

Comprendre le service

Le Transport à la Demande (TAD) est un service de transport collectif proposé par la Communauté de Communes de la Porte des Vosges Méridionales (CCPVM) et assuré par Mobilibre.

Le service vous permet de vous déplacer sur réservation, selon les conditions et les horaires définis par le TAD.

Le TAD est un **transport collectif** : plusieurs passagers peuvent être pris en charge au cours d'un même trajet. Votre trajet peut donc comporter des détours ou des arrêts supplémentaires.

Pour utiliser le service, vous devez d'abord vous inscrire.

S'inscrire au service

Vous pouvez vous inscrire :

- en ligne, sur le site de Mobilibre ou de la CCPVM ;
- auprès de l'accueil de Mobilibre ou lors des permanences en mairie.

Tant que votre inscription n'est pas validée, vous ne pouvez pas être pris en charge ni réserver de transport.

Pour finaliser votre inscription, vous devez transmettre les documents demandés par mail ou par SMS. Votre inscription est validée sous **48 heures ouvrées**.

Les documents à fournir par email à tad@ccpvm.fr

Dans tous les cas, vous devez fournir :

- un justificatif de domicile + pièce d'identité

Selon votre situation, d'autres justificatifs peuvent être demandés :

- un justificatif de minima social ;
- une attestation médicale ;
- une attestation d'un travailleur social ;
- une autorisation parentale pour les mineurs non accompagnés à partir de 15 ans ;
- pour les personnes à mobilité réduite (PMR), une carte d'invalidité ou un certificat médical.

Les justificatifs sont utilisés uniquement pour vérifier les conditions d'accès au service et appliquer, le cas échéant, le tarif ou les modalités de prise en charge correspondants.

Qui peut utiliser le TAD ?

Certains publics sont prioritaires :

- les personnes âgées + 70ans ;
- les personnes à mobilité réduite ;
- les bénéficiaires de minima sociaux ;
- les personnes en insertion ;
- les jeunes de moins de 26 ans.

Les personnes prioritaires peuvent réserver sans limitation annuelle de principe, sous réserve des capacités du service et des règles de réservation.

Les autres personnes peuvent réserver jusqu'à **60 trajets par an**, dans les conditions prévues par le service.

Réserver un trajet

Une fois votre inscription validée, vous recevez un email ou un SMS de confirmation.

Vous pouvez alors réserver votre transport :

- en ligne, directement sur le site ;
- par téléphone si vous rencontrez des difficultés à réserver en ligne ;
- auprès de l'accueil de Mobilibre ou lors des permanences en mairie.

À savoir avant de réserver

Selon le nombre de demandes, votre heure de prise en charge ou de retour peut être avancée **jusqu'à 30 minutes**.

Si vous réservez avec une heure d'arrivée maximale (« arriver avant »), votre transport ne vous déposera pas après l'heure indiquée.

Si vous avez un rendez-vous dont vous ne connaissez pas l'heure de fin, choisissez une heure de retour à laquelle vous êtes certain d'avoir terminé. Le conducteur ne peut pas vous attendre sur place.

Si vous souhaitez modifier l'horaire ou le lieu de votre trajet, cela est considéré comme une annulation. Vous devez alors annuler votre réservation et effectuer une nouvelle réservation. Le transport ne peut pas être garanti en cas de modification directe d'un horaire ou d'un lieu.

Annuler un trajet

Vous pouvez annuler votre trajet :

- **la veille avant 17h ;**
- pour un trajet prévu le week-end ou après un jour férié : **le vendredi ou la veille du jour férié avant 14h.**

L'annulation peut être effectuée en ligne ou par téléphone auprès de l'accueil.

En dehors de ces horaires, le numéro d'astreinte est réservé aux situations d'urgence.

Une annulation transmise directement au conducteur n'est pas valable.

Si vous n'avez pas reçu de confirmation d'annulation, votre trajet n'est pas considéré comme annulé et pourra être facturé.

Absence non annulée

Si vous ne vous présentez pas à votre transport sans l'avoir annulé, le trajet reste dû, soit 1,50 €.

Cette somme sera à régler lors de votre prochain trajet.

En cas de trajet impayé, Mobilibre peut bloquer votre compte et votre possibilité de réserver.

Après 3 absences non annulées, Mobilibre peut également suspendre temporairement la possibilité de réserver, selon les modalités prévues par le service.

Tarifs et paiement

Les tarifs applicables sont ceux en vigueur à la date du trajet. Ils peuvent évoluer sur décision du Conseil communautaire de la CCPVM.

Profil	Tarif
Trajet standard	1,50 €
Bénéficiaires des minima sociaux ou habitant.es du QPV (carte justificative fournie par Mobilibre à l'inscription)	1 €
Enfants de moins de 6 ans (carte justificative)	Gratuit - la réservation reste obligatoire
Accompagnant PMR (justificatif à fournir)	Gratuit - la réservation reste obligatoire

La réservation reste obligatoire, y compris lorsque le trajet est gratuit.

Le trajet est réglé en montant dans le véhicule, **par carte bancaire, en espèces ou avec un ticket**.

Les carnets de tickets peuvent être achetés auprès du conducteur, à l'accueil de Mobilibre ou lors des permanences en mairie.

En cas de difficulté pour payer, contactez la conseillère mobilité ou la responsable afin de rechercher une solution.

Le jour du trajet

Présentez-vous au point de prise en charge **5 minutes avant l'heure prévue**.

En hiver, prévoyez plutôt **10 minutes d'avance**, car les conditions météorologiques peuvent retarder le véhicule.

Le conducteur part à l'heure prévue et ne peut pas attendre les passagers en retard.

Les arrêts en cours de trajet ne sont pas autorisés, sauf cas de force majeure.

Si vous avez des difficultés à monter ou descendre du véhicule, contactez l'accueil à l'avance afin que le temps de prise en charge puisse être adapté.

Enfants et accompagnants

Les enfants **de moins de 15 ans** ne peuvent pas voyager seuls : ils doivent être accompagnés d'un adulte.

Des rehausseurs et sièges enfants sont disponibles en nombre limité. Si un dispositif de retenue adapté est nécessaire, précisez-le lors de votre réservation afin que le service puisse vérifier sa disponibilité.

Le transport pourra être refusé si les conditions de sécurité nécessaires ne sont pas réunies.

Si vous êtes accompagné, vous devez le signaler lors de la réservation.

Pour les personnes en difficulté ayant fourni le justificatif demandé lors de l'inscription, l'accompagnant voyage gratuitement.

Personnes à mobilité réduite

Mobilibre dispose d'un véhicule adapté aux personnes à mobilité réduite.

Si vous êtes concerné, précisez-le lors de votre inscription.

Le conducteur peut, dans les limites de ses fonctions et des conditions de sécurité, vous aider à monter ou descendre du véhicule. Il n'est toutefois pas autorisé à vous porter.

Bagages et animaux

Vous êtes responsable de vos affaires personnelles. En cas d'oubli dans le véhicule, contactez l'accueil.

Merci de limiter vos bagages à main au strict nécessaire.

Vos sacs et vos courses doivent être installés dans le coffre par vos soins. Le conducteur ne peut pas porter vos bagages.

Les animaux peuvent voyager sous réserve de l'accord préalable du service et du respect des conditions de sécurité applicables. Ils doivent être installés dans une caisse de transport adaptée, qui n'est pas fournie par Mobilibre.

Les chiens guides d'aveugle et les chiens d'assistance accompagnant une personne handicapée sont admis à bord conformément à la réglementation en vigueur. Leur transport est gratuit et ne nécessite pas de réservation ou d'autorisation préalable spécifique.

Les règles à bord

Le TAD est un service collectif. Pour que les trajets se déroulent dans de bonnes conditions, chacun doit respecter le conducteur, les autres passagers et le véhicule.

Le port de la ceinture est obligatoire.

Il est interdit à bord du véhicule de :

- fumer ou vapoter, ou utiliser un briquet ou des allumettes ;

- manger ou boire ;
- cracher ;
- jeter des débris dans le véhicule ou par la fenêtre ;
- consommer de l'alcool ou des stupéfiants ;
- troubler la tranquillité des passagers ou du conducteur (téléphone, musique, cris...) ;
- porter une arme ;
- se déplacer dans le véhicule pendant le trajet.

Tout comportement discriminatoire, raciste, sexiste, LGBTphobe, constitutif de harcèlement, de menace ou d'intimidation est interdit.

Le conducteur peut vous demander de limiter les échanges avec lui pendant la conduite, de respecter les places qui vous sont indiquées ou de ne pas ouvrir les fenêtres, afin de garantir la sécurité et le confort de tous.

En cas de circonstances exceptionnelles

En cas de circonstances indépendantes de la volonté du service, notamment en cas de conditions météorologiques difficiles, de difficultés de circulation, de panne ou d'incident affectant le véhicule, les horaires ou les conditions de transport peuvent être modifiés ou le trajet annulé.

Le service informe les usagers dans les meilleurs délais.

En cas de non-respect des règles

Selon la nature et la gravité des faits, le non-respect des règles du service peut entraîner :

- un rappel des règles applicables ;
- un refus de prise en charge ou une exclusion immédiate du véhicule lorsque la sécurité ou la tranquillité du trajet le justifie ;
- une exclusion temporaire ou définitive du service ;
- le cas échéant, un signalement aux autorités compétentes ou un dépôt de plainte lorsque les faits sont susceptibles de constituer une infraction.

Le conducteur peut refuser la prise en charge ou exclure de son véhicule toute personne qui perturbe la sécurité ou la tranquillité des passagers.

Toute dégradation commise à l'intérieur du véhicule engage la responsabilité de la personne concernée ou, si elle est mineure, de ses parents.

Une question, une remarque ou un problème ?

Pour une question, une remarque ou une suggestion : **tad@ccpvm.fr ; 06 41 23 07 36**

Pour signaler un problème pendant un trajet ou un comportement d'un conducteur qui vous a dérangé, vous pouvez contacter directement la responsable : **mobilibre.contact@gmail.com**

Si vous êtes victime ou témoin de discrimination, de harcèlement ou d'un comportement irrespectueux, vous pouvez nous contacter. Votre situation sera écoutée avec attention et traitée avec confidentialité.

Nos contacts

Pour vous inscrire, réserver ou annuler en ligne : <https://www.ccpvm.fr/tad/>

Pour envoyer vos documents, obtenir des renseignements, réserver ou annuler :

06 41 23 07 36 · tad@ccpvm.fr

En cas d'urgence, en dehors des horaires d'accueil : 06 24 42 06 10

Si vous êtes malentendant ou si le français n'est pas votre langue maternelle, vous pouvez également nous contacter par SMS au 06 41 23 07 36.

Le TAD' sera fermé pendant les vacances scolaires de Noël.

PROPOSITION	Permanence TAD (Mobilibre)
1er jeudi du mois	10H>12H – Le Val-d’Ajol, La Boîte à Projets 14H>16H – Saint-Etienne-Lès-Remiremont, Mairie
2ème jeudi du mois	10H>12H – Plombières-les-Bains, Mairie 14H>16H – Saint-Nabord, Mairie
3ème jeudi du mois	10H>12H - Remiremont, Mairie 14H>16H – Eloyes, Mairie
4ème jeudi du mois en janvier – mars – mai – juillet – septembre - novembre	10H>12H – Girmont-Val-d’Ajol, Mairie 14H>16H – Vecoux, Mairie
4ème jeudi du mois en février – avril – juin –octobre - décembre	10H>12H – Saint-Amé, Mairie 14H>16H – Dommartin-lès-Remiremont, Maison Association