

RÈGLEMENT DU SERVICE DE TRANSPORT À LA DEMANDE

Version actualisée en vigueur depuis le 6 janvier 2025.

1. DEFINITION DU SERVICE ET CONDITIONS D'ACCES

Le service de transport à la demande organisé par la Communauté de communes Dombes Saône Vallée (CCDSV) est un service de transport collectif sur l'ensemble des 19 communes de la CCDSV. Le transport des usagers est effectué entre points d'arrêt d'origine et de destination prédéfinis.

Ce service est complémentaire des réseaux de lignes régulières et répond à des besoins non-satisfaits par ceux-ci. Les usagers du service peuvent voyager à l'intérieur des communes de la CCDSV, à savoir : Trévoux, Reyrieux, Parcieux, Massieux, Toussieux, Rancé, Sainte Euphémie, Savigneux, Ambérieux en Dombes, Villeneuve, Fareins, Frans, Beauregard, Ars sur Formans, Misérieux, St Bernard, Saint Didier de Formans, Civrieux, St Jean de Thurigneux. À ces communes, s'ajoutent deux arrêts supplémentaires situés à l'extérieur de la CCDSV : VILLEFRANCHE-SUR-SAÔNE – Gare TER et SAINT-ANDRÉ-DE-CORCY – Gare TER.

Afin de mieux répondre aux besoins des habitants et d'offrir un service lisible, la desserte n'est pas différenciée par secteurs. Des supports d'information sont mis à disposition dans les véhicules et sont téléchargeables sur le site internet de la Communauté de communes Dombes Saône Vallée.

Le taux de refus quotidien maximal autorisé par le transporteur est fixé à 5% du total des réservations.

Les usagers interdits d'accès au service sont :

- Les mineurs de moins de 15 ans non-accompagnés, sauf en cas de fourniture d'une autorisation écrite d'un responsable légal pour les mineurs âgés entre 12 et 15 ans ;
- Les animaux même tenus en laisse, sauf animaux d'assistance aux personnes handicapées ;
- Les groupes de plus de 5 personnes.

Les enfants accompagnés pourront être transportés, sous réserve :

- Que le nombre d'enfants ainsi que leur âge soient indiqués lors de la réservation,
- Qu'ils acquittent un droit de transport,
- Qu'ils soient transportés dans un siège adapté (moins de 3 ans) ou sur un réhausseur (3 à 10 ans). Les sièges bébé devront être fournis par les usagers. Les réhausseurs seront fournis par l'exploitant. L'adulte accompagnateur signale cette nécessité matérielle auprès du transporteur lors de sa réservation.

2. PRISE EN CHARGE ET DESTINATIONS

Le service ne fonctionne que sur réservation préalable de l'utilisateur, au plus tard la veille avant 17h (voir chapitre 4).

Chaque usager souhaitant utiliser le service de transport à la demande pour la première fois devra au préalable s'inscrire au service, par téléphone, avec un opérateur de la centrale de réservation.

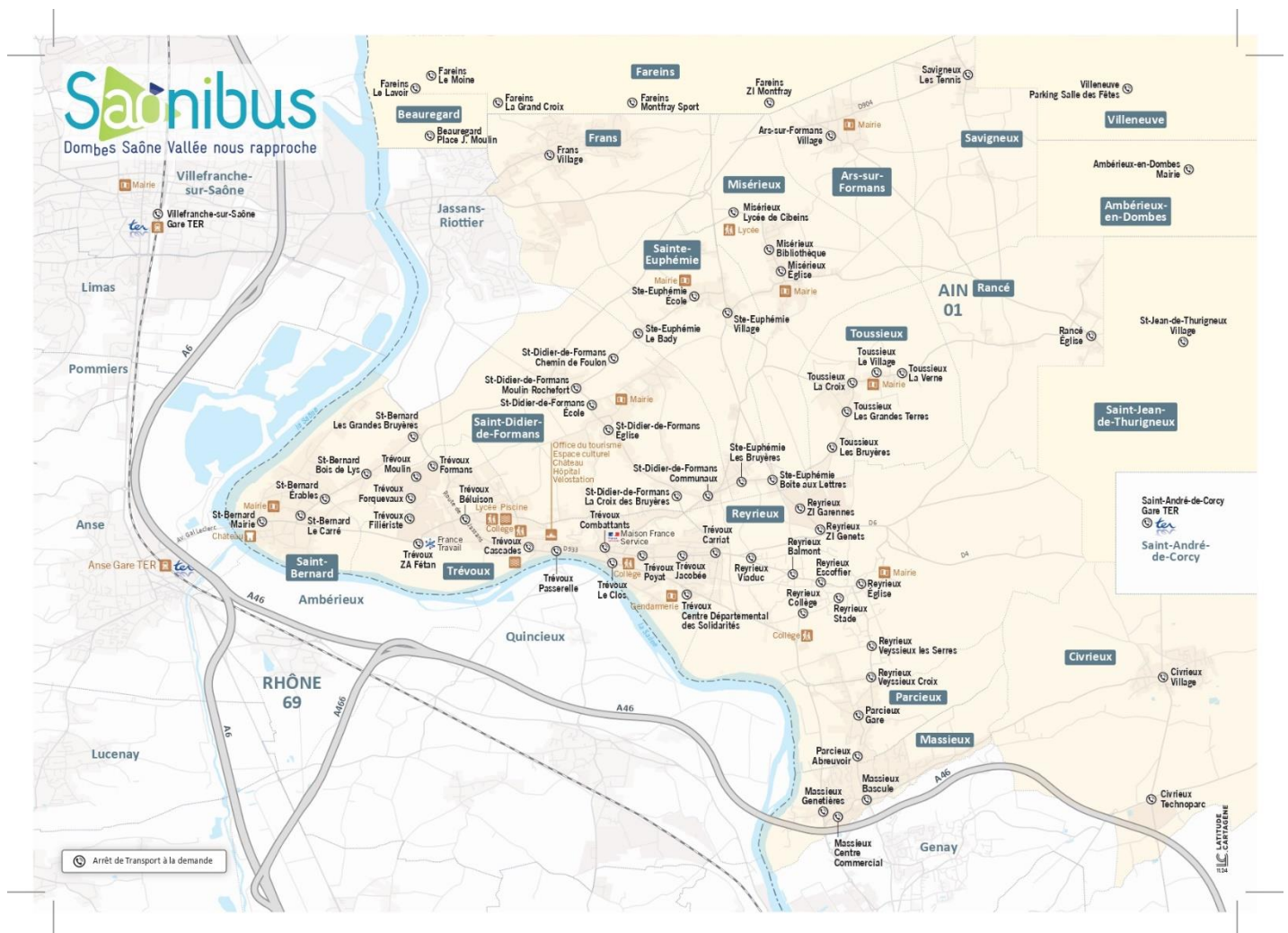
Les choix de regroupement et d'itinéraire entre plusieurs demandes provenant de plusieurs usagers sont de la responsabilité de la centrale de réservation.

L'accompagnement des usagers entre le point d'arrêt de prise en charge et leur destination finale est formellement interdit. La destination ne peut pas être modifiée directement auprès du conducteur.

Pour des raisons de sécurité, la prestation ne comprend pas de portage des bagages lourds.

Tous les trajets sont possibles entre 2 points d'arrêts définis sur le territoire et les deux arrêts supplémentaires situés à l'extérieur de la CCDSV : VILLEFRANCHE-SUR-SAÔNE – Gare TER et SAINT-ANDRÉ-DE-CORCY – Gare TER.

La prise en charge des usagers se fera au point d'arrêt souhaité par l'utilisateur lors de sa réservation, sur la base des points d'arrêts cartographiés ci-dessous et sur le site de la CCDSV : <https://www.ccdsv.fr>.



3. JOURS ET PLAGES HORAIRES DE FONCTIONNEMENT

[Une course est définie comme un itinéraire préparé par la centrale de réservation qui permet de prendre en charge une ou plusieurs demande d'un ou plusieurs usager en fonction des heures et des arrêts choisis].

[Un trajet est défini comme un voyage effectué entre deux points d'arrêt par un usager].

Le service fonctionne du lundi au samedi toute l'année, sur une base maximale de service comme suit :

- De 7h à 19h du lundi au vendredi :
 - o 4 courses en heure de pointe du matin (entre 7h et 9h).
 - o 6 courses en heure creuse (entre 9h et 17h).
 - o 4 courses en heure de pointe du soir (entre 17h et 19h).
- De 9h à 18h le samedi :
 - o 6 courses en journée (entre 9h et 18h).

Pour chaque usager, l'accès au service est illimité durant les heures d'ouverture du service et dans la limite des courses disponibles. En cas de sur-fréquentation, la centrale de réservation optimisera au mieux les demandes de trajets, notamment par ordre de demande.

4. LIEN AVEC LA CENTRALE DE RESERVATION

Les réservations sont gérées par le biais d'une centrale. Le service ne fonctionne que si au moins une réservation a été effectuée auprès de la centrale de réservation. La centrale de réservation est accessible du lundi au vendredi de 9h à 17h sans interruption (sauf les jours fériés à travers un numéro non surtaxé. Il s'agit du 04.72.08.99.88.

Les usagers peuvent réserver un transport **jusqu'à 17h la veille du déplacement** dans la limite des places et des horaires disponibles au jour de la réservation. Pour un trajet le lundi, la réservation s'effectue le vendredi avant 17h.

La centrale de réservation cherchera à optimiser le remplissage des véhicules de chaque course en proposant le cas échéant à l'utilisateur d'adapter ses horaires.

Immédiatement après la clôture des réservations, soit à 17h, la veille du service (le vendredi pour les services du lundi), la centrale de réservation transmet par courriel au transporteur la Feuille de Route récapitulant les réservations. Les feuilles de route sont envoyées au transporteur par mail au plus tard la veille à 18h. La feuille de route déclenche le service.

La feuille de route correspond à un ou plusieurs circuits selon le nombre d'utilisateurs inscrits et leur localisation. Elle comprend la référence du contrat passé entre l'exploitant et la CCDSV, le jour d'exécution de la prestation, la désignation de la prestation (Noms des usagers par service, adresses, n° de téléphone fixe et de portable / arrêts de prise en charge et de destination / nombres d'utilisateurs à transporter / heures de passages).

Chaque réservation est confirmée à l'utilisateur par courriel et SMS la veille du trajet.

5. PRISE EN CHARGE DES PMR

Les personnes à mobilité réduite (PMR) titulaires de la carte mobilité inclusion avec un taux d'incapacité d'au moins 80% sont acceptées sur le service de transport à la demande.

Les PMR devant rester sur leur fauteuil pendant le voyage sont acceptées dans la limite de capacité du véhicule. Les PMR voyageant en fauteuil roulant devront se signaler au moment de la réservation de sorte à être pris en compte dans la planification.

La prise en charge des voyageurs PMR se fera au plus près du lieu souhaité par l'utilisateur sous réserve que le véhicule puisse stationner en toute sécurité. L'accompagnement des voyageurs entre le point de prise en charge et leur destination est formellement interdit.

6. TARIFS ET MODALITES DE PAIEMENT

Les tarifs applicables sont les suivants :

Ticket unitaire pour un voyage	1 €
Rechargement carte Oûra 10 voyages	8 €

Les tickets unitaires sont en vente dans les véhicules. Le service ne propose aucune formule d'abonnement.

Le service devant être accessible aux titulaires d'une carte Oûra, ceux-ci peuvent recharger leur carte de 10 voyages. Ce faisant, la validation à bord doit être rendue possible par la présence d'un valideur acceptant les cartes Oûra.

Tout usager doit être muni d'un titre de transport valide qu'il présente au conducteur lors de sa montée à bord.

7. PONCTUALITE

Le service de transport à la demande s'engage à prendre en charge les usagers avec une tolérance de 10 minutes par rapport à l'heure de réservation convenue. Au-delà de ce délai et en cas de situation perturbée exceptionnelle, une information sera transmise aux usagers dans les plus brefs délais.

Il est souhaitable que les usagers laissent des numéros de téléphone où ils puissent être joints. Ils peuvent le faire auprès de la centrale de réservation.

Il est demandé aux usagers d'être présents au point d'arrêt convenu **10 minutes avant l'horaire de réservation fixé**.

En cas de retard prévisible pour le retour, l'utilisateur prévient au plus tôt la centrale de réservation qui lui fera savoir si une adaptation est possible.

En cas d'absence de l'utilisateur au point de rendez-vous, une sanction sera attribuée à l'utilisateur fautif.

8. MODALITÉS DE VOYAGE

A bord des véhicules, les usagers doivent se conformer aux règles de sécurité, notamment en ce qui concerne le port de la ceinture de sécurité. Toute opposition à cette disposition entraîne le refus pour l'exploitant d'assurer le transport.

Toute personne qui par son comportement risquerait d'incommoder les autres usagers ou de créer un trouble à l'intérieur du véhicule pourra se voir temporairement refuser l'accès au service. Il est notamment interdit de fumer ou de monter en état d'ébriété à l'intérieur du véhicule. Les usagers sont civilement responsables des dommages qu'ils causent aux biens et aux tiers dans le véhicule.

La prise en charge des bagages et des colis peu encombrants est autorisée dans la limite des capacités des véhicules, sous l'entière responsabilité de leur propriétaire. Au maximum, un usager pourra transporter une valise, un caddie ou deux cabas. Le conducteur pourra refuser l'accès s'il considère que les objets créent une gêne ou un danger pour les autres voyageurs : encombrement, odeur... Les déplacements avec des bagages encombrants devront faire l'objet d'un signalement au moment de la réservation.

En cas de refus d'un usager de respecter ces consignes, le conducteur est habilité à lui refuser l'accès au véhicule.

9. SANCTIONS

En cas d'annulation, l'utilisateur doit prévenir le transporteur au minimum quatre heures avant le trajet et dans les horaires d'ouverture du centre de réservation, en utilisant les moyens prévus à cet effet.

En cas de non-respect de cette règle précisée dans le règlement Saônibus ou d'absence à l'arrêt à l'heure convenue lors de la réservation (trois annulations ou absence possibles par an), la CCDSV, informée par l'exploitant, pourra prendre les sanctions suivantes :

- Avertissement envoyé à l'utilisateur en cas de deux absences et/ou annulation successives durant une durée de 30 jours,
- Interdiction temporaire d'accès au service (un mois) en cas de récidive,
- Radiation du service en cas de seconde récidive, ou de non-respect des règles au-delà de 3 fois par an.

10. CARACTERISTIQUES DU VEHICULE

Le transporteur doit prévoir un véhicule adapté aux voiries empruntées, pouvant être très étroites et accidentées. Il doit impérativement prévoir un véhicule comprenant un emplacement UFR.

Les véhicules utilisés doivent permettre l'accès aux PMR.

Le véhicule devra être aux couleurs du réseau Saônibus, selon les règles définies pour les lignes régulières.

Cette charte graphique pourra être amovible, afin de ne pas occasionner de travaux de peinture sur le véhicule.

11. RECLAMATIONS ET REMARQUES

Les suggestions ou réclamations peuvent être adressées par courrier, par téléphone ou par courriel à l'exploitant :

Transdev Rhône-Alpes - 340 Rue Ampère, 69730 Genay // 04 72 08 99 88 // saonibus@transdev.com

Le présent règlement sera disponible auprès des conducteurs ; une fiche synthétique sera en permanence affichée dans les véhicules. Une copie du document pourra être remise à toute personne le souhaitant.