

# RÈGLEMENT D'UTILISATION DU SERVICE DE TRANSPORT ADAPTÉ AUX PERSONNES À MOBILITÉ RÉDUITE



Applicable à compter du 2 septembre 2024

## Sommaire

ARTICLE 1 - CHAMP D'APPLICATION.....	3
ARTICLE 2 - OBJET & PÉRIMETRE.....	3
ARTICLE 3 - JOURS ET HEURES DE FONCTIONNEMENT.....	3
ARTICLE 4 - CONDITIONS D'ACCÈS ET ÉLIGIBILITÉ.....	4
ARTICLE 5 - CONDITIONS DE RÉSERVATION.....	4
ARTICLE 6 - RESPECT DES DÉLAIS D'ANNULATION OU DE MODIFICATION.....	5
ARTICLE 7 - CONDITIONS DE TRANSPORT.....	5
ARTICLE 8 - TITRES DE TRANSPORT.....	5
ARTICLE 9 - ANIMAUX.....	6
ARTICLE 10 - MATIÈRES ET OBJETS DANGEREUX.....	6
ARTICLE 11 - BAGAGES.....	6
ARTICLE 12 - OBJETS TROUVÉS.....	6
ARTICLE 13 - COMPORTEMENT A BORD DU VÉHICULE.....	7
ARTICLE 14 – CONDITIONS D'ANNULATION PAR LE TRANSPORTEUR.....	7
ARTICLE 15 - TRAITEMENT DES DONNÉES PERSONNELLES.....	7
ARTICLE 16 - SUGGESTIONS ET RÉCLAMATIONS.....	8

## ARTICLE 1 - CHAMP D'APPLICATION

Les dispositions du présent règlement sont applicables aux services de transport à la demande réalisés sur le réseau R'bus dans le cadre du contrat de délégation de service public de la Communauté d'agglomération Rochefort Océan par la société délégataire ci-après dénommée l'Exploitant.

Le transport à la demande (ci-après désigné par « R'bus TPMR ») est un dispositif de transport public facilitant la desserte des personnes à mobilité réduite.

## ARTICLE 2 - OBJET & PÉRIMÈTRE

Le Transport pour les Personnes à Mobilité Réduite (TPMR) est destiné à toute personne majeure ou mineure à mobilité réduite, résidant sur le territoire de la CARO. Les enfants âgés de moins de 5 ans voyagent gratuitement. Les enfants âgés de moins de 8 ans non accompagnés ne sont pas autorisés.

Ce service est réservé à toute personne titulaire d'une carte d'invalidité d'un taux d'incapacité égal ou supérieur à 80% ou d'une carte mobilité inclusion ou d'un certificat médical datant de moins de 3 mois à la date de la demande. Le recours au service TPMR nécessite d'être capable d'attendre seul ou avec son accompagnateur le véhicule et d'être autonome après la dépose.

Ce service est destiné aux personnes à mobilité réduite qui souhaitent se déplacer :

- entre l'une des communes du territoire de la CARO : Fouras, Saint-Laurent de la Prée, Breuil-Magné, Loire-les-Marais, Muron, Vergeroux, Cabariot, Lussant, Moragne, Saint-Coutant-le-Grand, Saint-Hippolyte, Tonny-Charente, Beaugeay, Champagne, La Gripperie-Saint-Symphorien, Moëze, Saint-Agnant, Saint-Froult, Saint-Jean-d'Angle, Saint-Nazaire-sur-Charente, Echillais, Port-des-barques et Soubise.
- ET Tonny-Charente et Rochefort.

Les trajets inter-communaux ne peuvent être assurés par ce service (à l'exception des lieux-dits excentrés au nord de Tonny-Charente).

Ce service est effectué avec un véhicule de transport adapté pour les personnes qui utilisent un fauteuil roulant.

La personne est déposée à l'arrêt de bus indiqué lors de la réservation situé à Rochefort ou à Tonny-Charente.

Pour le retour, ce même véhicule prend en charge la personne à l'arrêt de bus où elle a été déposée, pour la reconduire à l'adresse indiquée lors de la réservation.

## ARTICLE 3 - JOURS ET HEURES DE FONCTIONNEMENT

Le service R'bus TPMR fonctionne du lundi au vendredi (sauf jours fériés) de 7h à 19h et le samedi (sauf jours fériés) de 9h à 19h.

Ces horaires sont également disponibles sur le site internet [www.rbus-transport.com](http://www.rbus-transport.com) – rubrique SERVICES+, « R'bus TPMR ».

### ARTICLE 4 - CONDITIONS D'ACCÈS ET ÉLIGIBILITÉ

L'utilisation du service « R'bus TPMR » est soumise à la condition d'une demande préalable effectuée par la personne qui souhaite bénéficier du service ou le cas échéant, par son tuteur ou son curateur, auprès de la Communauté d'agglomération Rochefort Océan, par :

- Courrier postal : Communauté d'agglomération Rochefort Océan - Service Mobilités et Déplacements- Parc des Fourriers – 3 avenue Maurice Chupin -BP 50224 – 17304 ROCHEFORT,
- Ou courriel : [transport@agglo-rochefortocéan.fr](mailto:transport@agglo-rochefortocéan.fr)

La demande mentionnant l'adresse du demandeur et un numéro de téléphone devra être accompagnée d'une copie :

- carte d'invalidité d'un taux d'incapacité égal ou supérieur à 80% ;
- ou carte mobilité inclusion ;
- ou certificat médical datant de moins de 3 mois à la date de la demande, établi au nom de la personne, souhaitant bénéficier du service TPMR et mentionnant l'incapacité à utiliser les transports collectifs.

Un courrier de réponse sera adressé par le service Mobilités et Déplacements de la CARO, au demandeur. Le service « R'bus TPMR » étant mis en place pour une durée d'une année, la période de prise en charge sera précisée dans le courrier de confirmation.

Dès réception de la confirmation de la prise en charge par la CARO, l'inscription est à formuler :

- Par téléphone au 05 46 99 22 66 ;
- Ou à la Boutique R'bus, Gare SNCF – Place Françoise Dorléac – 17300 ROCHEFORT.

### ARTICLE 5 - CONDITIONS DE RÉSERVATION

La réservation est obligatoire pour accéder au service R'bus TPMR. Le service R'bus TPMR est déclenché dès lors qu'une seule personne réserve au plus tard 2 heures avant le déplacement, dans la limite des places disponibles, par téléphone au 05 46 99 22 66, du lundi au vendredi de 8h45 à 11h45 et de 13h45 à 17h30, le samedi de 10h15 à 11h45.

Lors de la réservation, et pour le bon fonctionnement du service, le bénéficiaire doit préciser pour l'aller comme pour le retour :

- son nom et prénom,
- la date, l'heure et l'adresse de montée,
- le lieu de descente à Rochefort ou Tonnay-Charente,
- et le cas échéant, si le bénéficiaire sera accompagné.

L'anticipation de la réservation par l'utilisateur lui permet d'obtenir un horaire de transport le plus proche de son souhait, selon les disponibilités du service. La réservation est possible jusqu'à un mois avant la réalisation de la course.

La réservation du service est possible jusqu'à trois jours maximum avant la réalisation de la course.

## ARTICLE 6 - RESPECT DES DÉLAIS D'ANNULATION OU DE MODIFICATION

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 le service R'bus TPMR par téléphone au 05 46 99 22 66 au moins 2 heures à l'avance par rapport à l'heure de prise en charge initialement programmée.

Toutefois, si la personne oublie de prévenir ou prévient hors délai, un courrier sera adressé à la personne afin de la prévenir que 7 jours à compter de la date de l'envoi du courrier, ce service sera suspendu et qu'une facture relative à une pénalité de 15 euros sera adressée ultérieurement.

L'utilisation du service R'bus TPMR sera suspendue jusqu'à règlement de la facture. La facture pourra être réglée :

- auprès de la Boutique R'bus située à la Gare SNCF, Place Françoise Dorléac à Rochefort,
- ou par courrier à la Boutique R'bus –Transdev Rochefort Océan – 1 Chemin de la Charre – 17300 ROCHEFORT.

Le Transporteur peut accorder une annulation de la pénalité, une fois par an et sur demande motivée. Cette disposition est soumise à l'approbation de la CARO.

En cas de répétition de ce type d'infraction, au-delà de cinq fois dans l'année, la personne sera suspendue de l'utilisation du service « R'bus TPMR » durant six mois.

## ARTICLE 7 - CONDITIONS DE TRANSPORT

La personne se présentera quelques minutes avant l'heure de passage convenue au point de rendez-vous. Les conducteurs / les conductrices ne sont pas habilité(e)s à aller chercher ou raccompagner la personne à mobilité réduite chez elle.

La personne est informée qu'elle ne voyagera pas nécessairement seule dans le véhicule, si d'autres personnes ont émis le besoin de rejoindre la même destination au même horaire.

Ce service ne saurait être assimilé à un service de taxi. Le choix du véhicule, de regroupement des personnes, de l'itinéraire emprunté relève de l'entière décision du prestataire. La destination ne peut pas être modifiée en cours de trajet.

Lors de la montée à bord, le conducteur/la conductrice établira un contrôle à vue du titre de transport valable détenu par la personne prise en charge ou procèdera à l'encaissement de la course, selon le tarif en vigueur.

L'usage du service TPMR nécessite d'avoir un comportement ne provoquant ni risque, ni danger ou gêne manifeste (tel que l'agressivité, ...) pour le conducteur / la conductrice et les autres passagers.

## ARTICLE 8 - TITRES DE TRANSPORT

Le tarif en vigueur est de 1,20 € par trajet.

L'accompagnateur de la personne à mobilité réduite et qui ne peut pas voyager seule bénéficie de la gratuité sur l'ensemble du réseau de transport public R'bus comme au niveau de service de transport pour les personnes à mobilité réduite (TPMR).

## ARTICLE 9 - ANIMAUX

Les chiens servant de guide sont admis gracieusement dans les véhicules, sans restriction de taille. Seuls les animaux domestiques de petite taille pourront être admis à bord des véhicules lorsqu'ils sont transportés dans des paniers, sacs ou cages convenablement fermés, sans pour autant qu'ils occupent une place assise. Les animaux ne doivent pas, en tout état de cause, salir ou incommoder les passagers ou constituer une gêne à leur égard.

L'Exploitant ne pourra être tenu pour responsable des conséquences des accidents dont les animaux auraient été l'objet, ni des dommages qu'ils auraient pu occasionner.

## ARTICLE 10 - MATIÈRES ET OBJETS DANGEREUX

L'introduction de matières ou objets qualifiés par leur nature ou leur odeur de dangereux, d'incommodants, d'infectés, de toxiques, d'inflammables (tels que les jerricanes d'essence, bouteilles de gaz, aérosols), de coupants, de tranchants, de pointus, présentant notamment des risques d'explosion ou d'implosion, est strictement interdite dans les véhicules.

Toute arme, et ce quelle que soit sa catégorie, est interdite à bord des véhicules, sauf pour les titulaires d'une autorisation de port d'armes prévue par les lois et règlements en vigueur.

En cas de non-respect, la personne est passible d'une contravention de 4ème classe (conformément à l'article 4. 2 du règlement d'exploitation).

## ARTICLE 11 - BAGAGES

Les colis et marchandises ne peuvent être transportés que s'ils ne présentent aucun danger quant à la sécurité publique et qu'ils n'entravent en rien le transport d'autres voyageurs. Cette éventualité devra être précisée lors de la réservation.

Les colis encombrants et lourds seront systématiquement refusés à bord du véhicule. Dans tous les cas, les conducteurs / conductrices ne sont pas habilité(e)s à en assurer leur chargement ou déchargement. De plus, l'Exploitant décline toute responsabilité pour les dommages éventuels pouvant avoir été subis par les marchandises ou colis lors du transport. Sont considérés comme encombrants tous les colis dont la plus grande dimension excède 0,75 mètre et/ou d'un poids supérieur à 10 kg.

## ARTICLE 12 - OBJETS TROUVÉS

L'exploitant peut procéder ou faire procéder à la destruction immédiate des objets abandonnés ou laissés sans surveillance pouvant représenter un éventuel danger pour les voyageurs.

Les objets trouvés dans les véhicules seront, dès le lendemain de leur découverte, centralisés à la Boutique R'bus où ils pourront être récupérés sur justificatif. Les objets sont conservés pendant 3 mois à la Boutique R'bus, à compter de la date de dépôt de l'objet. Passé ce délai, les objets non réclamés feront l'objet d'une destruction ou seront remis à des associations caritatives.

### ARTICLE 13 - COMPORTEMENT A BORD DU VÉHICULE

Il convient de rester cordial et poli avec le conducteur/la conductrice et les autres usagers.

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

Il est par ailleurs interdit :

- De salir ou détériorer le véhicule,
- De monter dans les véhicules en état d'ivresse ou de consommer toute boisson alcoolisée,
- D'abandonner ou de jeter dans le véhicule tout papiers (journaux, emballages, etc.), résidus ou détritiques de toute nature,
- De fumer et vapoter dans les véhicules,
- D'apposer dans le véhicule des inscriptions de toute nature, manuscrites ou imprimées, tracts ou affiches,
- De faire usage d'appareils ou instruments sonores.

En cas de non-respect, le bénéficiaire sera passible de contraventions, conformément à l'article 4 du règlement d'exploitation.

### ARTICLE 14 – CONDITIONS D'ANNULATION PAR LE TRANSPORTEUR

En cas de non-respect de l'objet, du périmètre ainsi que des conditions de fonctionnement, d'accès, d'éligibilité et de réservation du service « R'bus TPMR » définies dans les articles de 2 à 5 du présent règlement, le bénéficiaire sera suspendu de l'utilisation du service « R'bus TPMR » durant 6 mois.

### ARTICLE 15 - TRAITEMENT DES DONNÉES PERSONNELLES

Les informations transmises par l'utilisateur font l'objet d'un traitement informatique pour la seule finalité de mise en place du service « R'bus TPMR ».

Il appartient à l'utilisateur de spécifier dans les paramètres les autorisations qui sont accordées.

Le traitement statistique pour l'évaluation du dispositif est réalisé sur des données anonymisées.

Ces informations sont conservées par l'agence commerciale de l'Exploitant et sans communication à d'autres tiers.

Conformément aux articles 15 et suivants du Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD2016/679), l'utilisateur bénéficie d'un droit d'accès, de rectification, de limitation et d'opposition des informations à caractère personnel qui le concernent.

- Par mail à : [dpo@agglo-rochefortocéan.fr](mailto:dpo@agglo-rochefortocéan.fr)
- ou courrier postal auprès de la Communauté d'agglomération Rochefort Océan - Service Mobilités et Déplacements – 3 rue Maurice Chupin C.S.50224 - 17304 ROCHEFORT Cedex.

## ARTICLE 16 - SUGGESTIONS ET RÉCLAMATIONS

Toute demande de renseignement, remarque ou réclamation peut être communiquée :

- directement à la Boutique R'bus située à la Gare SNCF, Place Françoise DORLÉAC à Rochefort
- par courrier : Boutique R'bus - Transdev Rochefort Océan | Chemin de la Charre - 17300 Rochefort
- en utilisant le formulaire mis en ligne à la rubrique « contact » sur le site internet : [www.rbus-transport.com](http://www.rbus-transport.com)

En cas de réclamation réalisée et si l'usager juge la réponse insatisfaisante ou en l'absence de réponse dans un délai de deux mois, il est possible de saisir le médiateur compétent pour le réseau de transport public R'bus dans le délai d'un an à compter de votre réclamation écrite au réseau de transport public R'bus.

Cette saisine peut se faire en ligne ou par courrier à l'adresse suivante :

Monsieur le Médiateur

MTV Médiation Tourisme Voyage BP 80 303 - 75 823 Paris Cedex 17

[info@mtv.travel](mailto:info@mtv.travel) [www.mtv.travel](http://www.mtv.travel)

01 42 67 96 68