

SAINT-FLOUR COMMUNAUTÉ

TRANSPORT À LA DEMANDE

RÈGLEMENT INTÉRIEUR

ARTICLE 1 : OBJET

Le présent règlement s'applique aux usagers empruntant le service de transport à la demande sur le territoire de Saint-Flour Communauté. Il définit les conditions particulières dans lesquelles les voyageurs peuvent être transportés sur le territoire communautaire, et ce dans le respect des conditions législatives, réglementaires et contractuelles en vigueur.

ARTICLE 2 : CONDITIONS D'ADMISSION AU SERVICE

Le service de transport à la demande est ouvert à toute personne résidant sur le territoire de Saint-Flour Communauté.

Les courses au départ d'un point situé à moins de 500 mètres d'un arrêt du bus urbain et à destination d'un point situé à moins de 500 mètres d'un arrêt du bus urbain relèvent uniquement du service de bus urbain et non du transport à la demande.

Les enfants de moins de 15 ans doivent obligatoirement être accompagnés par un adulte. Les parents dont les enfants (moins de 3 ans) doivent voyager dans un siège auto bébé ou une nacelle doivent en disposer sans quoi la prise en charge ne pourra être effectuée, les véhicules n'en étant pas équipés.

Pour les enfants entre 3 et 10 ans, les rehausseurs seront fournis par le transporteur.

Pour voyager seuls, les enfants entre 15 et 18 ans doivent présenter une autorisation de leur représentant légal (*cf annexe*). Non accompagnés, ils sont sous la responsabilité de ce dernier jusqu'à la montée dans le véhicule de transport à la demande et après leur descente.

Ne sont pas pris en compte par le service de transport à la demande :

- ✓ les urgences médicales,
- ✓ tout transport médicalisé pris en charge par la Sécurité Sociale,
- ✓ les trajets correspondant aux itinéraires et aux horaires de transport scolaire.

Chaque usager ne peut bénéficier que d'un nombre limité de trajets par année civile. Ce quota est fixé par voie de délibération. Le nombre de trajets ainsi défini sur une année peut être consommé sur une période plus courte, selon les besoins de l'utilisateur.

Un trajet équivaut à un aller simple ou un retour simple. Un aller-retour correspond à deux trajets.

ARTICLE 3 : FONCTIONNEMENT DU SERVICE

3.1 – Jours et horaires de fonctionnement

Le service de transport à la demande fonctionne du lundi au samedi de 7h (heure de début de course) à 19h (heure de fin de course).

3.2 – Réservation

Les réservations sont prises par téléphone au 04.71.60.71.72 tous les matins, du lundi au vendredi, de 9h à 12h, et plus précisément :

- La veille avant 10 h pour un déplacement du mardi au samedi,
- Le vendredi avant 12h pour un déplacement le lundi,
- Aucune course ne pourra être réservée le jour même du départ.

Les réservations pourront être effectuées au plus tôt un mois avant le déplacement et jusqu'à la veille avant 10h00.

Pour chaque réservation, il sera demandé :

- le nom et le prénom de la personne,
- son adresse postale,
- ses coordonnées téléphoniques (fixe et mobile),
- le jour d'utilisation du service (voir art. 3.1),
- le point et l'horaire de prise en charge pour le trajet aller (voir art. 3.4),
- le point de destination (voir art. 3.4),
- l'horaire d'arrivée souhaitée (voir art. 3.1),
- le point et l'horaire de prise en charge pour le trajet retour si besoin (voir art. 3.4),
- le motif du déplacement.

L'utilisateur devra préciser également la nécessité de :

- disposer d'un siège enfant (type rehausseur).

Les demandes sont prises en compte par ordre chronologique d'arrivée dans la limite des places disponibles.

3.3 – Annulation

Les annulations de réservation, à l'initiative de l'utilisateur ou du transporteur, devront être faites par téléphone, au 04.71.60.71.72 ou au 04.71.23.92.33 au plus tard la veille du transport avant 17h00 pendant les jours et horaires suivants : du lundi au vendredi de 9h à 12 h et de 13h30 à 17h00.

En cas de non annulation ou d'annulation hors délais, l'utilisateur est redevable, et ce dès la première fois, du coût réel du service, sauf cas de force majeure avec production de justificatifs.

En cas de force majeure (intempéries exceptionnelles ...) et à l'initiative du transporteur, celui-ci pourra annuler une course. Il devra en informer chaque personne ayant fait une réservation.

3.4 – Modalités de prise en charge

L'utilisateur est pris en charge à une adresse précise (son domicile ou à un point défini) sur le territoire de Saint-Flour Communauté.

Il sera déposé à une adresse précise sur le territoire de Saint-Flour Communauté.

Le transport à la demande est un service public collectif. La course s'organise dès qu'une réservation a été enregistrée. Toutefois, en fonction du nombre de réservations effectuées pour un jour et un horaire donné, la Communauté de communes pourra être amenée à regrouper des usagers sur un même itinéraire.

Dès lors, chaque usager sera informé par le transporteur, la veille avant 20h00, de son horaire définitif de prise en charge à l'aller - et au retour si besoin (+/- 10 minutes). Dans ce cas, la durée du trajet ne devra pas dépasser 50 minutes.

L'utilisateur peut demander à ne réaliser qu'un aller simple ou un retour simple.

Il sera impossible, pour un usager, de s'arrêter entre le point de départ et d'arrivée indiqués lors de sa réservation, même pour un arrêt supposé rapide. De même, sauf en cas de regroupement de réservation, les trajets devront être les plus directs possibles, le passager ne pouvant indiquer au transporteur un trajet préféré si celui-ci est plus long que le trajet le plus direct.

Pour les personnes à mobilité réduite (handicap permanent ou temporaire), le prestataire est autorisé à rapprocher l'utilisateur au plus près de sa destination. L'utilisateur devra toujours être déposé dans des conditions de sécurité optimale, sous la responsabilité du transporteur. Le retour se fera dans les mêmes conditions. Dans ces cas, l'utilisateur doit être à même de présenter sa carte d'invalidité ou un certificat médical au conducteur.

3.5 – Aide envers les usagers

Le chauffeur peut, sur demande du passager, l'aider à monter dans le véhicule, à monter ses bagages, à mettre sa ceinture de sécurité ; et ce aussi bien à la montée dans le véhicule qu'à la descente.

3.6 – Retard / non présentation de l'utilisateur

Il est demandé à l'utilisateur de se tenir prêt 10 minutes avant l'heure du rendez-vous et de respecter l'heure de retour prévue (s'il y a lieu). Pour ne pas pénaliser les autres usagers du circuit, le transporteur attendra maximum 2 minutes après l'heure prévue de prise en charge.

En cas de retard du transporteur supérieur à 10 minutes, le transporteur devra se donner les moyens de prévenir l'utilisateur sur le lieu de sa prise en charge. Au-delà, l'utilisateur informera au plus vite Saint-Flour Communauté au 04 71 60 71 72. Celle-ci vérifiera l'exactitude de la réservation et recherchera éventuellement une solution auprès du transporteur. Toutefois, elle ne pourra être tenue pour responsable.

En cas de non présentation de l'utilisateur (pour une annulation hors délais ou même pour un retard, sauf cas de force majeure avec production de justificatifs) un avertissement lui sera envoyé dès la première fois et il lui sera appliqué le tarif en vigueur.

En cas de récidive, il lui sera interdit d'utiliser le service pendant 1 mois.

En cas de 2^{ème} récidive, il lui sera interdit d'utiliser le service de manière définitive.

ARTICLE 4 : CONDITIONS TARIFAIRES

Tous les usagers paient l'accès au service sauf les enfants de moins de 5 ans.

Pour un trajet (un aller ou un retour), un tarif unique est mis en place quelque soit la destination.

Si plusieurs usagers partagent un même trajet, un tarif incitatif est mis en place quelque soit la destination.

Ces tarifs sont fixés par voie de délibération.

Le montant du voyage doit être acquitté auprès du conducteur à la montée dans le véhicule. Il est exigé des usagers de prévoir de la monnaie pour acheter leur titre de transport.

Pour un trajet aller-retour, l'utilisateur devra régler l'intégralité du transport lors de sa prise en charge aller.

Si un passager paie un aller-retour et qu'il n'est pas présent au retour, le prix du transport ne lui sera pas remboursé.

ARTICLE 5 : SECURITE - COMPORTEMENT DES USAGERS

Les usagers du transport à la demande acceptent le règlement intérieur et se comportent de façon courtoise envers le conducteur et les autres voyageurs.

Le conducteur est autorisé à refuser l'accès au véhicule à une personne qui, par son état et son comportement, risquerait d'incommoder les autres voyageurs et le conducteur, ou d'apporter un trouble à l'ordre public à l'intérieur du véhicule. Au cas où le trouble interviendrait après son entrée, l'utilisateur serait aussitôt prié par le conducteur de descendre du véhicule sans pouvoir prétendre au remboursement du voyage. Le conducteur dispose de toute autorité pour faire respecter le présent règlement et appelle, si besoin est, les forces de gendarmerie compétentes pour ramener l'ordre dans le véhicule.

Les usagers sont civilement responsables des dommages qu'ils causent aux biens et aux personnes dans le véhicule.

Pour des raisons de sécurité, la montée et la descente du véhicule s'effectuent lorsque celui-ci est à l'arrêt. Les voyageurs ne doivent pas traverser devant le véhicule et doivent attendre que la vue sur la chaussée soit dégagée.

Le port de la ceinture de sécurité est obligatoire conformément à la législation en vigueur.

Il est interdit :

- d'enfreindre le présent règlement,
- de ne pas tenir compte des annonces, avertissements ou injonctions du conducteur,
- d'actionner les poignées et les dispositifs d'ouverture des portes pendant le trajet,
- de boire, fumer ou manger à l'intérieur du véhicule,
- de jeter des détritrus par les fenêtres,
- de mettre les pieds sur les sièges,
- de souiller ou de détériorer le véhicule,
- de faire usage d'appareils ou d'instruments sonores,
- de téléphoner avec son mobile sauf en cas d'urgence,
- de transporter des matières dangereuses,
- de transporter des bagages qui, par leur forme, leur nature, leur odeur, pourraient incommoder ou effrayer les voyageurs ; présenter des dangers ou nuire à la santé,
- de distribuer sans autorisation, de quêter ou de vendre quoi que ce soit dans le véhicule,
- d'avoir toute attitude qui dérangerait les autres passagers ou le conducteur (état d'ébriété ...).

ARTICLE 6 : TRANSPORT DE BAGAGES

Les bagages de taille standard (sac de voyage, valise, poussette ...) sont autorisés et limités à deux par personne.

ARTICLE 7 : ANIMAUX

Les animaux de compagnie (chats, chiens de petite taille, oiseaux) sont autorisés sur le service à condition d'être transportés dans une cage. Ils ne devront pas occuper une place assise, salir ou incommoder les autres voyageurs ou le conducteur. Leur propriétaire sera seul responsable de toute dégradation ou de tout accident subi par leur animal ou causé à un tiers par leur animal. Leur présence devra être signalée lors de la réservation.

ARTICLE 8 : CONTRÔLES

Des agents accrédités par Saint-Flour Communauté pourront opérer des contrôles au départ ou à l'arrivée du trajet. Il sera notamment vérifié que tous les voyageurs aient réservé leur course au préalable et s'en soient acquittés à leur montée dans le véhicule via un titre de transport valide sinon l'article 9 s'applique.

ARTICLE 9 : INFRACTIONS AU REGLEMENT

Outre les éventuelles poursuites auxquelles ils s'exposent, les usagers ayant enfreint le règlement intérieur se verront appliquer une amende forfaitaire de 25 € et/ou seront exclus de façon temporaire ou définitive du transport à la demande par décision de la collectivité engagée dans le service.

ARTICLE 10 : OBJETS TROUVES

Les objets perdus dans le véhicule et trouvés par le conducteur pourront être récupérés auprès du prestataire. Ils seront conservés pendant une période d'un an et d'un jour. A l'issue de cette période, ils deviendront la propriété de la collectivité engagée dans le service.

Le transporteur et la Communauté de communes ne sont nullement responsables des objets perdus ou volés dans le véhicule ou aux points d'arrêt.

ARTICLE 11 : RENSEIGNEMENTS – SUGGESTIONS - RECLAMATIONS

Les usagers peuvent faire part à tout moment de leurs remarques, suggestions, réclamations à Saint-Flour Communauté soit :

- par courrier : Saint-Flour Communauté - Village d'entreprises - ZA du Rozier Coren - 15100 Saint-Flour,
- par téléphone : 04.71.60.56.80,
- par mél : contact@saintflourco.fr

ARTICLE 12 : INFORMATION DU PUBLIC

Le présent règlement est disponible dans chaque véhicule préposé au service de transport à la demande, à Saint-Flour Communauté et dans toutes les mairies du territoire intercommunal. Il est communicable à chaque usager qui en ferait la demande à Saint-Flour Communauté. Il est consultable et téléchargeable sur le site Internet de la collectivité : www.saintflourcommunaute.fr.

Chaque usager du service aura préalablement à son déplacement pris connaissance du règlement et est réputé avoir approuvé et accepté le présent règlement.

ARTICLE 13 : VALIDITE

Le présent règlement intérieur a été approuvé par le Conseil communautaire de Saint-Flour Communauté lors de la séance du 24/07/2018. Il est valable jusqu'à sa prochaine modification.

ARTICLE 14 : INFORMATIONS LEGALES

Les informations recueillies dans le cadre des réservations du service de transport à la demande font l'objet d'un traitement informatique destiné à :

- organiser les courses du service de transport à la demande (gestion des réservations, des déplacements ...),
- réaliser des tableaux de bords mensuels permettant d'évaluer le fonctionnement du service (statistiques ...),
- mettre en place des actions de communication ciblées auprès des usagers du service (information sur l'évolution du service ...).

Ces données sont gérées par Saint-Flour Communauté.

Conformément à la loi Informatique et libertés du 6 janvier 1978 modifiée en 2004, l'utilisateur bénéficie d'un droit d'accès et de rectification aux informations qui le concernent et qu'il peut exercer en s'adressant à Saint-Flour Communauté. L'utilisateur peut également, pour des motifs légitimes, s'opposer au traitement des données le concernant.



SAINT-FLOUR COMMUNAUTÉ
TRANSPORT A LA DEMANDE

ANNEXE AU REGLEMENT INTERIEUR

AUTORISATION PARENTALE
(pour les mineurs de plus de 15 ans)

Je soussigné :

NOM :
Prénom :
Domicilié(e) :
.....
.....

Autorise mon enfant :

NOM :
Prénom :
Né(e) le :

A utiliser, seul, le service de transport à la demande de Saint-Flour Communauté.

Un responsable du service pourra me joindre au numéro de téléphone suivant :
.....

Date :

Signature (obligatoire) :