

TIC – services fonctionnant sur réservation

REGLEMENT INTERIEUR DES SERVICES TIC SUR LIGNES PERIURBAINES FONCTIONNANT SUR RESERVATION



ARTICLE 1 PERIMETRE

Le périmètre de prise en charge potentielle des usagers correspond aux communes suivantes :

Armancourt
Bienville
Clairoix
Compiègne
Janville
Jaux
Jonquières
La Croix Saint Ouen
Le Meux
Margny-lès-Compiègne
Saint-Jean-aux-Bois
Venette
Verberie
Vieux-Moulin

Cela concerne les lignes 101, 107, 109 et ARC Express (cf. descriptif technique).

ARTICLE 2 FONCTIONNEMENT DU SERVICE DE TRANSPORT COLLECTIF A LA DEMANDE

L'Agglomération de la Région de Compiègne propose **un service public de transport collectif incluant des lignes TIC, sur lesquelles une partie des services fonctionnent uniquement sur réservation.**

Ce service vient en complément des services réguliers proposés sur le réseau urbain et périurbain TIC. Il permet de maintenir un service de transport collectif gratuit dans toutes les communes de l'ARC, y compris celles où la fréquentation est moindre.

2.1 CONDITIONS DE PRISE EN CHARGE DES PASSAGERS

Les usagers du service seront pris en charge et déposés **au point d'arrêt convenu lors de la réservation.** Les destinations prévues lors de la réservation ne peuvent être modifiées en cours de trajet.

Tout retard pénalisant les utilisateurs suivants, le conducteur ne pourra attendre les passagers retardataires.

Pour cela, il est demandé aux usagers de prévoir leurs déplacements avec le plus d'amplitude possible et d'être présents, à l'aller comme au retour, **au moins 5 minutes avant** l'heure de rendez-vous au point d'arrêt convenu lors de la réservation.

Les bagages de taille standard (sacs de voyages, valises, etc.) sont autorisés et limités à 2 par personne. En cas de courses alimentaires, le nombre de sacs sera également limité à 2.

2.2 RESPECT DES HORAIRES

Les services sur réservation fonctionnent selon les horaires de référence indiqués dans les documents d'information du public.

Les horaires figurant dans les grilles horaires, dans les documents de communication avec le public sont établis dans l'hypothèse d'une desserte de tous les arrêts du parcours et représentent donc un temps de parcours maximal.

Dans la pratique, seuls les arrêts où une prise en charge a été réservée, ainsi que les arrêts demandés pour la descente, sont desservis en empruntant l'itinéraire le plus rapide mais respectant l'ordre de prise en charge et de dépose indiqué par la grille horaire.

Ainsi, le service est considéré comme exécuté de façon conforme si tous les usagers ayant réservé sont pris en charge dans un délai compris entre 0 et +5mn par rapport à l'horaire indiqué.

La dépose en avance des usagers est autorisée dès lors qu'elle n'a pas d'impact sur l'horaire de prise en charge d'autres usagers. La dépose des usagers en retard par rapport à l'horaire commercial est interdite sauf circonstances exceptionnelles liées aux conditions de circulation.

ARTICLE 3 PERSONNES AUTORISEES A UTILISER LE SERVICE

Le service est ouvert aux utilisateurs qui se seront préalablement inscrits auprès de l'agence Oise Mobilité. Avant une première réservation, une inscription gratuite est en effet nécessaire auprès de l'agence.

Cette inscription est ouverte à toutes personnes de plus de 12 ans. Les enfants âgés de moins de 12 ans sont autorisés à utiliser le service s'ils sont accompagnés d'un adulte de plus de 18 ans. L'inscription d'un enfant de moins de 16 ans devra se faire par un représentant légal.

Lors de l'inscription, l'utilisateur doit fournir un **numéro de téléphone** auquel il pourra être joint facilement. Dans la mesure du possible, un numéro de téléphone portable est préférable, car il permettra de prévenir en cas d'imprévu.

Les personnes à mobilité réduite peuvent bénéficier d'un service adapté (Tiva) organisé par le Conseil Départemental de l'Oise (informations et réservations : www.tiva.fr / 03.60.46.30.30).

Cependant, les personnes autonomes dans leurs déplacements sont acceptées sur le service de transport sur réservation. 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.

ARTICLE 4 RESERVATION D'UN SERVICE DE TCAD

Le service fonctionne si au moins une réservation a été effectuée auprès de l'agence Oise Mobilité **au plus tard la veille du jour de circulation du service à 17h30** (avant 12h le samedi pour les courses du lundi), et dans la limite des places et des horaires disponibles au jour de la réservation.

Les réservations sont assurées par l'agence « Oise-Mobilité », mise en place par le Syndicat Mixte des Transports Collectifs de l'Oise (SMTCO), soit par téléphone au 0 970 150 150, du lundi au samedi (hors jours fériés) entre 8h et 19h, soit par internet depuis le site www.oise-mobilite.fr.

ARTICLE 5 TARIFS

Le service est gratuit pour l'utilisateur.

ARTICLE 6 ANNULATION PAR LES USAGERS

L'annulation d'une réservation par les usagers se fera auprès de l'agence Oise Mobilité, au plus tard la veille du déplacement, avant 17h30 ou le samedi avant 12h pour les courses du lundi.

Lors d'annulation tardive ou d'absence au point d'arrêt, des sanctions financières peuvent être prise à l'égard du client (cf. article 8 du présent règlement intérieur).

Attention : pour toute annulation par mail, ce n'est pas l'heure d'envoi du mail client qui fait foi, mais bien l'accusé de réception de cet email émis par l'agence.

ARTICLE 7 COMPORTEMENT DES USAGERS - SECURITE

Avant toutes autres choses, 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, l'ARC 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 de sécurité est obligatoire ;
- le conducteur ne prendra jamais en charge de personnes n'ayant pas réservé au préalable ;
- les animaux de petite taille et placés dans un panier sont tolérés, ainsi que les animaux d'assistance aux personnes handicapées.
- le transport d'objets volumineux (c'est-à-dire plus volumineux qu'un sac de voyage ou une valise) n'est pas autorisé.
- il est indispensable pour le confort et la sécurité de tous de ne pas perturber le conducteur et de respecter la tranquillité des autres passagers. A ce titre, il est notamment interdit :
 - de souiller ou détériorer le matériel roulant
 - de monter dans les véhicules en état d'ivresse
 - de fumer et de cracher dans les véhicules
 - de faire usage d'appareils ou d'instruments sonores
 - de transporter des matières dangereuses
 - de mendier ou de vendre des objets dans les véhicules

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.

ARTICLE 8 SANCTION EN CAS DE RETARD OU NON PRESENTATION DU PASSAGER

En cas d'absence à l'heure et à l'arrêt convenus lors de la réservation, l'ARC, informée par l'agence Oise Mobilité, pourra sanctionner l'usager.

2 cas de figure se présentent :

- En cas d'annulation le jour même permettant de prévenir le conducteur (au plus tard 2 heures avant l'horaire théorique de la course) : **pas de sanction financière.**
- En cas d'annulation tardive (moins de 2 heures avant) ou d'absence constatée à l'arrêt : **la somme forfaitaire de 20 € proche du « prix réel » de la course, sera due.**

Un client débiteur ne pourra pas effectuer de nouvelle réservation tant qu'il n'aura pas régularisé sa situation financière auprès du service TIC.

Si l'absence au rendez-vous se produit deux fois, un premier courrier d'avertissement sera envoyé à l'utilisateur. Suite à ce courrier, en cas de nouvelle absence, l'utilisateur se verra interdit de service pour une durée de 3 (trois) mois.

Si après une suspension de 3 (trois) mois l'absence à un rendez-vous se reproduit de nouveau une fois, l'utilisateur se verra définitivement interdit d'utiliser le service.

Cependant, dès lors que pendant 12 mois consécutifs, l'utilisateur ne commet pas d'absences injustifiées, le nombre d'absences comptabilisées revient à 0 (zéro).

ARTICLE 9 DISPOSITIFS EN CAS DE RETARD ET ABSENCE DU TRANSPORTEUR

Si le transporteur ne peut pas être présent au lieu et à l'heure initialement réservés par l'utilisateur, le transporteur doit en informer au plus vite l'agence Oise Mobilité.

Dans le cas où le transporteur se voit dans l'impossibilité de respecter l'itinéraire ou les horaires de la course, il lui appartient d'adopter les meilleures conditions possibles pour assurer le service.

L'agence Oise Mobilité informera sans délai les services de l'ARC qui prendront des sanctions financières à l'égard de son exploitant, dans les conditions prévues au contrat entre l'ARC et son (ou ses) exploitant(s).

ARTICLE 10 INFORMATION DU PUBLIC

Le présent règlement sera disponible auprès des conducteurs ; une fiche synthétique sera en permanence affichée dans les véhicules.

Le règlement sera disponible dans toutes les mairies de l'ARC.

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

ARTICLE 11 RECLAMATIONS ET REMARQUES

Les réclamations se font auprès de l'agence Oise Mobilité :

- Par téléphone : 0 970 150 150
- Par internet : www.oise-mobilite.fr rubrique contact



En plus de l'agence Oise Mobilité, les usagers peuvent demander tous renseignements ou faire part à tout moment de leurs suggestions, remarques ou réclamations auprès de l'Agglomération de la Région de Compiègne :

- Par téléphone : 03 44 40 76 00
- Par fax : 03 44 40 94 59
- Par courrier :

Agglomération de la Région de Compiègne

Place de l'Hôtel de Ville

BP 10007 – 60 321 Compiègne Cedex