

## TRANSPORT A LA DEMANDE

-

### REGLEMENT DE SERVICE

<b>1. OBJET DU PRESENT REGLEMENT .....</b>	<b>2</b>
<b>2. BENEFICIAIRES .....</b>	<b>2</b>
<b>3. MOTIFS DE DEPLACEMENT .....</b>	<b>2</b>
<b>4. INSCRIPTION AU SERVICE.....</b>	<b>2</b>
<b>5. RESERVATION PREALABLE A L'ACCES AU SERVICE DE TRANSPORT A LA DEMANDE .....</b>	<b>3</b>
<b>6. HORAIRES ET FONCTIONNEMENT DU SERVICE.....</b>	<b>3</b>
<b>7. ANNULATION OU REPORT D'UN DEPLACEMENT PREALABLEMENT RESERVE .....</b>	<b>3</b>
<b>8. TRANSPORT NON HONORE PAR L'USAGER SUITE A UNE RESERVATION.....</b>	<b>4</b>
<b>9. PRISE EN CHARGE ET DEPOSE DES USAGERS .....</b>	<b>4</b>
<b>10. TARIFICATION ET DISTRIBUTION.....</b>	<b>4</b>
<b>11. COMPORTEMENT DES USAGERS – SECURITE .....</b>	<b>5</b>
<b>12. INFRACTIONS AU REGLEMENT .....</b>	<b>5</b>
<b>13. REMARQUES ET RECLAMATIONS .....</b>	<b>6</b>

## **1. OBJET DU PRESENT REGLEMENT**

Le présent règlement s'applique aux usagers empruntant le service de transport à la demande de la Communauté d'Agglomération du Bassin d'Arcachon Nord (COBAN).

Il définit les conditions particulières dans lesquelles les utilisateurs peuvent être transportés par le service de transport à la demande, et ce dans le respect des dispositions législatives, réglementaires et contractuelles actuellement en vigueur.

## **2. BENEFICIAIRES**

Les bénéficiaires sont :

- Les personnes de plus de 18 ans domiciliées sur le territoire de la COBAN ;
- Les personnes de plus de 14 ans domiciliées sur le territoire de la COBAN avec obligation de fournir une autorisation parentale ;
- Les mineurs de moins de 14 ans domiciliés sur le territoire de la COBAN et o obligatoirement accompagnés d'un adulte.

Lorsque cela est nécessaire, les personnes à mobilité réduite peuvent voyager avec un accompagnateur, dont la présence est obligatoire dès lors qu'elle a été demandée et précisée au moment de l'inscription.

Les animaux ne sont pas admis, sauf les animaux d'assistance aux personnes handicapées.

## **3. MOTIFS DE DEPLACEMENT**

Le service de TAD permet de se déplacer sur le territoire des 8 communes de la COBAN, quel que soit le motif. Cependant, les trajets ne doivent pas constituer un transport quotidien en semaine vers le lieu de travail ou un établissement.

Les bénéficiaires ne pourront pas accéder au service dans le cadre de trajets relevant du transport sanitaire (au sens de l'arrêté du 23 décembre 2006 fixant le référentiel de prescription des transports prévu à l'article R.322-10-1 du code de la sécurité sociale).

## **4. INSCRIPTION AU SERVICE**

Les bénéficiaires du service doivent être préalablement inscrits au service auprès de la Direction Mobilité et Transports de la COBAN. Le formulaire d'inscription est disponible sur le site internet de la COBAN ou sur demande par téléphone ou par courrier (voir plus bas).

Une carte d'ayant-droit est alors attribuée suite à la validation du dossier d'inscription dûment complété.

La validation du dossier d'inscription est également conditionnée par la fourniture de pièces justificatives listées dans le formulaire d'inscription.

## **5. RESERVATION PREALABLE A L'ACCES AU SERVICE DE TRANSPORT A LA DEMANDE**

L'utilisateur effectue une réservation pour son transport au plus tôt un mois avant le déplacement et au plus tard la veille avant 12h00. Pour un déplacement le lundi, la réservation se fera le vendredi précédent, avant 12h00.

Le numéro d'appel de la centrale d'appels est le **09 70 833 033**, elle est joignable du lundi au vendredi de 8h00 à 19h00.

Les agents d'accueil de la centrale d'appels demandent à l'utilisateur la date du déplacement, le créneau horaire souhaité pour l'aller et/ou le retour, l'adresse de départ et/ou le point d'arrêt de départ, le point d'arrêt d'arrivée, le nombre de personnes voyageant ensemble et s'il y a des personnes à mobilité réduite nécessitant un fauteuil roulant et un éventuel accompagnateur.

En réponse, l'agent d'accueil planifie le déplacement demandé, il peut être demandé à l'utilisateur une souplesse maximale de 15 minutes pour son horaire de départ ou de retour en fonction de la disponibilité des véhicules au créneau demandé.

Pour l'aller comme pour le retour, l'utilisateur devra se présenter 5 minutes avant l'heure de prise en charge à l'arrêt fixé lors de la réservation.

Aucune réservation ne pourra être effectuée auprès des conducteurs.

## **6. HORAIRES ET FONCTIONNEMENT DU SERVICE**

Le service de transport à la demande fonctionne du lundi au vendredi de 8h00 à 19h00, il ne fonctionne pas les samedis, dimanches et jours fériés.

Pour les réservations à destination des centres commerciaux et hypermarchés, le nombre de sacs autorisés par utilisateur est limité à 3.

## **7. ANNULATION OU REPORT D'UN DEPLACEMENT PREALABLEMENT RESERVE**

. Par l'utilisateur : s'il constate une impossibilité d'effectuer le déplacement prévu, il doit prévenir au plus tôt la centrale d'appels et au plus tard la veille du trajet avant 12h00 au numéro précité pour solliciter une annulation ou un report de la réservation à une autre date.

Il est impossible de décaler son retour en cours de journée.

. Par le transporteur : en cas d'annulation d'un service pour cause de force majeure (intempéries, grève...), l'agent d'accueil mettra tout en œuvre pour informer les usagers ayant réservé un trajet, dès connaissance de la situation.

## **8. TRANSPORT NON HONORE PAR L'USAGER SUITE A UNE RESERVATION**

En cas d'absence d'un usager aux lieux et heures convenus de prise en charge, le conducteur s'assurera qu'il respecte bien l'horaire exact du service et qu'il n'est pas en avance. Le conducteur devra tenter de joindre téléphoniquement l'usager et attendre 5 minutes maximum, qu'il ait pu le joindre ou non. Passé ce délai, et afin de ne pas pénaliser les autres utilisateurs, le conducteur reprendra sa course. Dans ce cas, l'utilisateur ne pourra prétendre à aucun dédommagement.

Tout usager qui aura réservé un transport à la demande, qui n'aura pas annulé ou modifié sa réservation au plus tard la veille avant 12h00 et qui ne se sera pas présenté à l'adresse convenue s'expose :

- pour la première absence : à un rappel au règlement par téléphone ;
- pour la deuxième absence : à un rappel au règlement par téléphone ;
- pour la troisième absence : courrier indiquant une radiation pour une durée de 6 mois;

## **9. PRISE EN CHARGE ET DEPOSE DES USAGERS**

La prise en charge et la dépose des voyageurs s'effectuent en porte-à-porte sur le territoire géographique de la COBAN. Le conducteur accompagne, en cas de besoin, les personnes à mobilité réduite de leur domicile au véhicule ainsi qu'au retour jusqu'à leur domicile. Par domicile, il est entendu limite de propriété. Le conducteur n'a donc en aucun cas le droit d'accompagner l'usager à l'intérieur de son domicile.

## **10. TARIFICATION ET DISTRIBUTION**

La tarification du service est votée par la COBAN, les tickets sont vendus à l'unité uniquement à bord des véhicules auprès des conducteurs. Seuls les paiements en espèce sont acceptés.

Le prix du ticket pour un trajet simple est de 2,70€.

Le prix du ticket pour un trajet aller/retour est de 4,30€.

Le trajet retour doit être effectué au maximum 6 jours après le trajet aller.

Lors du transport d'une personne à mobilité réduite, le transport est gratuit pour l'accompagnant.

Le transport est gratuit pour les mineurs de moins de 14 ans. L'adulte avec lequel ils empruntent le service s'acquitte d'un ticket.

## **11. COMPORTEMENT DES USAGERS – SECURITE**

Le port de la ceinture de sécurité est obligatoire, conformément à la législation en vigueur.

Les usagers adopteront un comportement civique et respectueux envers à la fois le conducteur, et les autres passagers et le véhicule. Par ailleurs, il est interdit :

- de se lever lorsque le véhicule est en marche ;
- de fumer ou de vapoter dans les véhicules ;
- de souiller ou détériorer le matériel ;
- de manger dans le véhicule ;
- de faire usage d'appareils ou d'instruments sonores dérangeant les autres usagers sauf les dispositifs sonores dont feraient usage les déficients visuels ;
- de transporter des matières dangereuses.

Les usagers sont civilement responsables des dommages qu'ils causent aux biens et aux personnes dans le véhicule. Les conducteurs sont habilités à refuser la prise en charge de personnes dont le comportement serait jugé inapproprié. Le conducteur en informera son employeur qui informera ensuite la COBAN afin que les dispositions nécessaires soient prises.

## **12. INFRACTIONS AU REGLEMENT**

Tout acte de violence verbale ou physique à l'encontre du conducteur, ou de toute personne se trouvant à l'intérieur du véhicule, est répréhensible et passible d'un dépôt de plainte pouvant aller jusqu'à l'établissement d'un procès-verbal de Gendarmerie, conformément aux dispositions du Code de Procédure Pénale. En cas de refus d'un usager de respecter les consignes de sécurité ainsi que le présent règlement, le conducteur est habilité à lui refuser dès l'instant l'accès au véhicule. Le conducteur est habilité à refuser l'accès au véhicule d'un usager en état d'ébriété manifeste et ne respectant pas les règles d'hygiène élémentaires. Le conducteur en informera son employeur qui informera ensuite la COBAN afin que les dispositions nécessaires soient prises, y compris l'éventuelle radiation du service.

En cas d'infraction pour violence verbale, l'usager s'expose :

- pour la première infraction : à un avertissement par courrier recommandé avec accusé de réception ;

- pour la deuxième infraction : à une radiation du service ;

En cas d'infraction pour violence physique, l'utilisateur s'expose :

- pour la première infraction : à une radiation du service ;

Le client radié peut, sur sa demande écrite, n'être réinscrit au service qu'une année après la date de sa radiation.

### **13. REMARQUES ET RECLAMATIONS**

Les usagers peuvent demander un formulaire d'inscription ou faire part de leurs remarques ou réclamations auprès des services de la COBAN :

- par téléphone au : 05.57.76.39.94

- par mail : [transports@coban-atlantique.fr](mailto:transports@coban-atlantique.fr)

- par courrier à Monsieur le Président de la COBAN, 46 Avenue des Colonies 33 510 ANDERNOS LES BAINS.