en vertu d'un titre rendu exécutoire par le Ministère Public.

7.2.5 Toute personne auteur de dégradation sur le matériel et les espaces de transport, ou d'agression physique ou verbale à l'encontre d'un agent de la SEMTM s'expose à des peines d'amende et d'emprisonnement.

Nota : en cas de récidive les peines sont majorées (article 132 et suivants du code pénal).

7.2.6 Les montants des amendes par classe de contravention sont définis comme tels :

Montant des amendes SEMTM				
Infractions	Indemnité forfaitaire Paiement immédiat	Amende forfaitaire + frais de dossier 1 (25€) Paiement différé (jusqu'au 20^{ème} jour)	Amende forfaitaire + frais de dossier 2 (25€) Paiement différé (à partir du 21^{ème} jour)	Amende forfaitaire majorée A payer au Trésor Public après 90 jours
Contravention de 2^{ème} classe	30,00€	55,00€	80,00€	Recouvrée par le Trésor Public
Particularités Interdiction de vapoter	35,00€	60,00€	75,00€	
Contravention de 3^{ème} classe	35,00€	60,00€	85,00€	
Particularités Voyager en situation irrégulière	50,00€	75,00€	100,00€	
Interdiction de fumer	68,00€	93,00€	118,00€	
Contravention de 4^{ème} classe	150,00€	175,00€	200,00€	

ARTICLE 8 – Responsabilité pénale de l’usager

Nonobstant les sanctions administratives appliquées, tout comportement répréhensible pénalement, notamment en cas de menace, violence, injure, diffamation, outrage commis à l’encontre de toutes personnes effectuant les services de transport pour le compte de la SEMTM peut faire l’objet d’un dépôt de plainte.

ARTICLE 9 – Evacuation

En cas d’évacuation suite à un incident ou accident, les usagers doivent respecter les consignes suivantes : laisser leurs cartables et sacs sur place et se conformer aux instructions du conducteur. Ils doivent sortir du véhicule dans le calme et en ordre, avant de se rassembler à l’extérieur.

ARTICLE 10 – Dispositifs de caméras de vidéoprotection

Des caméras de vidéo protection sont déployées dans tous les véhicules de la SEMTM.

La SEMTM est susceptible d’utiliser les dispositifs de caméra individuelle dans ses véhicules conformément à la réglementation en vigueur pour la prévention des incidents, le constat d’infractions et la poursuite de leurs auteurs et la formation des agents (articles L.223-1 à L.223-9, L.251-1 à L.255-1, L.613-13, R.251-1 à R.253-4 du code de la sécurité intérieure et articles L.2251-4-1 du Code des transports et 113 de la loi n°2019-1428 du 24 décembre 2019).

ARTICLE 11 – Suggestions/Réclamations

Les réclamations ou suggestions des voyageurs doivent être faites par écrit, et préciser, si possible, la dénomination de la ligne, le numéro du véhicule, et l’heure précise où l’incident s’est produit.

Elles doivent être adressées par courrier à :

- SEMTM – Impasse d’Athènes - ZI Albasud –CS 70238 – 82002 MONTAUBAN Cedex ;
- Ou sur le formulaire « contact » du site internet.

ARTICLE 12 – Objets trouvés

12.1 Les titres de circulations voyageurs et les objets recueillis dans les véhicules sont tenus à la disposition des voyageurs dans les 48h à l’adresse « Agence TGM, 7 rue Prax Paris, 82000 MONTAUBAN ».

Pour les objets, au-delà de 6 jours francs, ils sont confiés au Service des objets trouvés de la mairie de Montauban (service Police Municipale).

12.2 Dans tous les cas, la restitution aux ayants droit est subordonnée à la justification de leur identité et de leur domicile et de leur émargement.