



ALLO'BUSS +

REGLEMENT D'EXPLOITATION

Article 1 - Champ d'application

Les dispositions du présent Règlement sont applicables aux services de transport public de personnes à mobilité réduite réalisés sur les communes de Saintes, Thénac, Chermignac et Les Gonds, sous la dénomination « **ALLO'BUSS +** ».

Article 2 - Conditions d'accès au service

Le Syndicat Intercommunal des Transports Urbains de l'Agglomération de Saintes, Autorité Organisatrice des Transports Urbains a défini, par délibération du Comité Syndical du 14 décembre 2007, les conditions d'accès au service. Le service sera accessible de plein droit aux personnes suivantes :

- ⇒ Personnes handicapées se déplaçant en fauteuil et nécessitant un ancrage spécifique,
- ⇒ Personnes titulaires de la Carte d'invalidité à 80% avec station debout pénible,
- ⇒ Personnes reconnues invalides par la MDPH **ET** éprouvant des problèmes d'équilibre dans leur déplacement **ET** nécessitant une assistance à la montée et à la descente.

Et sous réserve de la décision de la commission d'accès, **Allo'Buss +** est ouvert aux personnes suivantes :

- ⇒ Personnes de plus de 65 ans présentant des problèmes décrits au point 3 et 4, **ET** dont les ressources mensuelles sont inférieures à 1.166 Euros pour une personne seule et 1.524 Euros pour un couple, **ET** ayant fait l'objet d'une évaluation par le service CVAD du CCAS de Saintes pour les habitants de Saintes, ou du CCAS de Thénac, Chermignac ou Les Gonds pour les personnes habitant ces communes.

L'inscription au service se fait sur examen d'un dossier d'admission, mis à jour chaque année au 1^{er} trimestre. Elle est validée par les représentants du SITU. Les demandes de dossiers se font auprès du service **ALLO'BUSS + au 0800.17.10.17.**

Article 3 - Renseignements et réclamations

Les demandes d'information en matière d'admission, de tarification ou de toutes questions sur le mode de fonctionnement du service sont reçues par courrier, par fax ou par téléphone à l'adresse suivante :

ALLO'BUSS +

Galerie du Bois d'Amour - Place du Maréchal Foch
17100 SAINTES

 **0800.17.10.17** (N° Vert : appel gratuit depuis un poste fixe)

Les réclamations sont reçues par courrier, par téléphone ou par fax au 05.46.93.68.50.

Article 4 - Nature des prestations réalisées par ALLO'BUSS +

Le service **ALLO'BUSS +** assure un transport de porte à porte. La prestation ne comprend pas le portage dans les escaliers, la montée dans les étages ou l'accompagnement à l'intérieur des bâtiments.

Le service **ALLO'BUSS +** ne saurait être assimilé au taxi. Le choix du véhicule, du groupage et de l'itinéraire emprunté par le conducteur relève de la responsabilité de l'exploitant. De même que la destination prévue lors de la réservation ne peut-être modifiée au cours du trajet.

En tant que service public, l'organisation d'**ALLO'BUSS +** privilégie le recours au groupage. Pour se faire un transport réservé peut être décalé dans la limite de **+ ou - 15 minutes** par rapport à l'horaire convenu par téléphone.

Un même utilisateur ne peut procéder à deux réservations dans un intervalle de temps inférieur à 30 minutes. La prestation transport s'entend à partir d'un déplacement supérieur à 500 mètres.



Article 5 - Réserveation

La réserveation s'effectue par téléphone :

**au 0800.17.10.17
de 14H00 à 18H00 le lundi
et de 10h00 à 12h00 et de 14h00 à 18h00 du mardi au vendredi.**

Les demandes de transports doivent intervenir au minimum 24h à l'avance par rapport à l'heure de prise en charge souhaitée en fonction des disponibilités. Toutefois, il est recommandé aux utilisateurs qui peuvent prévoir leur déplacement d'anticiper leur réserveation afin d'obtenir une réponse la plus conforme possible à leurs attentes.

5.1 Transports réguliers

Les demandes de réserveation à heures et jours fixes sur une période supérieure à un mois font l'objet d'une réserveation unique traitée par courrier ou par fax.

Ces transports réguliers peuvent être annulés de manière ponctuelle par l'utilisateur minimum 24h à l'avance (départ en vacances, etc.) en indiquant de manière précise la date de reprise du transport.

A défaut de date connue de reprise du transport (hospitalisation, suspension d'activité, etc.), le transport régulier est supprimé. Pour sa reprise, le client doit déposer une nouvelle demande de transport régulier.

En cas de modification fréquente des conditions du transport (+ de 20 % des transports modifiés), le transport régulier est supprimé avec possibilité de déposer une nouvelle demande.

5.2 Déplacements dans le cadre d'une activité groupée

A l'occasion d'une sortie en groupe, il est fortement conseillé d'effectuer une seule demande de réserveation en indiquant l'effectif précis concerné afin que le service **ALLO'BUSS +** puisse répondre au mieux à la demande.

Article 6 - Respect des délais 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 **ALLO'BUSS +** par tout moyen approprié au moins deux heures à l'avance par rapport à l'heure initialement programmée de prise en charge.

6.1 Annulation hors délai

Dans le cas où l'annulation du transport intervient dans un délai inférieur à deux heures, le transport est dû. Le ticket correspondant est à remettre au conducteur lors du prochain déplacement ou à adresser par courrier à **ALLO'BUSS +**.

6.2 Déplacements en absence

Tout transport réservé et non utilisé est un transport perdu pour un autre utilisateur.

C'est pourquoi à défaut et sauf circonstances justifiant de l'absence d'annulation ou d'annulation sur place du transport par le client, il lui sera appliqué une pénalité de **15 €uros**. Cette pénalité fait l'objet d'une facturation spécifique.

Faute de régularisation par le client des tickets dus ou de la pénalité, l'accès au service peut être suspendu.

Article 7 - Ponctualité

Tout retard pénalise l'ensemble de la clientèle. Il est donc demandé à l'utilisateur d'être prêt 10 minutes avant l'horaire convenu lors de la réserveation.

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.

Le conducteur ne pourra pas attendre au-delà de l'heure convenue.

Article 8 - Titres de transport

Le prix du ticket **ALLO'BUSS +** est fixé par le Syndicat Intercommunal des Transports Urbains de l'Agglomération de Saintes.

Dans le cadre du transport public, tout voyageur doit acquitter son titre de transport à la montée auprès du conducteur ou être muni d'un titre de transport à présenter au conducteur à la montée.

Le billet à l'unité est valable pour un trajet. Par trajet, on entend le service réalisé entre la prise en charge et la dépose du voyageur. Le retour constitue lui-même un trajet et nécessite un deuxième ticket.

8.1 Points de vente

Les tickets **ALLO'BUSS +** sont en vente :

- ⇒ Auprès du conducteur sous forme de ticket à l'unité. Il est conseillé de disposer de l'appoint.
- ⇒ A la Boutique BUSS, galerie du Bois d'Amour à Saintes pour les cartes magnétiques de 10 voyages.
- ⇒ Chez tous les distributeurs pour les cartes magnétiques 10 voyages.

8.3 Conditions de remboursement

Les cartes magnétiques ne sont ni reprises ni échangées. En cas d'incapacité définitive à utiliser le service, un remboursement est possible sur la base d'un justificatif, à partir d'une carte magnétique entière.

Article 9 - Modalités de correspondance

En cas de correspondance avec BUSS, le client doit préciser à l'opérateur dès la réservation son souhait de correspondance.

Le conducteur lui remet gratuitement le jour de son transport un ticket-correspondance daté et utilisable dans l'heure.

Dans le sens BUSS → ALLO'BUSS +, il suffit d'oblitérer un ticket **ALLO'BUSS +** dès le début du trajet et de le conserver sur l'ensemble du parcours.

Article 10 - Statut des accompagnateurs

10.1 L'accompagnateur obligatoire

La nécessité pour l'utilisateur d'être accompagné dans ses déplacements est établie lors de l'inscription au service à titre d'assistance. L'accompagnateur voyage alors avec un titre de transport **Allo'Buss +**. Aucun transport ne pourra être effectué en son absence.

L'accompagnateur n'est pas désigné nommément mais il est par définition majeur, valide et apte à assister l'utilisateur par sa connaissance du handicap.

10.2 L'accompagnateur facultatif

Il s'agit de personnes de la famille ou amis qui participent au déplacement de l'usager sans prendre en charge une mission d'assistance. Dans ce cas, les personnes qui accompagnent doivent être détentrices d'un titre de transport **ALLO'BUSS +**.

En outre, elles ne seront autorisées à être transportées que dans la limite des places disponibles pour le déplacement convenu.

La présence de l'accompagnateur est à préciser lors de la réservation.

Article 11- Gratuité

Les enfants de moins de 4 ans voyagent gratuitement.

Les enfants peuvent voyager seuls à partir de 11 ans (hors disposition liée à l'accompagnement obligatoire décrit à l'article 10).

Article 12 - 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.

Article 13 - Mise à jour de la fiche utilisateur

13.1 Modification de la situation du client

En cas de déménagement, de changement de numéro de téléphone, ou de modification des conditions de déplacement (type de fauteuil, etc.), il est important de prévenir par écrit **ALLO'BUSS +** pour permettre la prise en compte de ces informations dans la programmation.

13.2 Non-utilisation du service

Le fichier clients est mis à jour annuellement sur la base de la fréquentation effective des personnes sur les 18 derniers mois. Les fiches des clients n'ayant pas utilisé le service sur cette période sont archivées.

La réinscription peut être soumise à une nouvelle inscription, à titre gratuit, afin de remettre à jour les données utilisées par **ALLO'BUSS +** pour organiser les transports.

Article 14 - Animaux

A l'exception des chiens servant de guide, lesquels sont admis gracieusement, la présence des animaux, notamment des chiens, est interdite à bord des véhicules.

Les animaux domestiques de petite taille pourront cependant être admis 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.

ALLO'BUSS + 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 15 - Matières dangereuses

Il est interdit aux utilisateurs d'introduire à bord des véhicules des matières dangereuses ainsi que, en général, toutes celles susceptibles de salir ou incommoder ainsi que celles dont la possession est pénalement poursuivie.

Article 16 - Bagages

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

Article 17 - Comportement à bord du véhicule

Toute personne qui risquerait d'incommoder les autres voyageurs 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 notamment interdit de fumer et de monter dans un véhicule en état d'ébriété.

Article 18 - Date d'entrée en vigueur

Le présent règlement d'exploitation a été approuvé par le Comité Syndical du Syndicat Intercommunal des Transports Urbains de l'Agglomération de Saintes par délibération le 14 décembre 2007, fixant sa date d'entrée en vigueur au 18 janvier 2007.