

TRANSPORTS COLLECTIFS AGGLO PAYS D'ISSOIRE RESEAU CHERPA

-

REGLEMENT DE SERVICE

PREAMBULE	2
OBJET DU PRESENT REGLEMENT	2
INSCRIPTION AU SERVICE.....	2
TARIFICATION ET DISTRIBUTION	2
I- SERVICE DE NAVETTE REGULIERE	
1. OBJETS DES DEPLACEMENTS	3
2. BENEFICIAIRES.....	3
3. HORAIRES ET FONCTIONNEMENT DU SERVICE	3
4. PRISE EN CHARGE ET DEPOSE DES USAGERS.....	3
5. COMPORTEMENT DES USAGERS – SECURITE.....	4
II- SERVICE DE TRANSPORT A LA DEMANDE	
1. BENEFICIAIRES.....	4
2. OBJETS DES DEPLACEMENTS.....	4
3. RESERVATION PREALABLE A L’ACCES AU SERVICE DE TRANSPORT A LA DEMANDE	5
4. HORAIRES ET FONCTIONNEMENT DU SERVICE.....	6
5. ANNULATION OU REPORT D’UN DEPLACEMENT PREALABLEMENT RESERVE	6
6. TRANSPORT NON HONORE PAR L’USAGER SUITE A UNE RESERVATION	6
7. PRISE EN CHARGE ET DEPOSE DES USAGERS.....	7
8. COMPORTEMENT DES USAGERS – SECURITE.....	7
III- INFRACTIONS AU REGLEMENT.....	8
IV- REMARQUES ET RECLAMATIONS	9

PREAMBULE

L'Agglo Pays d'Issoire (API) a mis en place un service de transport collectif desservant les 88 communes du territoire et dénommé Cherpa. Le réseau Cherpa est composé de plusieurs offres distinctes mais dont l'abonnement unique permet l'accès à l'ensemble du réseau.

Ces offres comprennent un service de navette régulière au sein de la commune d'Issoire, un service de transport à la demande urbain et un service de transport à la demande rural.

OBJET DU PRESENT REGLEMENT

Le présent règlement s'adresse et s'applique à tous les utilisateurs du réseau Cherpa de l'Agglo Pays d'Issoire.

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

Ce règlement a été approuvé par délibération du Conseil communautaire en date du 06 avril 2023. Il pourra être modifié si besoin est.

INSCRIPTION AU SERVICE

Les bénéficiaires du réseau Cherpa doivent être préalablement inscrits auprès du service Mobilité d'API. Le formulaire d'inscription est disponible notamment sur le site internet d'API ou sur demande (par téléphone ou par courriel).

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

La validation du dossier d'inscription est également conditionnée par la fourniture des pièces justificatives listées dans le formulaire d'inscription ainsi qu'au paiement du titre de transport.

TARIFICATION ET DISTRIBUTION

La tarification du service est votée par API. L'usager est tenu de s'acquitter du paiement du titre annuellement auprès du service mobilité de l'API. Aucune inscription, ni paiement ne sera possible auprès des conducteurs.

Cet abonnement permet l'accès à l'ensemble des services de transport collectif du réseau Cherpa, que ce soit pour le service de navette régulière sur la commune d'Issoire, le transport à la demande rural, ou le transport à la demande urbain.

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

Le transport est gratuit pour les mineurs de moins de 12 ans, toutefois l'inscription au réseau et le titre de transport restent obligatoires.

I- SERVICE DE NAVETTE REGULIERE

1. OBJETS DES DEPLACEMENTS

Le service de navette régulière permet de se déplacer sur le territoire de la commune d'Issoire aux heures de pointe, matin et soir.

2. BENEFICIAIRES

Les bénéficiaires sont :

- Les personnes de plus de 10 ans ;
- Les mineurs de moins de 10 ans obligatoirement accompagnés d'un adulte.

NB : pour les mineurs de 10 à 18 ans, l'inscription au service entraîne l'acceptation du présent règlement et vaut autorisation de la part des parents (ou tuteurs légaux) à ce que le mineur utilise sans accompagnateur le réseau Cherpa.

Les animaux ne sont pas admis, sauf :

- les animaux d'assistance aux personnes handicapées.
- Les animaux de petite taille sous réserve d'être portés par l'usager

3. HORAIRES ET FONCTIONNEMENT DU SERVICE

Le service de navette régulière fonctionne du lundi au vendredi aux heures de pointe selon des horaires définis par arrêts. Il ne fonctionne pas les jours fériés.

Cette navette circule sans réservation préalable à la manière d'une ligne urbaine régulière. Elle effectue deux circuits distincts :

- Un circuit destiné à la desserte de la zone d'activités des Listes depuis la gare d'Issoire ;
- Un circuit destiné à relier les zones résidentielles à la gare d'Issoire.

Les horaires de ces circuits sont renseignés sur les poteaux matérialisant chaque arrêt de bus ainsi que sur le site internet de l'API.

4. PRISE EN CHARGE ET DEPOSE DES USAGERS

La prise en charge et la dépose des usagers s'effectuent aux points d'arrêts et aux horaires du circuit identifiés sur la carte du réseau disponible notamment sur le site internet de l'Agglo Pays d'Issoire.

A l'approche du bus, l'usager doit signifier son souhait de monter dans le véhicule

en faisant signe au conducteur. Pour descendre du bus au prochain arrêt, l'usager doit appuyer sur un des boutons prévus à cet effet au sein de l'habitacle.

5. COMPORTEMENT DES USAGERS – SECURITE

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

- de fumer ou de vapoter dans le véhicule ;
- 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 API afin que les dispositions nécessaires soient prises.

II- SERVICE DE TRANSPORT A LA DEMANDE

1. BENEFICIAIRES

Les bénéficiaires sont :

- Les personnes de plus de 10 ans résidant sur le territoire d'API ;
- Les mineurs de moins de 10 ans résidant sur le territoire d'API et obligatoirement accompagnés d'un adulte.

NB : pour les mineurs de 10 à 18 ans, l'inscription au service entraîne l'acceptation du présent règlement et vaut autorisation de la part des parents (ou tuteurs légaux) à ce que le mineur utilise sans accompagnateur le réseau Cherpa.

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.
- Les animaux de petite taille sous réserve d'être portés par l'usager

2. OBJETS DES DEPLACEMENTS

Le service de Transport à la Demande (TAD) permet de se déplacer sur le territoire des 88 communes d'API.

Ce service n'a pas vocation à effectuer des transports scolaires (primaire, collège et lycée), des transports de groupe, des transports médicalisés ou des transports d'urgence.

Les usagers scolarisés (primaire, collège et lycée) sont autorisés à utiliser les services de transport à la demande uniquement pendant les vacances scolaires, les mercredis après-midi à partir de 13h30, et les samedis matin. Ils ne peuvent en aucun cas réserver le TAD pour des trajets entre leur domicile et leur établissement scolaire en période scolaire.

Les bénéficiaires ne pourront pas accéder au service dans le cadre de trajets relevant du transport sanitaire.

3. RESERVATION PREALABLE A L'ACCES AU SERVICE DE TRANSPORT A LA DEMANDE

L'utilisateur effectue une réservation pour son transport au plus tôt 7 jours avant le déplacement et au plus tard la veille avant 12h00 (ou l'avant-veille avant 12h en cas de jour férié). Pour un déplacement le dimanche ou le lundi, la réservation se fera le vendredi, avant 12h00.

La réservation s'effectue soit :

- Par appel téléphonique auprès de la centrale de réservations au 04 73 60 41 75 du lundi au samedi de 7h00 à 19h00 (sauf jours fériés),
- Par internet via un formulaire en ligne disponible sur le site internet de l'Agglo Pays d'Issoire,

Les agents d'accueil de la centrale d'appels demandent notamment 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 souhaité, il peut être demandé à l'utilisateur une souplesse 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 au domicile ou à l'arrêt fixé lors de la réservation.

Aucune réservation ne pourra être effectuée auprès des conducteurs.

API se réserve le droit d'optimiser les courses en optimisant par exemple le groupage.

La réservation de l'utilisateur est prise en compte sous condition de places disponibles dans le véhicule.

4. HORAIRES ET FONCTIONNEMENT DU SERVICE

Transport à la demande rural :

Le service de transport à la demande rural fonctionne selon les secteurs aux jours et horaires définis et disponibles sur le site internet de l'Agglo Pays d'Issoire.

Il ne fonctionne pas les jours fériés.

Le nombre de sacs autorisés par usager est limité à 3.

Transport à la demande urbain :

Le service de transport à la demande urbain fonctionne selon les jours et plages horaires définis et disponibles sur le site internet de l'Agglo Pays d'Issoire.

Il ne fonctionne pas les jours fériés.

5. ANNULATION OU REPORT D'UN DEPLACEMENT PREALABLEMENT RESERVE

. Par l'usager : s'il constate une impossibilité d'effectuer le déplacement prévu, il doit prévenir au plus tôt la centrale d'appels au numéro précité pour solliciter une annulation ou un report de la réservation à une autre date.

L'annulation ou le report doivent se faire au plus tard :

- la veille du trajet avant 12h00
- l'avant-veille avant 12h en cas de jour férié
- Le vendredi, avant 12h00, pour un déplacement le dimanche ou le lundi,

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.

6. 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 selon les conditions décrites à l'article précédent et qui ne se sera pas présenté à l'adresse convenue s'expose :

- pour la première absence : à un rappel au règlement par écrit de la centrale de réservation avec confirmation de réception ;

- pour la deuxième absence : à un 2nd rappel au règlement par écrit de la centrale de réservation avec confirmation de réception ;
- pour la troisième absence : courrier en LRAR indiquant une radiation pour une durée de 6 mois ;

7. PRISE EN CHARGE ET DEPOSE DES USAGERS

Transport à la Demande rural :

Les usagers sont pris en charge à leur domicile et sont déposés aux points d'arrêts identifiés du réseau.

Pour les demandes de trajet intra communaux, la prise en charge est uniquement possible lorsque tous les critères ci-dessous sont respectés :

- Dépose au point d'arrêt du bourg centre ;
- Distance entre le point de prise en charge et de dépose supérieure à 1km à vol d'oiseau.

Le transport à la demande demeure un service de transport collectif. Ainsi, le véhicule est susceptible de prendre en charge plusieurs usagers sur le parcours.

Un délai minimum de 1h30 doit être respecté entre 2 déplacements.

API se réserve le droit de grouper les usagers en un même point d'arrêt de montée en lieu et place de leur domicile si les conditions d'exploitation ne sont pas réunies (point de montée inaccessible ou difficilement accessible, domaine privé, temps de trajet etc.).

L'utilisateur ne peut pas s'opposer aux situations de groupage.

Transport à la Demande urbain :

La prise en charge et la dépose des usagers s'effectuent de point d'arrêt à point d'arrêt. Ces points d'arrêts sont identifiés sur la carte du réseau notamment disponible sur le site internet de l'Agglo Pays d'Issoire.

Une distance minimum de 500 mètres (à vol d'oiseau) entre le point de prise en charge et de dépose doit être respectée.

8. COMPORTEMENT DES USAGERS – SECURITE

Transport à la Demande rural :

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

Les usagers adopteront un comportement civique et respectueux envers à la fois le conducteur, 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 le véhicule ;
- 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 API afin que les dispositions nécessaires soient prises.

Transport à la Demande urbain :

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

- de fumer ou de vapoter dans le véhicule ;
- 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 API afin que les dispositions nécessaires soient prises.

III- 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 API 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'usager 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.

IV- REMARQUES ET RECLAMATIONS

Les usagers peuvent demander ou faire part de leurs remarques ou réclamations :

- par téléphone au : 04 15 62 20 03
- par mail : mobilite@capissoire.fr
- par courrier à Monsieur le Président d'API, 20 rue de la Liberté – 63504 ISSOIRE
CEDEX – BP 90162