



**SERVICE DE TRANSPORT PUBLIC COLLECTIF À LA DEMANDE
DE LA COMMUNAUTÉ DE COMMUNES DES VILLES SOEURS
« Villes Soeurs Mobilité »
RÈGLEMENT D'EXPLOITATION DE RÉSERVATION
ET DE FONCTIONNEMENT DU SERVICE**

Date d'entrée en vigueur : 23 mars 2024

CHAMP D'APPLICATIONS

Les dispositions suivantes sont applicables sur le service « Villes Soeurs Mobilité».

La communauté de communes des Villes Soeurs, son exploitant l'Oiseau Bleu ou son sous-traitant Transdev Normandie Interurbain établissement de Dieppe se réservent le droit d'exclure temporairement ou définitivement toute personne ne respectant pas ces dispositions. De même, le conducteur a la possibilité de faire descendre du véhicule toute personne ne les respectant pas.

Transdev Normandie Interurbain établissement de Dieppe dispose d'un système informatique destiné à traiter les informations concernant ses clients. Les informations recueillies font l'objet d'un traitement informatique destiné à organiser au mieux la mobilité dans le cadre d'un marché de service public. Conformément à la loi « Informatique et Libertés » du 6 janvier 1978 et au règlement transposé UE n°2016/679 du 27 avril 2016 dit « RGPD » portant sur la protection des données personnelles, les clients bénéficient d'un droit d'accès et de rectification aux informations qui les concernent et qu'ils peuvent exercer en s'adressant à l'entreprise Transdev Normandie Interurbain établissement de Dieppe à l'adresse postale : Transdev Normandie Interurbain établissement de Dieppe 31 rue Louis Blériot 76370 MARTIN ÉGLISE.

La communauté de communes des Villes Soeurs 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 service et en conformité avec l'évolution de la législation.

ARTICLE 1 : OBJET ET PÉRIMÈTRE DE FONCTIONNEMENT

Dans le respect des dispositions législatives et réglementaires en vigueur, le présent règlement intérieur définit les conditions particulières dans lesquelles les voyageurs peuvent être transportés par « Villes Soeurs Mobilités».

« Villes Soeurs Mobilité» est un service de transport public collectif, organisé sous la forme d'un transport à la demande, au profit des usagers de la Communauté de Communes des Villes Soeurs.

« Villes Soeurs Mobilité» est ouvert à tous. Les transports s'effectuent via des véhicules dédiés, sur le territoire de la Communauté de Communes des Villes Soeurs.

Pour bénéficier de « Villes Soeurs Mobilité» il est nécessaire de planifier son trajet via internet, via l'application ou via la centrale de réservation joignable au **02 32 18 40 70 du lundi au vendredi de 09h00 à 12h00 et de 13h30 à 18h00 / le samedi de 09h00 à 12h30.**

ARTICLE 2 : MODALITÉS D'ACCÈS AU SERVICE

2.1 - Personnes autorisées à utiliser le service

« Villes Soeurs Mobilité» est ouvert à toutes personnes souhaitant voyager entre deux arrêts matérialisés sur les communes de la Communauté de Communes des Villes Soeurs. Les enfants âgés de moins de 11 ans sont autorisés à utiliser le service à la condition d'être accompagnés d'un adulte de plus de 18 ans (en cas de doute sur l'âge du mineur non accompagné ce dernier pourra se voir refuser l'accès au TAD). Pour le transport des enfants nécessitant un siège auto ou un rehausseur, l'adulte accompagnateur fournit le siège auto ou le rehausseur et signale cette nécessité matérielle auprès de la centrale de réservation. Ce service n'a pas vocation à se substituer aux transports scolaires existants. Les élèves bénéficiant d'une offre de transport doivent donc se reporter sur les services de cars scolaires existants en périodes scolaires.

Les élèves ont accès au service en périodes de vacances scolaires et uniquement le mercredi après-midi et le samedi toute la journée pendant les périodes scolaires.

2.2 - Inscription

Pour la première utilisation, une inscription gratuite est nécessaire.
Cette inscription est réalisable :

- auprès de la centrale de réservation au **02 32 18 40 70**,
- sur le site internet www.villes-soeurs.fr,
- sur l'application MyMoby à télécharger gratuitement sur Google Play ou App Store.

Cette inscription est ouverte à toute personne de plus de 11 ans. Lors de l'inscription, l'utilisateur doit fournir un numéro de téléphone et une adresse e-mail valide. Dans la mesure du possible, un numéro de téléphone portable est préférable, car il permettra de prévenir par SMS en cas d'imprévu.

2.3 - Amplitude du service

Le service de transport (soit la période où l'utilisateur est pris en charge) est ouvert du lundi au samedi, hors jours fériés selon les conditions suivantes :

Du lundi au samedi, horaire d'arrivés garantis au plus tard 9h, 12h, 14h, 17h.

Les horaires de départs sont susceptibles d'évoluer au regard des contraintes d'exécution du service.

2.4 - Réservation – Groupage - Annulation – Information - Comportement

● La réservation

Le service fonctionne si au moins une réservation a été effectuée. Les réservations se font :

- du lundi au vendredi jusqu'à 17h30 la veille pour les tournées du matin (9h) et jusqu'à 11h pour les 3 tournées suivantes,
- Jusqu'au samedi avant 12h30 pour les tournées de 9h du lundi,
- jusqu'à 30 jours à l'avance par rapport au jour de la course réservée.

Lors de la réservation et pour le bon fonctionnement du service, le client doit indiquer, pour l'aller comme pour le retour :

- Le nom et prénom du bénéficiaire,
- La date du déplacement,
- Le lieu/arrêt de montée et de descente souhaités,
- Le nombre de personnes transportées.

● Le groupage

Dans la mesure où le service de transport à la demande repose sur un regroupement des moyens, la centrale de réservation peut être amenée à adapter les horaires de prise en charge et/ou de dépose en fonction des demandes.

Les heures d'arrivée et de départ sont fixes : les heures de prises en charge et dépose dans les communes sont fonction des réservations enregistrées.

Les modalités du groupage et l'itinéraire emprunté par le conducteur sont déterminés en fonction de réservations, le transport à la demande assurant un service collectif et non un service personnalisé et individualisé.

● L'annulation

Dans la mesure où, pour quelque raison que ce soit, l'utilisateur ne pourrait effectuer le déplacement demandé et programmé, il est tenu d'en informer la centrale de réservation, par téléphone, au plus tard avant 17h30 pour les tournées du matin (9h) par téléphone et/ou par internet ou au plus tard avant 11h le lendemain matin pour les 3 tournées suivantes.

En cas d'annulation tardive ou d'absence au point d'arrêt, l'utilisateur pourra être sanctionné. Si l'absence au rendez-vous se reproduit deux fois, l'utilisateur fera l'objet d'un courrier rappelant les conditions du présent règlement intérieur. En cas de récidive (3ème absence), il fera l'objet d'une suspension d'un mois.

● L'information

En composant le numéro de téléphone **02 32 18 40 70** l'usager dispose d'un service d'information permettant d'être renseigné sur la prise en charge et le fonctionnement du service.

● Comportement

Il convient de rester poli et cordial avec le personnel de réservation, les conducteurs et les autres passagers. En cas de non-respect de cette règle, Villes Soeurs Mobilité aura la possibilité d'exclure du service la personne fautive.

Tout acte de violence verbale ou physique à l'encontre du conducteur ou d'un passager est passible d'un procès-verbal établi par la Gendarmerie ou la Police Nationale, conformément aux dispositions du code pénal.

Il convient par ailleurs de prendre en compte les consignes suivantes :

- Le port de la ceinture est obligatoire,
- Les animaux de petite taille et placés dans un panier sont tolérés, ainsi que les animaux d'assistance aux personnes handicapées. Ils doivent être tenus en laisse. Ces animaux ne doivent en aucun cas salir les lieux, incommoder les voyageurs ou constituer une gêne ou une menace à leur égard. En aucun cas, Villes Soeurs Mobilité ne pourra être tenu responsable des accidents dont les animaux sont la cause. Leur propriétaire sera rendu responsable des dommages qu'ils pourraient occasionner.

Il est par ailleurs interdit, sous peine de sanctions de :

- Distraire volontairement l'attention du conducteur, notamment en lui parlant lorsqu'il conduit sans raison d'absolue nécessité,
- Enfreindre le présent règlement,
- Être en état d'ébriété lors du voyage,
- Manger ou boire dans le véhicule,
- Occuper une place assise avec des colis, bagages ou objets,
- Fumer ou vapoter, utiliser des allumettes ou briquets,
- Souiller, cracher ou dégrader du matériel ainsi que la signalétique,
- Quêter, distribuer ou vendre sans autorisation,
- Troubler l'ordre public et la tranquillité,
- Faire usage d'un instrument de musique ou d'appareils mobiles de diffusion sonore (ex : radio, téléphone portable...) dès lors que le son est audible par les autres voyageurs et le conducteur.
- Mettre les pieds ou s'allonger sur les sièges,
- Retarder, de quelque manière que ce soit, le départ d'un véhicule ou d'entraver son mouvement,
- Monter dans une tenue inappropriée dans le véhicule. (Maillot de bain, torse nu, etc...)
- D'une manière générale, d'avoir un comportement susceptible de perturber le voyage des autres usagers.

Les usagers sont civilement responsables des dommages qu'ils causent aux biens et aux personnes dans le véhicule. Il est également demandé de respecter des conditions d'hygiène convenables. En cas de non-respect d'une ou plusieurs de ces consignes, le conducteur est habilité à refuser l'accès au véhicule à un usager.

2.6 – Prise en charge

L'usager sera pris en charge à l'heure prévue lors de la confirmation par téléphone et ou par sms et ou e-mail à un des arrêts identifiés « Villes Soeurs Mobilité » sur le territoire de la communauté de communes des Villes Soeurs.

Ce point d'arrêt est convenu lors de la réservation. Les destinations prévues lors de la réservation ne peuvent être modifiées en cours de trajet.

Le conducteur ne pourra attendre les passagers retardataires pour ne pas pénaliser les autres utilisateurs.

Pour cela, il est demandé aux usagers d'être présents au point de prise en charge convenu lors de la réception du sms de confirmation, au moins 5 minutes avant l'heure de rendez-vous. Dans le cas où les usagers se présentant pour utiliser le service ne sont pas ceux prévus lors de la réservation, le conducteur peut refuser de les prendre en charge.

L'horaire de passage du véhicule au lieu de prise en charge fixé lors de la confirmation par sms n'excède pas + ou - 5 minutes par rapport à l'horaire convenu. Les bagages de taille standard (sacs de voyage, valises, « portes provisions », poussettes d'enfants pliées etc...) sont autorisés et limités à 2 par personne. En cas de courses alimentaires, le nombre de sacs sera également limité à 2. Ces bagages sont admis et transportés gratuitement, dans la limite de la place disponible dans le véhicule. En aucun cas, « Villes Soeurs Mobilité» ne pourra être tenu responsable des accidents causés par ces objets. Seul le propriétaire ou l'utilisateur sera rendu responsable. Le conducteur n'est pas habilité à assurer la manutention des colis.

2.7 – Dispositions en cas de retard ou absence du transporteur

Si le conducteur n'est pas présent au lieu et à l'heure initialement réservés par l'utilisateur, le voyageur doit en informer la centrale de réservation **02 32 18 40 70**, pendant les heures d'ouverture de la centrale, ou le centre d'exploitation au **06 03 84 56 51** en dehors des heures d'ouverture de la centrale. Dans le cas où le conducteur se voit dans l'impossibilité de respecter l'itinéraire ou les horaires de la course, il appartient au transporteur d'adopter les meilleures conditions possibles pour assurer la continuité du service et d'informer la centrale de réservation afin de prévenir au plus vite l'utilisateur.

ARTICLE 4 : OBJETS PERDUS OU TROUVÉS

« Villes Soeurs Mobilité» n'est nullement responsable des objets perdus. Les objets trouvés sont déposés quotidiennement à l'agence Oiseau Bleu. L'agence Oiseau Bleu est ouverte du lundi au vendredi de 8h à 17h au 03 22 20 73 72 L'utilisateur peut à tout moment contacter la centrale de réservation au 02 32 18 40 70 afin de l'informer de la perte d'un objet lors d'un transport.

ARTICLE 5 : RÉCLAMATIONS

Les réclamations éventuelles doivent être adressées :

- Par voie postale à : Autocars L'Oiseau Bleu, Route des Deux Vallées, 80100 Abbeville,
- Par téléphone au 02 32 18 40 70.

ARTICLE 6 : DISPOSITIONS PÉNALES

Les infractions au présent règlement intérieur dûment constatées par procès-verbal, dressées par les fonctionnaires de la Gendarmerie, de la Police Nationale ou Municipale, pourront donner lieu à l'application de peines prévues par les différents textes légaux et réglementaires en vigueur, en la matière.

ARTICLE 7 : INFORMATION DES VOYAGEURS

Ce règlement est consultable dans les véhicules.

Ce règlement est également disponible au siège de la Communauté de communes des Villes Soeurs, 12 Avenue Jacques Anquetil, 76260 Eu.

Une copie de ce document pourra être remise à toute personne le souhaitant.

Il est également disponible et téléchargeable sur le site Internet www.villes-soeurs.fr.