

SERVICE DE TRANSPORT COLLECTIF A LA DEMANDE
DE L'AGGLOMÉRATION DE LA RÉGION DE COMPIÈGNE

« AlloTIC »

REGLEMENT INTERIEUR
DE RESERVATION ET DE FONCTIONNEMENT DU SERVICE

- Version Décembre 2019 -



ARTICLE 1 PERIMETRE

Le périmètre de prise en charge des usagers correspond au périmètre l'Agglomération de la Région de Compiègne, composé des communes suivantes :

- Armancourt
- Bienville
- Choisy-au-Bac
- Clairoix
- Compiègne
- Janville
- Jaux
- Jonquières
- Lachelle
- La Croix Saint Ouen
- Le Meux
- Margny-lès-Compiègne
- Saint-Jean-aux-Bois
- Saint-Sauveur
- Venette
- Vieux-Moulin

Depuis le 1^{er} janvier 2017, le territoire de l'ARC est étendu aux 6 communes suivantes :

- Verberie
- Saint-Vaast-de-Longmont
- Néry
- Saintines
- Béthisy Saint-Pierre
- Béthisy-Saint-Martin.

Ces communes sont desservies par sept lignes virtuelles numérotées de 13 à 19.

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 à la demande dénommé « AlloTIC », sous forme de lignes virtuelles, et dont les itinéraires de référence, les horaires de référence et les points d'arrêt sont listés dans le cadre du présent règlement intérieur et/ou des documents d'information du public.

Ce service vient en complément du réseau urbain et périurbain TIC, constitué de lignes régulières fixes. Il ne se substitue pas aux lignes TIC périurbaines, à vocation essentiellement scolaire mais ouvertes à tous les publics.

Les trajets au sein d'une même commune ne sont pas autorisés et ne peuvent déclencher une réservation.

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 lignes fonctionnent du lundi au samedi, entre 6h et 20h, 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.

La desserte de deux lignes proches par un seul et même véhicule est possible dès lors que les conditions de prise en charge et de dépose indiquées ci-dessus sont respectées.

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 la centrale.

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.

Pour le transport des enfants nécessitant un siège bébé ou un rehausseur, l'adulte accompagnateur fournit le siège bébé et signale cette nécessité matérielle auprès de la centrale de réservation Oise mobilité lors de la réservation.

Cependant, le service AlloTIC n'a pas vocation à se substituer aux transports scolaires gratuits existants. Les élèves scolarisés et domiciliés sur le territoire de l'ARC doivent donc se reporter sur les services de cars scolaires existants.

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.

La réservation des groupes est admise, avec un maximum de 8 personnes par course.

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

Cependant, les personnes possédant une carte d'invalidité à 80%, autonome et ne nécessitant pas de véhicule adapté, ont la possibilité d'être prises en charge devant leur domicile. Il convient, pour cela, de le préciser lors de la réservation et de fournir une copie de cette carte au service AlloTIC.

ARTICLE 4 RESERVATION D'UN SERVICE DE TAD

Le service fonctionne si au moins une réservation a été effectuée à la Centrale de réservation **au plus tard la veille du jour de circulation du service à 17h30**, et dans la limite des places et des horaires disponibles au jour de la réservation. **Pour les services du lundi, les courses doivent être réservées au plus tard le samedi à 12h00.**

Les réservations sont assurées par la centrale de réservation « 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 entre 8h et 19h, soit par mail : reservation-tad@oise-mobilite.fr.

Concernant les réservations et modifications de trajet sur internet, **c'est la confirmation de prise en compte du mail par l'agence Oise Mobilité qui fait foi.**

ARTICLE 5 TARIFS

Le prix de la course payé par l'utilisateur est fixé à **2 € par trajet et par personne**. La somme est à régler directement au conducteur, **à la montée dans le véhicule, sans quoi l'utilisateur ne sera pas admis dans le véhicule**. Les enfants de moins de 4 ans voyageant accompagnés sont exonérés du prix du ticket.

Il est demandé aux usagers, dans la mesure du possible, de faire l'appoint.

ARTICLE 6 ANNULATION PAR LES USAGERS

L'annulation d'une réservation par les usagers se fera auprès de la centrale de réservation Oise Mobilité, au plus tard la veille du déplacement avant 17h30 ou le samedi avant 12h00 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 prise en compte 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 siège bébé ou rehausseur est à fournir par l'utilisateur ;
- 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 la centrale de réservation Oise Mobilité, pourra sanctionner l'utilisateur.

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) : **le prix du ticket sera dû, soit 2€.**
- 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 AlloTIC.

Les réservations déjà effectuées seront maintenues pendant une période de 48h comptabilisée sur les jours ouvrés, (hors week-end et jours fériés) pour permettre à l'utilisateur de régulariser sa situation.

Passé ce délai, ses réservations seront annulées.

Modalités de règlement :

- Soit à Agglomération de la Région de Compiègne, Place de l'Hôtel de Ville à Compiègne, du lundi au vendredi de 9h à 12h et de 13h30 à 17h. Règlement possible en espèces ou chèque
- Soit par envoi postal : Agglomération de la Région de Compiègne, Direction Transports et Mobilités, place de l'hôtel de ville BP 10 007 60 321 Compiègne

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 la plateforme de réservation 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.

La centrale 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, sur le site internet de l'Agglomération de la Région de Compiègne et sur le site internet et en agence de Oise Mobilité

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

ARTICLE 11 RECLAMATIONS

Les remarques, suggestions ou réclamations des voyageurs peuvent être adressées à Oise Mobilité par téléphone au 0970 150 150 ou sur le site oise-mobilite.fr.

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 courrier :

Agglomération de la Région de Compiègne
Direction Transports et Mobilités
Place de l'Hôtel de Ville
BP 10007 – 60 321 Compiègne Cedex

