

# REGLEMENT DE SERVICE

## COLL'in TAD

### DEFINITION DU SERVICE ET CONDITIONS D'ACCES

Le service de transport à la demande de COLL'in Communauté est un service de transport collectif dont la desserte est zonale, c'est-à-dire effectuée entre points d'arrêt d'origine et de destination prédéfinis (liste des points d'arrêts existants joint ci-après).

Ce service est complémentaire des réseaux de lignes régulières inter-urbaines et répond à des besoins non-satisfaits par ceux-ci. Il ne doit en aucun cas entrer en concurrence avec les lignes régulières existantes.

Les bénéficiaires des services sont les résidents des communes de COLL'in Communauté, à savoir : Grenay, Heyrieux, Valencin, Bonnefamille, Roche, Charantonay, Saint-Georges-d'Espéranche, Oytier-Saint-Oblas, Saint-Just-Chaleyssin et Diémoz.

Les scolaires ne sont pas admis sur le réseau en période scolaire. Les scolaires sont admis pendant les vacances scolaires ainsi que les samedis toute période.

Le taux de refus quotidien maximal autorisé par le transporteur est fixé à 5% du total des réservations. Lorsque le seuil maximum autorisé est atteint, dans cette situation, les refus ne sont plus comptabilisés.

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 de COLL'in Communauté, ou bien par téléphone.

### PRISE EN CHARGE ET DESTINATIONS

Le service ne fonctionne que sur réservation préalable, via la Centrale de réservation Régionale dont les horaires seront du lundi au samedi de 08h à 19h. L'inscription se fera au plus tard la veille avant 14 heures et le vendredi pour un voyage le lundi matin.

La prise en charge des voyageurs se fera à un point d'arrêt souhaité par l'utilisateur lors de sa réservation : le point d'arrêt devra toutefois être l'un des points définis par COLL'in Communauté dans le cadre de ce service.

Il n'est pas possible d'effectuer une réservation pour un trajet intra-communal.

Une inscription préalable au service avec production des justificatifs le cas échéant devra être faite auprès de COLL'in Communauté avant la première réservation.

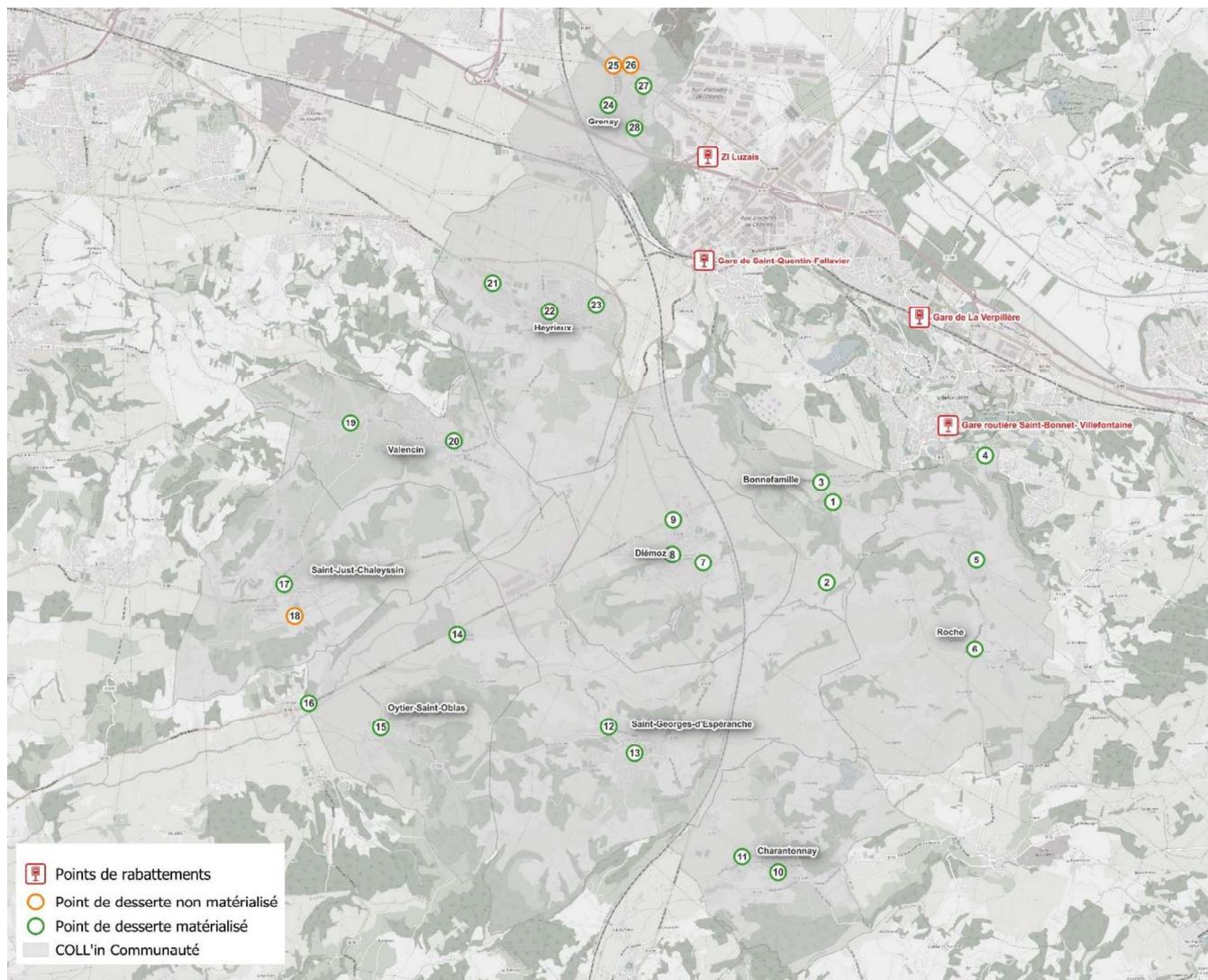
Les usagers sont inscrits sur la liste des bénéficiaires du dispositif TAD pour une durée définie qui sera fournie au titulaire, dans les conditions du RGPD.

L'accompagnement des voyageurs 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.

Les points d'arrêt d'origine et de destination desservis sont les suivants :

Commune	Numéro	Précisions sur l'emplacement
Bonnefamille	1	Le Village (Mairie)
	2	Hameau Le Pillard
	3	La Garenne
Roche	4	Saint Bonnet Bourg
	5	"LaCroix-leVillage", arrêt Isère
	6	Le Bois de Roche
Diémoz	7	Les Bouvières
	8	La Place (Mairie)
	9	Les 4 routes D518
Charantonay	10	Les Epyes
	11	Le village
Saint Georges d'Espéranche	12	Route de Lafayette – Entre Rond-Point et panneau de sortie
	13	Gare, arrêt Isère
Oytier-St-Oblas	14	Les Cabanes, arrêt Isère
	15	Oytier La Place (Mairie)
	16	Le Péage de Oytier
Saint-Just-Chaleyssin	17	Ecoles
	18	Parking covoiturage, Rue du stade
Valencin	19	Mairie
	20	Rond-Point Ecoles
Heyrieux	21	Socarel
	22	Foyer Rural
	23	EDF
Grenay	24	zone industrielle, D1006 / Chemin des Blaches
	25	Rue du Châtanay
	26	Place du Lac
	27	RD1006, arrêt Isère
	28	Le Stade



Le service propose en complément un système de rabattement en gare de La Verpillière, en gare de Saint-Quentin Fallavier et en gare routière de Saint-Bonnet-Villefontaine avec 4 points d'arrêts possibles :

<b>La Verpillière</b>	Gare de La Verpillière
<b>Villefontaine</b>	Gare Routière Snt Bonnet Villefontaine
<b>Saint Quentin Fallavier</b>	Gare de Saint-Quentin-Fallavier
	ZI Luzais / Chesnes A43

Les choix de regroupement et d'itinéraire sont de la responsabilité de la centrale de réservation Régionale.

La destination ne peut pas être modifiée directement auprès du conducteur.

## JOURS ET PLAGES HORAIRES DE FONCTIONNEMENT

Le service fonctionne du lundi au samedi toute l'année (yc les jours fériés hors 1<sup>er</sup> mai), sur une base maximale de service comme suit :

- De 9h (heure de prise en charge) à 17h (heure de dépose), du lundi au samedi pour l'offre de maillage locale (déplacement interne à COLL'in Communauté uniquement, hors rabattement gare)
  - o 8 courses (déclenchement) par jour au maximum
- De 7h à 9h puis de 17h à 19h, du lundi au vendredi, pour le service de rabattement en gare uniquement (hors déplacements internes à COLL'in Communauté) :
  - o 3 courses entre 7h et 9h vers la gare de La Verpillière + 3 courses entre 17h et 19h depuis la gare de La Verpillière, soit 3 A/R possibles par jour de semaine
  - o 3 courses entre 7h et 9h vers la gare de Saint-Quentin Fallavier + 3 courses entre 17h et 19h depuis la gare de Saint-Quentin Fallavier, soit 3 A/R possibles par jour de semaine
  - o 1 course entre 7h et 09h vers la gare routière de Saint-Bonnet + 1 course entre 07h et 09h vers la ZI Luzais à St Quentin Fallavier et 1 course entre 17h et 19h depuis la gare routière de Saint-Bonnet + 1 course entre 17h et 19h depuis la ZI Luzais à St Quentin Fallavier.

Les courses de rabattement vers et depuis les gares sont soumises à des horaires précis qui sont en lien avec les horaires de passage des TER, conformément à l'annexe « description offre TAD ». A noter pour précision que ce système de rabattement est organisé pour répondre aux besoins des migrants qui se destinent vers Lyon et non Grenoble.

Pour chaque usager, l'accès au service est limité à un volume de 10 voyages (courses) mensuels pour le rabattement en gare et à 10 voyages (courses) mensuels pour les déplacements internes au territoire de COLL'in Communauté. Le respect de ce volume de voyages revient à la charge du Titulaire.

Durant les 6 premiers mois de mise en service, il est proposé, pour aider au déploiement du service, un accès pour chaque usager limité à un volume de 20 trajets maximum par mois (10 allers/retours) sans distinction entre les déplacements internes et les rabattements en gare.

L'optimisation des véhicules réservés pourra néanmoins être recherchée par la centrale de réservation en allouant des places disponibles dans les véhicules déjà utilisés même pour un usager ayant atteint les 20 trajets.

## LIEN AVEC LA CENTRALE DE RESERVATION

Les réservations sont obligatoires auprès d'une centrale dont la gestion est confiée à la Région Auvergne Rhône-Alpes : « Allo La Région vous Transporte ».

Les réservations sont à effectuer par téléphone au 04 8000 7000.

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 08h à 19h et le samedi de 08h à 18h, sauf les jours fériés. En cas d'incident sur la prise en charge d'usagers de 7h à 9h et de 17h à 19h, l'exploitant s'engage à proposer un moyen d'être contacté.

La centrale de réservation cherchera à optimiser le remplissage des véhicules en proposant le cas échéant au demandeur d'adapter ses horaires. Sur ce point et pour précision, il est à noter que le temps d'attente maximum pour le rabattement en gare est de 10mn à la prise en charge sans modifier l'horaire d'arrivée en gare pour respecter les horaires de correspondance. De même, le temps d'attente maximum pour les courses en maillage local est de 10mn à la prise en charge et à la destination.

Au plus tard 30mn après la clôture des réservations, la centrale de réservation transmet par courriel au transporteur la Feuille de Route récapitulant les réservations.

L'horaire de transmission de ces feuilles de route sera de 30 minutes au plus tard après l'horaire de fin de prise de réservation, (le vendredi pour les services du lundi).

La feuille de route déclenche le service. Elle correspond à un ou plusieurs circuits selon le nombre d'usagers inscrits et leur localisation.

La feuille de route comprendra à minima les informations suivantes :

- Le jour et les horaires des courses déclenchés en précisant à chaque fois la ligne concernée
- La désignation de la prestation
- Le nombre de réservation par courses avec les arrêts de prise en charge de descente des usagers.
- L'heure de passage
- Les coordonnées des usagers (nom, adresse et numéro de téléphone, âge : - 15 ans / entre 15 ans et 18ans / +18 ans).

Dans tous les cas, le titulaire devra optimiser les courses en regroupant lorsque cela est possible plusieurs usagers dans une même course.

## PRISE EN CHARGE DES PMR

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 voyageant en fauteuil roulant 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.

## TARIFS ET MODALITES DE PAIEMENT

Les tarifs applicables sont les suivants :

Ticket unitaire pour un voyage	2 €
--------------------------------	-----

Les tickets unitaires sont en vente dans les véhicules. L'exploitant a la charge de la production et de la distribution des titres vendus à bord des véhicules.

Le paiement en liquide se fait au moment de la montée à bord du véhicule, directement auprès du chauffeur. Les usagers sont invités à prévoir la monnaie, dans la mesure du possible).

Le service ne propose aucune formule d'abonnement.

## PONCTUALITE

Le service de transport à la demande s'engage à prendre en charge les voyageurs 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 voyageurs dans les plus brefs délais.

Il est souhaitable que les voyageurs laissent des numéros de téléphone où ils puissent être joints.

Il est demandé aux voyageurs d'être présents au point d'arrêt convenu, à l'aller comme au retour : 10 minutes avant l'horaire de réservation fixé. Il est demandé à l'exploitant de noter les usagers absents aux arrêts et de transmettre l'information à COLL'in Communauté.

En cas d'absence du client au point de rendez-vous, une sanction sera attribuée à l'utilisateur fautif selon les règles fixées dans le paragraphe sanction.

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.

## SECURITE

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.

## COMPORTEMENT

Toute personne qui par son comportement risquerait d'incommoder les autres voyageurs ou de créer un trouble à l'intérieur du véhicule pourra se voir temporairement refuser l'accès au service.

Il est notamment interdit à l'intérieur du véhicule :

- de fumer/vapoter,

- de monter en état d'ébriété ou sous l'emprise de stupéfiants,
- de faire usage d'appareils ou instruments sonores susceptibles de gêner le conducteur et/ou les autres usagers,
- de transporter des matières dangereuses,
- de détériorer le matériel
- de boire et manger à bord

Les usagers sont civilement responsables des dommages qu'ils causent aux biens et aux tiers dans le véhicule.

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

## SANCTIONS

En cas d'annulation, l'utilisateur doit prévenir la centrale la veille du trajet avant 17h avant le déplacement 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 ou d'absence à l'arrêt à l'heure convenue lors de la réservation, COLL'in Communauté, informée par l'exploitant, pourra prendre les sanctions suivantes :

- Avertissement envoyé à l'utilisateur en cas de deux absences et/ou annulation tardive (envoi d'un courrier),
- 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 à partir d'un total de 4 absences et/ ou annulations tardives sur une année.

## RESTRICTIONS D'ACCES

Sont interdits d'accès au service :

- Les usagers scolaires durant la période scolaire ;
- 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.

A noter : les interdictions d'accès énumérées ci-avant sont connues au moment de la réservation.

## CARACTERISTIQUES DU VEHICULE

Le transporteur doit prévoir un véhicule adapté aux voiries empruntées, pouvant être étroites et accidentées. Il doit impérativement prévoir un véhicule comprenant un emplacement UFR. A noter : considérant que les UFR doivent se déclarer au préalable, il est envisageable d'utiliser qu'un seul véhicule au démarrage du service (une évolution devra être envisagée en fonction du besoin).

Les véhicules utilisés doivent permettre l'accès aux PMR.

Le véhicule devra être aux couleurs de COLL'in Communauté selon la charte graphique qui sera transmise à l'exploitant en amont de la mise en service du TAD.

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

## BAGAGES

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 voyageur 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.

## RECLAMATIONS ET REMARQUES

Les suggestions ou réclamations seront directement recueillies sur la Centrale de réservation et traitées par COLL'in Communauté.

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.