

REGLEMENT INTERIEUR

Article 1 : Objet

Le présent règlement s'applique aux usagers du service de Transport A la Demande (T.A.D.) de l'Oust à Brocéliande communauté. Il définit les conditions particulières dans lesquelles les voyageurs peuvent être transportés, et ce dans le respect des conditions législatives, réglementaires et contractuelles en vigueur.

Article 2 : Fonctionnement du service de transport à la demande

2.1 Conditions d'accès au service

Le T.A.D est destiné à tous les habitants d'OBC dès 11 ans pour les enfants non accompagnés.

Les enfants de 11 à 18 ans non accompagnés sont sous la responsabilité des parents (ou de leurs représentants légaux) jusqu'à la montée dans le véhicule et après la descente du véhicule. Ils ne peuvent utiliser le service de façon autonome que s'ils disposent d'une attestation signée de leurs représentants légaux les y autorisant.

Pour les enfants entre 3 et 10 ans, un rehausseur peut être mis à disposition par le transporteur, uniquement si la demande a été faite lors de la réservation.

Pour les enfants de moins de 3 ans, l'accompagnateur doit prévoir son siège auto ou une nacelle (homologué aux normes européennes) et bien préciser lors de la réservation.

2.2 Modalités de prise en charge

L'usager est pris en charge à son domicile ou à l'un des arrêts identifiés, sur l'une des communes de l'Oust à Brocéliande Communauté. Ce service est exclusivement conçu pour relier un domicile à un point d'arrêt (ou un point d'arrêt au domicile), et ne permet de voyager entre deux points d'arrêt.

Il est déposé dans les points de destination d'une centralité du territoire, ou à son domicile :

- Les centralités sont les centres-villes et centre-bourg des 26 communes, y compris Glenac, La Chapelle Gaceline, Quelneuc et Bellevue à Guer
- Les destinations peuvent être le centre (à proximité de l'église ou de la mairie), les supermarchés, les équipements médicaux (hôpital, clinique, pôle de santé, EHPAD, Foyer Logement), les équipements sportifs (piscine, stade), les équipements de service public (Maisons France Service), les équipements petite enfance (Mutliaccueils, LAEP)
- Ainsi qu'à Ploërmel en quatre lieux d'arrêts (la mission locale, la gare routière de Réhumpol, l'hôpital, la mairie).

Il sera impossible, pour un usager, de s'arrêter entre le point de départ et d'arrivée, même pour un arrêt supposé rapide.

Les personnes à mobilité réduite temporaire devront en informer le service de réservation lors de la réservation, afin qu'elle en informe le transporteur pour qu'il prenne ses dispositions pour les transporter et les déposer dans des conditions de sécurité optimales.

Il est donné possibilité aux personnes à mobilité réduite, sur justificatif de la Carte Mobilité Inclusion ou d'une attestation de mobilité réduite validée par le médecin traitant, d'être déposées là où ils le souhaitent dans le centre bourg d'une des communes de la communauté de communes et non aux points d'arrêts définis pour l'ensemble des usagers.

2.3 Jours et horaires de fonctionnement

Le service de transport à la demande fonctionne du lundi au samedi, il ne fonctionne pas les dimanches et jours fériés, selon les horaires suivants :

Les jours de la semaine :

Prise en charge à domicile :

- le matin : entre 8h45 et 9h15 / entre 10h15 et 10h45
- le midi : entre 12h30 et 13h
- l'après-midi : entre 13h45 et 14h15 / entre 15h30 et 16h

Retour depuis le point de dépose :

- le matin : entre 10h30 et 11h
- le midi : entre 12h et 12h30
- l'après-midi : entre 13h30 et 14h / entre 16h30 et 17h

- le soir : entre 18h et 18h30

Le samedi :

Prise en charge à domicile :

- le matin : entre 7h45 et 8h15 / entre 9h et 9h30 / entre 11h et 11h30
- le midi : entre 12h30 et 13h
- l'après-midi : entre 15h30 et 16h

Retour depuis le point de dépose :

- le matin : entre 10h30 et 11h
- le midi : entre 12h et 12h30
- l'après-midi : entre 13h30 et 14h
- le soir : entre 17h30 et 18h / entre 18h45

Le Transport à la Demande est un service de transport collectif et non un service de taxi. Ainsi en fonction du nombre de réservations effectuées pour un jour et un horaire donné, le transporteur pourra être amenée à regrouper des usagers sur un même itinéraire. Ce groupement peut amener à faire varier les horaires de prise en charge et les itinéraires ce qui explique les plages horaires de 30 minutes précisées ci-dessus.

2.4 Réserveation

Les réservations sont prises :

- soit par téléphone auprès du numéro suivant : 02 30 07 10 11 (prix d'un appel local), dans les limites de l'amplitude des heures d'ouverture : du lundi au samedi toute l'année sauf jours fériés de 9h à 17h
- soit sur le site internet de l'Oust à Brocéliande Communauté, sur la page du Transport à la demande, via un formulaire en ligne. Le formulaire permet de réserver jusqu'à deux courses (un aller-retour), pour plusieurs réservations, privilégiez la réservation par téléphone.

Les réservations pourront être effectuées au plus tôt un mois avant le déplacement et jusqu'à la veille avant 17h, et le vendredi avant 17h pour le lundi. Il est possible de planifier ses déplacements sur un mois maximum. Le service de réservation est à disposition des usagers pour tous renseignements. Aucune course ne pourra être réservée le jour même du départ.

Pour chaque réservation, il sera demandé :

- le nom et le prénom de la personne
- l'adresse du domicile
- la destination de la course.
- le jour et l'horaire d'utilisation du service,
- Un numéro de portable
- Une adresse mail (réservation sur internet)

Les particularités suivantes doivent être mentionnées lors de la réservation :

- nécessité d'un véhicule adapté à la prise en charge des usagers se déplaçant en fauteuil roulant ;
- présence d'un animal d'assistance de personne en situation de handicap ;
- nécessité de disposer d'un siège enfant (cf article 2.1) ;
- présence de bagages (cf article 5) ;

2.5 Transports exclus

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 scolaires

2.6 Nombre maximum de courses par usager

Un usager pourra réaliser au maximum 2 courses dans la journée, sachant qu'un aller- retour est considéré comme 2 courses. La fréquence d'utilisation du service est limitée à 106 jours par an.

2.7 Annulation

Les annulations de réservation à l'initiative du transporteur, devront être effectuées par téléphone auprès de l'usager au plus tard la veille du transport avant 17h et le samedi avant 17h pour le lundi. En cas d'interruption du service en cas force majeure, le transporteur devra en informer au plus tôt les usagers concernés.

Les annulations de réservation, à l'initiative de l'usager, devront être effectuées par téléphone auprès du transporteur au plus tard la veille du transport avant 17h et le samedi avant 17h pour le lundi.

2.8 Retard - Non présentation de l'usager

Il est demandé à l'usager de se tenir prêt 5 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 5 minutes après l'heure prévue de prise en charge.

En cas de retard du transporteur supérieur à 10 minutes, le transporteur a l'obligation de prévenir le client sur le lieu de sa prise en charge.

En cas de non présentation de l'utilisateur, même pour retard ou annulation hors délais, un avertissement lui sera envoyé dès la première fois. En cas de récidive, il lui sera interdit d'utiliser le service pendant 1 semaine. En cas de 2ème récidive, il lui sera interdit d'utiliser le service pendant six mois.

Article 3 : Conditions tarifaires

L'accès au service est payant pour tous les usagers, conformément au tarif établi par la communauté de communes. Le montant du voyage doit être réglé auprès du conducteur lors de la montée dans le véhicule.

Les différents tarifs appliqués aux usagers pour le service de transport sur réservation sont fixés par une délibération du Conseil Communautaire d'Oust à Brocéliande. Ces tarifs sont disponibles sur le site internet d'Oust à Brocéliande Communauté. Une tarification réduite (50% du plein tarif) est proposée sur certains titres en respect des obligations de la loi SRU du 13 décembre 2000. Les situations permettant l'accès à la tarification réduite sont détaillées dans la délibération des tarifs fixés par le Conseil Communautaire d'Oust à Brocéliande.

Toute personne ayant acheté un titre de transport avec tarification réduite devra être en mesure, lors d'un contrôle, de présenter un justificatif en cours de validité (pièce d'identité et/ou justification de la complémentaire santé solidaire).

Pour un trajet aller-retour, l'utilisateur est tenu de payer l'intégralité du transport au moment de sa prise en charge à l'aller. En cas d'absence au retour, le prix du transport retour ne sera pas remboursé, même si l'aller-retour a été payé.

En cas d'impayé, un courrier de demande de règlement sera envoyé à l'utilisateur. Si l'utilisateur ne règle pas ses trajets dans le délai demandé, une suspension temporaire du service sera appliquée jusqu'au paiement complet.

Article 4 : Sécurité - Comportement des usagers

Les usagers 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 ou son comportement, risquerait d'incommoder les autres voyageurs, le personnel, 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 pourra être 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 pour se déplacer.

En cas d'incivilité et de comportements inappropriés, le prestataire pourra avertir le mandataire. Un avertissement sera donné. Le mandataire pourra prendre des mesures d'exclusion du service.

Article 5 : Sécurité - Transport des bagages

Les voyageurs peuvent transporter des colis, bagages ou objets divers gratuitement, s'ils sont peu encombrants. Les vélos ne sont pas autorisés. Les objets qui par leur forme, nature, odeur, destination peuvent gêner, incommoder, effrayer les voyageurs, présenter des dangers ou nuire à la santé sont interdits dans les véhicules.

Les conducteurs peuvent refuser les colis, bagages ou objets trop volumineux.

Les bagages et objets transportés sont placés sous la seule responsabilité du voyageur. Ni de l'Oust à Brocéliande Communauté ni le transporteur ne pourront être tenus pour responsables en cas d'incident causé par un bagage, de vol, dégradation ou perte des bagages et objets transportés.

Article 6 : Sécurité - Animaux

La présence d'animaux de compagnie n'est pas autorisée sur le service. Il est toutefois fait exception à cette règle concernant :

- Les chiens de police ou de gardiennage tenus en laisse et muselés,
- Les chiens guides d'aveugle et de handicap,
- Les petits animaux en cage.

Article 7 : Infractions au règlement

Outre les éventuelles poursuites auxquelles ils s'exposent, les usagers ayant enfreint le présent règlement intérieur se verront exclus de façon temporaire ou définitive du transport à la demande par décision de l'Oust à Brocéliande communauté.

Article 8 : Objets trouvés

Les objets perdus dans le véhicule et trouvés par le personnel pourront être récupérés auprès du prestataire. Ils seront conservés pendant une période d'un an et un jour.

Article 9 : Suggestions - Réclamations

Les usagers peuvent faire à tout moment part de leurs remarques, suggestions, réclamations à l'Oust à Brocéliande communauté soit :

- par courrier : OBC - Service mobilité - Parc d'activités de Tirpen, CS 80055, 56140 Malestroit.
- par courriel : contact@oust-broceliande.bzh

Article 10 : Information du public

Le présent règlement est disponible dans chaque véhicule préposé au service de transport à la demande, ainsi qu'à l'Oust à Brocéliande communauté. Il est communicable à chaque usager qui en ferait la demande à la Communauté de Communes.

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

Article 11 : Informations légales

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 (informations sur l'évolution du service ...).

Ces données sont gérées par l'Oust à Brocéliande communauté et le transporteur. Conformément aux lois en vigueur, l'usager bénéficie d'un droit d'accès et de rectification aux informations qui le concernent et qu'il peut exercer en s'adressant à l'Oust à Brocéliande communauté. L'usager peut également, pour des motifs légitimes, s'opposer au traitement des données le concernant.