

# Règlement d'utilisation du service Itineo Access

## Réseau urbain de la Communauté Urbaine d'Alençon

### **Article 1 - Champ d'application**

Les dispositions du présent règlement sont applicables au service de transport public de voyageurs « ALTO » et plus particulièrement pour le transport de personnes à mobilité réduite sur le territoire de la CUA (Communauté Urbaine d'Alençon) sous la dénomination : Itineo Access.

### **Article 2 – Définition du service**

Le service Itineo Access est un service de transport à la demande, réservé aux personnes en incapacité d'emprunter les lignes régulières du réseau Alto.

Il fonctionne du lundi au samedi de 9 h 00 à 17 h 00, hors jours fériés.

Il assure un transport de porte à porte (espace public à espace public) entre deux adresses situées dans le périmètre de la CUA. La prise en charge ou la dépose se fait sur la voie publique. La prestation ne comprend pas le portage dans les escaliers, la montée dans les étages ou l'accompagnement à l'intérieur des bâtiments publics ou privés.

### **Article 3 - Conditions d'accès au service**

L'accès au service est conditionné à l'inscription au service et l'acceptation par l'utilisateur du présent règlement.

Une fiche de renseignements est remplie par le client.

Cette fiche, si l'accès au service est accepté, servira de base à l'obtention pour le client d'un accord définitif ou temporaire.

L'accès au service est conditionné à l'acceptation et à l'application intégrales du présent règlement.

### **3.1 Les ayants droits**

#### **3.1.1 Accès de plein droit**

Le service Itineo Access est accessible de plein droit (après production de la fiche mentionnée ci-avant et des justificatifs nécessaires) :

- Aux personnes en fauteuil roulant manuel ou électrique,
- Aux personnes titulaires d'une carte d'invalidité MDPH dont le taux est supérieur ou égal à 80 %.
- Aux personnes affectées d'un handicap visuel munies de la carte « cécité étoile verte » ou équivalent « besoin d'accompagnement - cécité »

### 3.1.2 Accès sur examen de commission

Le service Itineo Access est ouvert aux personnes qui sont dans l'incapacité d'utiliser les transports en commun en raison d'une mobilité réduite permanente ou temporaire dans le périmètre de la communauté urbaine :

Si la personne ne peut justifier des conditions d'accès de droit mentionnées au 3.1.1 l'accès au service est conditionnée à :

- La production d'un dossier d'inscription spécifique, avec questionnaire médical
- Le passage devant la commission « Itineo Access »
- L'acceptation par la commission, du dossier présenté

Cette commission se réunira au plus une fois par mois, et dans un délai maximum de six semaines à compter de chaque demande.

Elle comprend

- Un membre de la Direction de REUNIR CUA
- Un élu de la communauté urbaine
- un membre du corps médical,

L'accès au service peut être assorti de conditions telles que l'accompagnement obligatoire ou temporaire. Dans ce cas, le dossier d'admission le précisera et l'accompagnateur aura la gratuité du transport. En cas d'évolution de la situation de l'utilisateur, une révision des conditions de transport pourra être opérée.

Si un usager souhaite la présence d'un accompagnant lors de son transport, ce dernier pourra utiliser le service dans la mesure des places disponibles et en acquittant son transport.

### 3.2 Les exclusions

Le service étant financé par la CUA, Itineo Access n'assure pas le transport relevant de la compétence d'autres collectivités ou organismes tels que :

- Le transport à but thérapeutique directement lié au handicap ou maladie de l'utilisateur, ces transports étant pris en charge par la CPAM.

- Les déplacements des élèves handicapés qui fréquentent un établissement général, agricole ou professionnel, public ou privé placé sous contrat, en application de la loi N°59-1557 du 31 décembre 1959, ou reconnu aux termes de la loi N°60-791 du 2 août 1960, et qui ne peuvent utiliser les transports en commun en raison de la gravité de leur handicap, médicalement établie, sont pris en charge et organisés directement par le Conseil Général au titre de sa compétence.

- Les déplacements des étudiants handicapés qui fréquentent un établissement d'enseignement supérieur relevant de la tutelle du Ministère de l'Agriculture ou du Ministère de l'Education Nationale, et qui ne peuvent utiliser les transports en commun en raison de la gravité de leur handicap, médicalement établie, sont

pris en charge et organisés directement par le Conseil Général au titre de sa compétence.

- Les déplacements relevant de l'action sanitaire et sociale, compétence du Conseil Général.

#### ***Article 4 – Coordonnées et horaires d'ouverture pour l'information et la réservation***

Les demandes d'information, d'inscription, les réclamations, réservations ou annulations de transport sont réalisables comme suit :

- Au guichet de l'agence commerciale ALTO aux heures d'ouverture de l'agence du lundi au vendredi.
- Par téléphone : 02 33 26 03 00 également du lundi au vendredi

#### ***Article 5 - Fonctionnement du service***

Le service Itineo Access ne saurait être assimilé au taxi. Le choix du véhicule, du groupage et de l'itinéraire emprunté par le conducteur relève de la responsabilité exclusive de l'exploitant. Ainsi, l'itinéraire défini par les services Alto pourra inclure, un ou plusieurs arrêts intermédiaires afin de prendre en charge ou déposer d'autres usagers, en covoiturage. Toutefois l'utilisateur a la garantie que le transport ne sera collectif que si l'allongement de durée de son trajet consécutif à cette action, n'excède pas 30 minutes.

La destination prévue lors de la réservation ne peut pas être modifiée au cours du trajet. De même l'utilisateur ne pourra réserver ou annuler ses transports auprès du conducteur.

En tant que service public de transport en commun, l'organisation d'Alto privilégie le recours au groupage. Pour ce faire, un transport réservé peut être décalé dans la limite de + ou - 10 minutes par rapport à l'horaire de départ convenu par téléphone.

Un temps minimum de 30 minutes sur place est imposé à un même utilisateur entre deux transports.

La prestation transport s'entend à partir d'un déplacement supérieur ou égal à 500 mètres.

#### ***Article 6 - Réservation***

Pour un transport occasionnel, le client doit réaliser une demande de réservation du service au plus tard la veille de son déplacement **avant 18 h 00**.

Les réservations ne pouvant être enregistrées le samedi et le dimanche, elles seront clôturées le vendredi soir avant 18 h pour le lundi. Dans le cas d'un

transport suivant un jour férié, la réservation doit être effectuée le dernier jour ouvré avant le jour férié.

La possibilité de prise en charge est définie entre Alto et l'utilisateur lors de la réservation, en fonction de la demande de l'utilisateur et des disponibilités du service.

La demande d'un utilisateur peut porter sur un horaire de départ ou un horaire d'arrivée.

La réservation est considérée comme enregistrée lorsque le client a reçu une confirmation.

Lors de chaque réservation, l'utilisateur est tenu d'indiquer le motif de son déplacement, suivant une classification pré-établie :

- Déplacement à motif professionnel (travail),
- Déplacement d'accès aux soins (santé, uniquement pour les transports non pris en charge par la Sécurité Sociale)
- Déplacement pour démarche personnelle (achats, visite à un proche...),

Dans le cadre d'un transport pour motif professionnel ou d'accès aux soins, la réservation pourra être faite jusqu'à 1 mois à l'avance. Pour tous les autres déplacements, la réservation pourra être réalisée jusqu'à 7 jours à l'avance.

Un seul déplacement (aller et retour) par jour est possible. Trois déplacements par semaine sont autorisés au maximum pour chaque utilisateur ; cela ne concerne pas les déplacements pour motif professionnel ou d'accès aux soins. Un justificatif pourra être demandé en cas de motif professionnel ou d'accès aux soins, pourra être demandé dans le cas de dépassement de trois déplacements par semaine.

L'utilisateur veillera, lors de sa réservation, à informer de l'adresse de prise en charge, l'adresse de dépose ainsi que toute autre information nécessaire à la bonne réalisation du transport.

Dans le cas de réservations au même horaire, la priorité sera donnée aux demandes avec horaires impératifs (travail, rendez-vous médicaux, correspondance SNCF).

## ***Article 7 – Ponctualité***

### **7.1. Respect des horaires par Alto**

Les horaires de prise en charge ou de dépose définis, sont respectés par Alto avec une tolérance de +/- 10mn par rapport à l'horaire convenu.

En cas de retard de plus de 10 minutes, Alto contactera l'utilisateur selon les coordonnées fournies à l'inscription pour le tenir informé du retard en précisant l'heure d'arrivée prévue.

## **7.2. Respect des horaires de rendez-vous par l'utilisateur**

Pour tenir compte de la latitude possible dans l'horaire de prise en charge, l'utilisateur est invité à se tenir prêt, sur le lieu de rendez-vous, 5 minutes avant l'horaire convenu lors de la réservation.

Tout retard pénalise l'ensemble des usagers, le conducteur ne pourra donc attendre au-delà de l'horaire convenu.

Des retards répétés feront l'objet d'une mise en garde de la part de l'exploitant, pouvant aboutir à suspendre momentanément l'accès au service. Tout retard pénalise l'ensemble de la clientèle.

### ***Article 8 - Modalités d'annulation***

Dans la mesure où, pour quelque raison que ce soit, l'utilisateur ne peut effectuer le déplacement demandé et programmé, il est tenu d'en informer Alto au plus tard la veille de la course à 18h (le vendredi pour le lundi et le dernier jour ouvré avant un jour férié), par téléphone auprès de l'agence commerciale. Le respect de ce délai est essentiel à la bonne utilisation des moyens publics. Il permet en particulier de proposer le transport annulé à une personne en attente de solution.

Au regard des enjeux liés au respect des délais, lorsque l'annulation intervient hors délai ou lorsque le client est absent sans avoir prévenu, une pénalité financière de 15€ pourra être appliquée.

L'accès au service sera suspendu dans l'attente du paiement.

### ***Article 9 - Titres de transport***

Tous les titres de la gamme Alto sont acceptés sur le service Itineo Access. Tout voyageur doit être muni d'un titre de transport, à présenter au conducteur à la montée dans le véhicule.

Le client peut acheter un titre unité dans le véhicule auprès du conducteur.

Il peut aussi se procurer des titres :

- Au guichet de l'agence commerciale, pour l'ensemble de la gamme tarifaire (sauf le ticket unité, vendu à bord des autobus urbains)
- Chez les dépositaires pour les carnets de 10 tickets et carnets de 20 tickets à tarif réduit.

### Conditions de remboursement

Les tickets au format « papier » ne sont ni repris ni échangés.

En cas d'incapacité définitive à utiliser le service, un remboursement est possible sur la base d'un justificatif pour les formules d'abonnement.

### **Article 11 – Sécurité**

A bord du véhicule, les utilisateurs doivent se conformer aux instructions de sécurité.

Le transport ne pourra être effectué en cas de refus du port de la ceinture de sécurité.

Les enfants jusqu'à 10 ans sont obligatoirement transportés dans des sièges adaptés et homologués en fonction de leur âge. Dans ce cas, le rehausseur est fourni par le transporteur à la condition de l'avoir signalé lors de la réservation. Pour le cas d'un siège bébé, le client doit fournir le matériel.

### **Article 12 - Comportement au sein du service Itineo Access**

Toute personne qui risquerait d'incommoder les autres voyageurs ou d'apporter un trouble à l'ordre public à l'intérieur d'un véhicule ou au sein du service Itineo Access pourra se voir interdire de manière provisoire ou définitive l'accès au service.

Il est notamment interdit de fumer à bord des véhicules ou d'y accéder en état d'ébriété. Les consommations de boisson et nourriture sont interdites à bord du véhicule.

### **Article 13 - Mise à jour de la fiche utilisateur**

#### **13.1. Modification de la situation de l'utilisateur**

En cas de déménagement, de changement de numéro de téléphone, il est obligatoire de prévenir par écrit les services Alto pour permettre la prise en compte de ces informations dans la programmation.

En cas de modification des conditions de déplacement (changement de type de fauteuil ou usage d'un fauteuil par exemple), l'utilisateur doit en informer Alto sans délai afin de réviser, si nécessaire, les conditions de son transport.

#### **13.2. Information CNIL**

Les informations recueillies font l'objet d'un traitement informatique destiné à gérer les dossiers clients. Le destinataire des données est le correspondant informatique et liberté de REUNIR CUA Alençon, qui instruit les dossiers. Conformément à la loi relative à « l'informatique, aux fichiers et aux libertés » du 6 janvier 1978, les adhérents bénéficient d'un droit d'accès et de rectification aux informations qui les concernent.

#### **13.3 Non-utilisation du service**

Le fichier usagers est mis à jour annuellement sur la base de la fréquentation effective des personnes sur les 12 derniers mois. Les fiches des usagers n'ayant pas utilisé le service sur cette période sont archivées.

La réinscription peut être soumise à une nouvelle prise de décision de la part du transporteur et de la collectivité.

#### ***Article 14. Bagages***

La prise en charge de bagages peu encombrants et d'objets, matériels ou colis peu volumineux est autorisée dans la limite des capacités des véhicules et sous l'entière responsabilité de leur propriétaire.

#### ***Article 15. Animaux***

La présence d'animaux tels que les chiens guides et chiens servant d'assistance est autorisée à bord des véhicules. Leur présence est signalée lors de la réservation. En outre, comme pour tous transports publics, à titre exceptionnel, les animaux domestiques de petite taille, lorsqu'ils sont transportés dans des paniers, sacs ou cages convenablement fermés, et dès l'instant où ils n'occupent pas une place assise sont admis gratuitement. Ces derniers ne devront ni salir ou ni incommoder les passagers ni constituer une gêne à leur égard.

Alto ne peut être tenu pour responsable des conséquences des accidents dont les animaux seraient l'objet, ni des dommages qu'ils pourraient occasionner. Il est rappelé que le propriétaire doit être titulaire d'une assurance responsabilité civile couvrant les dommages aux biens et personnes susceptibles d'être occasionnés par son animal.

#### ***Article 16 - Objets trouvés***

Les objets trouvés dans les véhicules Itineo Access seront, dès le lendemain de leur découverte, centralisés au siège d'exploitation de REUNIR CUA, où ils pourront :

- Soit être récupérés sur justificatif
- Soit, sur demande, être remis à leur propriétaire à l'occasion d'un nouveau déplacement.