

# ANNEXE 13 REGLEMENT D'UTILISATION DU SERVICE

## REGLEMENT D'EXPLOITATION DU RESEAU DE TRANSPORT PUBLIC DE VOYAGEURS ELIOS

### ARTICLE 1 : OBJET

Le présent règlement définit les conditions dans lesquelles les voyageurs peuvent utiliser le service de transport public urbain du Grand Villeneuvois ainsi que leurs droits et leurs obligations.

Il complète les textes légaux en vigueur.

Ces dispositions sont applicables à l'ensemble des lignes et services du réseau urbain du Grand Villeneuvois.

### ARTICLE 2 : CONDITIONS DE TRANSPORT

#### 2.1 - Accès aux véhicules

L'accès au réseau de transport est interdit à tout enfant âgé de moins de 6 ans, sauf s'il est accompagné d'une personne de plus de 12 ans. Dans le cas contraire, le service de transport ne saura être tenu responsable pour défaut de surveillance en cas d'incident quel qu'il soit.

Les services de transport bénéficiant d'accompagnateurs sont accessibles à partir de 3 ans.

En cas de forte affluence aux horaires scolaires, les élèves titulaires d'une carte « pass scolaire » sont prioritaires à la montée dans les véhicules.

#### 2.2 – Arrêts

Tous les arrêts sont facultatifs. En conséquence, les voyageurs désirant monter à bord du véhicule sont tenus de demander l'arrêt du véhicule dans lequel ils souhaitent prendre place, en tendant le bras franchement et assez tôt, pour être vus en temps utile par le conducteur.

De même, l'arrêt de descente devra être demandé au moyen des boutons disposés à cet effet dans les véhicules, suffisamment tôt pour que le conducteur soit en mesure d'arrêter sans danger son véhicule.

À l'arrivée aux arrêts « terminus » tous les voyageurs doivent descendre du véhicule.

Le réseau ELIOS est strictement réservé pour le déplacement des usagers souhaitant se rendre d'un arrêt à un autre. Les trajets répétitifs en boucle, sans descendre du véhicule, sont formellement interdits.

#### 2.3 - Places réservées

Dans chaque véhicule, des places assises signalées sont réservées par priorité décroissante aux :

- mutilés de guerre en possession d'une carte officielle portant la mention « station debout pénible » ;
- non-voyants civils en possession d'une carte justificative ou munis d'une canne blanche,
- invalides du travail et infirmes civils en possession d'une carte officielle portant la mention « station debout pénible »,
- femmes enceintes;
- personnes accompagnées d'enfant de moins de 4 ans (assis sur les genoux d'un adulte);

- personnes en situation d'invalidité temporaire (par exemple utilisant des béquilles)

Lorsque ces places réservées sont inoccupées, elles peuvent être utilisées par d'autres voyageurs qui devront les céder immédiatement aux ayants-droits lorsqu'ils en font la demande directement ou par l'intermédiaire du personnel de l'exploitant.

Les voyageurs non prioritaires sont invités par ailleurs à céder la place qu'ils pourraient occuper aux personnes âgées, pour lesquelles un trajet debout est particulièrement pénible.

## **2.4 - Transport d'animaux - objets encombrants - matières dangereuses**

### **2.4.1 – Animaux**

En règle générale, tous les animaux sont interdits à l'exception :

▣ Des chiens reconnus aptes à leurs fonctions de guide de personne non-voyante ; ces chiens sont, dans ce cas, exemptés du port de la muselière mais doivent être tenus en laisse.

▣ Des animaux domestiques de petite taille s'ils sont transportés dans des paniers, sacs ou cages convenablement fermés et installés sur les genoux de leur propriétaire. Ces animaux ne doivent pas salir les lieux ou constituer une gêne à l'égard des usagers.

En aucun cas, l'exploitant ne pourra être tenu responsable des conséquences des accidents dont les animaux auraient été l'objet, ni des dommages qui leur auraient été causés. En revanche les propriétaires seront tenus responsables des dégâts occasionnés par leurs animaux.

### **2.4.2- Objets encombrants**

Les petits bagages à main ou colis, pouvant être transportés par une seule personne, sont admis et transportés gratuitement.

Il est toutefois interdit de pénétrer dans les véhicules avec des colis encombrants.

Sont considérés comme encombrants tous les colis dont la plus grande dimension excède 0,75 mètre. L'exception est faite pour les colis longs qui sont admis sous réserve que leur plus grande dimension n'excède pas 2 mètres et que les autres dimensions restent inférieures à 0,20 mètre. Ces colis longs doivent être transportés verticalement.

Les poussettes et véhicules d'enfants ne sont admis et transportés gratuitement que s'ils sont exclusivement utilisés pour transporter des enfants. Les poussettes doivent être pliées avant d'accéder au véhicule et doivent être placées verticalement dans le véhicule de façon à ne pas gêner la circulation des usagers. Les jeunes enfants doivent être tenus immobilisés.

Il est rigoureusement interdit de pénétrer dans les véhicules avec des bicyclettes, des vélomoteurs ou des chariots de type « supermarché ».

En aucun cas, l'exploitant ne peut être tenu responsable des dégâts ou dommages subis par les objets encombrants ci-dessus définis. Leur propriétaire sera, par ailleurs, rendu responsable des dommages que ces objets auraient pu occasionner aux autres voyageurs et / ou aux matériels, aux équipements et aux installations de service.

### **2.4.3 - Matières dangereuses – armes**

Il est interdit d'introduire dans les stations, agences commerciales ou véhicules, des armes quelle qu'en soit la catégorie, des munitions, des matières dangereuses (comburantes, combustibles, explosives, inflammables, corrosives, toxiques, vénéneuses,...), et des matières ou objets dont la détention est pénalement poursuivie.

L'interdiction relative aux armes ne s'applique pas aux agents de la force publique lorsqu'ils sont en service commandé ou lorsqu'ils se déplacent pour se rendre sur leur lieu de travail ou pour en revenir.

*« Une exclusion immédiate et définitive du réseau de transport sera prononcée à l'encontre de tout usager qui ne respecterait pas les dispositions énoncées au présent article, sans que ce dernier puisse prétendre à un quelconque dédommagement ».*

## **2.5 – Interdictions**

### **2.5.1 - Il est interdit aux voyageurs, sous peine de sanction :**

- de se trouver dans des lieux interdits au public ou réservés à l'exploitant, ou d'occuper un emplacement non destiné aux voyageurs ;
- de monter ou de descendre des véhicules autrement que par les issues réglementaires ou celles désignées par l'exploitant ;
- de mettre un obstacle à la fermeture ou à l'ouverture des portes ;
- de monter ou de descendre des véhicules ailleurs qu'aux stations ou aux arrêts matérialisés par un poteau ou abribus, sauf requête du personnel de l'exploitant ;
- de monter ou de descendre des véhicules avant que le véhicule ne soit complètement immobilisé ;
- de se pencher au-dehors des fenêtres des véhicules ;
- d'occuper abusivement les sièges avec des effets, colis, bagages ou autres objets ;
- de monter dans les véhicules en violation de l'indication « complet » donnée par le personnel de l'exploitant ;
- de fumer ou de cracher dans les véhicules ou dans les agences commerciales de l'exploitant et, plus généralement, dans tous les lieux du réseau accessibles au public ;
- d'enlever, de souiller, de détériorer ou de mettre obstacle au bon fonctionnement des matériels, équipements et installations de toute nature, soit à bord des véhicules, soit dans tout espace réservé à l'exploitation. Il en est de même pour les pancartes, inscriptions ou affiches qu'ils comportent ;
- de se servir sans motif valable des dispositifs d'alarme ou de sécurité ;
- de déplacer ou de modifier la signalétique ou les moyens de protection temporaire installés par l'exploitant ;
- de prendre toute position susceptible de gêner la conduite des véhicules, le service du personnel d'exploitation ou la circulation des autres voyageurs ;
- de faire usage aux arrêts, à l'agence commerciale du réseau ou dans les véhicules, de tout appareil bruyant ou sonore ou d'animer un spectacle de quelque nature que ce soit. Toutefois de telles activités peuvent être autorisées par l'exploitant, notamment selon les conditions d'horaires et d'emplacement qu'il aura définies ;
- de pénétrer dans les véhicules ou de stationner dans les agences commerciales de l'exploitant dans un état notoire de maladie dont la contagion serait à redouter pour les autres voyageurs, ou en état d'ivresse.

### **2.5.2 - Il est en outre formellement interdit aux voyageurs :**

- de parler sans nécessité au conducteur pendant la marche du véhicule ;
- de s'installer au poste de conduite du véhicule ;
- de rester à bord des véhicules après le dernier arrêt commercial ou les terminus quels qu'ils soient, même lorsqu'ils sont provisoirement mis en place par l'exploitant ;
- de monter à bord des véhicules et de circuler à l'intérieur équipés de patins à roulettes, rollers ou équipements assimilés ;
- de s'agripper aux véhicules, qu'ils soient à l'arrêt ou en mouvement, pour les personnes équipées de patins à roulettes, de rollers ou utilisant une trottinette, une planche à roulettes ou tout autre équipement assimilé ;
- et, plus généralement de porter atteinte à la sécurité publique ;
- de distribuer des tracts sans une autorisation spéciale ;
- d'offrir, de louer, de vendre quoi que ce soit, de se livrer à une quelconque publicité ailleurs que dans les espaces affectés à cet usage et sans l'autorisation correspondante ;
- d'effectuer des prises de vue fixes ou mobiles ou des prises de son sans autorisation particulière de l'exploitant. Toutefois, de telles activités peuvent être autorisées par l'exploitant, notamment aux conditions d'heures et d'emplacement qu'il fixera ;

- d'abandonner ou de jeter dans les stations, les agences commerciales de l'exploitant ou dans les véhicules tous papiers (journaux, emballages, titres de transports) résidus ou détritres de toute nature pouvant nuire à l'hygiène et à la propreté des lieux et / ou gêner d'autres voyageurs et / ou susceptibles de provoquer le dysfonctionnement des équipements et installations ;
- de solliciter la signature de pétition, de se livrer à une quelconque propagande, de tenir des rassemblements, et d'une manière plus générale, de troubler de quelque manière que ce soit la tranquillité des voyageurs dans les agences commerciales de l'exploitant ou dans les véhicules ;
- de pratiquer toute forme de mendicité ;
- d'apposer dans les stations équipées d'abribus ou de poteaux d'arrêt, sur les équipements, dans les locaux commerciaux ou dans les véhicules, des inscriptions de toute nature manuscrites ou imprimées, tracts, affiches, tags, graffs ou gravures ;
- de pratiquer toute activité sportive ou jeu susceptible de gêner l'exploitation.

Les voyageurs qui, par leur tenue ou leur comportement, notamment au titre de l'article 2.5. ci-dessus, risquent d'incommoder ou d'apporter un trouble à l'ordre public et / ou à la sécurité à l'intérieur d'un véhicule, à un arrêt ou dans un espace commercial du réseau, devront quitter les lieux si la demande leur en est faite par le personnel habilité par l'exploitant.

En cas de non-respect des dispositions prévues à l'article 2.5, l'usager s'expose aux sanctions ou contraventions définies à l'article 4 du présent règlement. L'exploitant, quant à lui, décline par avance toute responsabilité pour les accidents ou dommages qui pourraient en résulter.

En tout état de cause, les voyageurs doivent se conformer aux injonctions qui leur sont données directement par les personnels habilités par l'exploitant ou indirectement par l'intermédiaire d'une annonce sonore ou d'une signalisation.

## **ARTICLE 3 : LA GRATUITE DU RESEAU ELIOS**

### **3.1. Montée libre**

La Communauté d'Agglomération du Grand Villeneuvois a décidé d'instaurer le libre accès sur tous les services de transports du réseau ELIOS.

### **3.2. La carte « Pass Scolaire » gratuite et obligatoire**

Les élèves souhaitant utiliser le réseau ELIOS pour leurs déplacements scolaires, domicile ↔ établissement, doivent s'inscrire auprès de la Maison de la Mobilité. La carte « Pass Scolaire » leur sera délivrée gratuitement, dès réception d'un dossier d'inscription dûment complété et signé par le représentant légal de l'élève. Cette carte est personnelle et devra être présentée au conducteur à chaque montée dans le bus.

Les élèves ne disposant pas de cette carte ne pourront pas avoir accès au service de transport aux horaires scolaires. Tout élève qui ne respectera pas cette règle se verra exclu du réseau Elios tant qu'il ne sera pas en possession de sa carte.

## **ARTICLE 4 - CONSTATATION DES INFRACTIONS**

### **4.1 Prévention**

En cas de non-respect du présent règlement d'exploitation, les conducteurs ou le personnel habilité peuvent prendre des sanctions à l'encontre des usagers.

## AVERTISSEMENT

Un avertissement sera établi en cas de :

	<b>Autres conséquences</b>
Chahut, insolence	/
Non-présentation du titre de transport scolaire	/
Non-respect d'autrui, des consignes de sécurité et des dispositions du présent règlement	/
Non-port du gilet jaune pour les élèves transportés en autocars	/
Non-attachement de la ceinture de sécurité pour les véhicules équipés	/

## EXCLUSION

Une exclusion temporaire du service de transport sera prononcée à l'encontre de l'utilisateur en cas de :

	<b>Autres conséquences</b>
Violences ou menaces répétées	Dépôt de plainte
Insolence grave	/
Introduction ou manipulation d'objet, de produit ou matériel dangereux	/
Falsification du titre de transport scolaire ou utilisation de ce même titre périmé	/
Récidive suite à un avertissement	/
Dégradation du matériel	Les frais de remise en état seront facturés aux auteurs des faits ou au représentant légal si les faits ont été commis par un mineur. Dépôt de plainte
Vols, racket	Dépôt de plainte
Agression physique	Dépôt de plainte

Une exclusion définitive du service de transport sera prononcée en cas de récidive suite à une exclusion temporaire ou en cas de désordre important (menaces graves, agression physique avec Incapacité Totale de Travail, ...) assorti d'un dépôt de plainte. La levée de l'exclusion définitive reste à la discrétion de l'autorité organisatrice et de l'exploitant du réseau.

## 4.2 Contraventions

Les voyageurs qui auront enfreint les dispositions des articles 2.4, 2.5.1, 2.5.2 et 3.2 seront en situation d'infraction.

Ces infractions peuvent, à tout moment du trajet dans les véhicules et dans les zones sous contrôle, être constatées par le personnel de contrôle habilité par l'exploitant.

## 4.3 Peines encourues

Les infractions sont punies de peines prévues par les différents textes légaux ou réglementaires en vigueur; sans préjudice des réparations civiles qui pourraient être réclamées par l'exploitant.

## **ARTICLE 5 - OBJETS TROUVÉS**

### **5.1. Responsabilité**

L'exploitant n'est nullement responsable des objets perdus ou volés dans les véhicules, dans ses bureaux et / ou à l'agence commerciale. Il peut procéder ou faire procéder à la destruction immédiate des objets abandonnés ou laissés sans surveillance pouvant représenter un éventuel danger pour le public

### **5.2. Garde**

Les objets trouvés sont conservés pendant une période de 6 mois maximum et restitués à leur propriétaire à la Maison de la Mobilité – 22 rue du Collège – 47300 Villeneuve-sur-Lot.

## **ARTICLE 6 – RÉCLAMATIONS**

Les réclamations verbales des voyageurs ne peuvent être reçues que par le personnel de contrôle de l'exploitant.

Les réclamations écrites dûment motivées doivent être adressées dans les 48 heures suivant l'incident au siège de l'exploitant, par voie postale :

▣ à la Maison de la Mobilité – 22 rue du Collège – 47300 Villeneuve-sur-Lot

ou

▣ à la CAGV – 24 rue du Vieux Pont – 47440 Casseneuil

ou par courriel sur le site [www.bus-elios.fr](http://www.bus-elios.fr), page d'accueil « nous contacter »

Le personnel de la Maison de la Mobilité, 22 rue du Collège à Villeneuve sur Lot, se tient à la disposition de la clientèle pour recueillir et enregistrer les suggestions et réclamations.

## **ARTICLE 7 – AFFICHAGE**

Une information indiquant les lieux de consultation du présent règlement d'exploitation est affichée dans les véhicules. Il peut, par ailleurs, être consulté dans son intégralité, dans les locaux de la Maison de la Mobilité, par toute personne qui en aura fait la demande au préalable.

## **ARTICLE 8 - RESPONSABILITES DE L'EXPLOITANT**

En aucun cas, l'exploitant ne pourra être tenu responsable des éventuelles conséquences de retards ou de services non assurés quelle qu'en soit la raison.

## **ARTICLE 9 - DISPOSITIONS PARTICULIÈRES S'APPLIQUANT AUX SERVICES À LA DEMANDE**

### **9.1. Conditions d'accès aux services TRANSPORT DES PERSONNES A MOBILITE REDUITE (TPMR)**

L'accès au service TPMR, pour les personnes résidentes sur le territoire du Grand Villeneuvois, est soumis à certaines conditions.

L'inscription au service passe par la constitution d'un dossier d'admission. Elle pourra être validée si nécessaire, notamment pour évaluer les conditions d'accessibilité, à l'occasion d'une rencontre-entretien dans les locaux de l'Exploitant.

Les demandes de dossiers d'inscription se font auprès de l'exploitant, à la Maison de la Mobilité - 22 rue du Collège 47300 Villeneuve sur Lot.

L'accès au service TPMR pour des personnes extérieures au territoire du Grand Villeneuvois, est possible selon les conditions énoncées ci-dessus. L'intégralité du déplacement doit se faire à l'intérieur du périmètre du Grand Villeneuvois.

## **9.2. Nature des prestations réalisées**

### **9.2.1 Le service de TRANSPORT DES PERSONNES A MOBILITE REDUITE (TPMR)**

La société 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 client sera déposé en un point sécurisé.

Le service 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 la destination prévue lors de la réservation ne peut être modifiée au cours du trajet.

En tant que service public, le recours au groupage sera privilégié. Pour se faire, un transport réservé peut être décalé, après information du client, dans la limite de +/-20 minutes.

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.

Ce service est assuré dans la limite des places disponibles. Dans le cas de plusieurs réservations le même jour aux mêmes horaires, les déplacements de nature médicale ou professionnelle sont considérés prioritaires.

### **9.2.2 Le service de TRANSPORT À LA DEMANDE (TAD)**

Ces services sont déclenchés à la demande à partir d'horaires et points d'arrêts prédéfinis en fonction du cahier des charges établi au préalable. Les clients sont pris en charge aux arrêts signalés. De même la destination prévue lors de la réservation ne peut être modifiée au cours du trajet.

Ce service est assuré dans la limite des places disponibles. Dans le cas de plusieurs réservations le même jour aux mêmes horaires, les déplacements de nature médicale ou professionnelle sont considérés prioritaires.

L'usage du TAD à titre scolaire est limité aux services et horaires définis dans le guide horaire des lignes scolaires ainsi qu'aux horaires de la ligne inter-secteur entre Villeneuve-sur-Lot et Laroque-Timbaut.

## **9.3. Réservations**

### **9.3.1 Le service TPMR**

L'ayant-droit effectue sa demande de réservation obligatoirement par téléphone auprès d'un standard d'appel au plus tard la veille avant 18h du lundi au vendredi, et avant 11 h le samedi matin pour un déplacement le lundi, en précisant l'horaire, l'itinéraire aller et retour, la présence ou non d'un accompagnateur et l'utilisation de fauteuil roulant.

Les demandes de réservation à heures fixes sur une période supérieure à un mois font l'objet d'une réservation unique. Ces transports réguliers peuvent être annulés de manière ponctuelle (départ en vacances, etc...).

En revanche, il est formellement interdit d'ajouter ou de modifier les trajets, le jour même du déplacement.

En cas de déplacements à l'occasion d'une sortie en groupe, il est fortement conseillé d'effectuer une seule demande de réservation en indiquant l'effectif précis concerné afin que le service de transport puisse répondre au mieux à la demande.

Dans ce cas, le nombre de réservations sur un même trajet (terminus et horaires identiques) sera limité à la capacité du véhicule affecté au service, les déplacements médicaux et professionnels restant prioritaires.

### **9.3.2 Le service TAD**

Le service est déclenché par le client sur appel et réservation auprès d'un standard d'appel : le service est mis en place dès le premier appel.

La réservation s'effectue au plus tard la veille à 18h du lundi au vendredi, le samedi matin avant 11 h pour un déplacement le lundi, en précisant l'horaire, l'arrêt d'origine et l'arrêt de destination.

Les demandes de réservation à heures fixes sur une période supérieure à un mois font l'objet d'une réservation unique. Ces transports réguliers peuvent être annulés de manière ponctuelle (départ en vacances, etc...).

En revanche, il est formellement interdit d'ajouter ou de modifier les trajets, le jour même du déplacement.

En cas de déplacements à l'occasion d'une sortie en groupe, il est fortement conseillé d'effectuer une seule demande de réservation en indiquant l'effectif précis concerné afin que le service de transport puisse répondre au mieux à la demande.

Dans ce cas, le nombre de réservations sur un même trajet (terminus et horaires identiques) sera limité à 8 personnes, les déplacements médicaux et professionnels restant prioritaires.

#### **9.4. Déplacements inutiles**

Dans la mesure où, pour quelque raison que ce soit, l'utilisateur ne pourrait effectuer le déplacement demandé et programmé, il est tenu d'en informer la centrale de réservation par tout moyen approprié au plus tard la veille avant 18 h du lundi au vendredi, et avant 11 h le samedi matin pour un déplacement prévu le lundi.

Le non-respect de ces dispositions engendre un transport perdu pour un autre utilisateur.

C'est pourquoi, à défaut et sauf circonstance justifiant ce manquement, une exclusion temporaire d'un mois sera prononcée, à partir du deuxième déplacement inutile.

En cas de récurrence, sans motif valable, l'utilisateur sera exclu définitivement du service.

#### **9.5. Ponctualité**

Tout retard pénalise l'ensemble de la clientèle. Il est demandé à l'utilisateur de respecter les horaires de prise en charge, tant à l'aller qu'au retour, et d'être prêt 10 minutes avant l'horaire convenu lors de la réservation. Le conducteur ne pourra attendre au-delà de l'heure convenue.

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, voire définitivement en cas de récurrence.

#### **9.6. Statut des accompagnateurs des personnes inscrites au service TPMR**

##### **9.6.1. 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.

Aucun transport ne pourra être effectué en son absence.

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

##### **9.6.2. L'accompagnateur facultatif**

Il s'agit de membres de la famille ou d'amis qui participent au déplacement de l'utilisateur sans prendre en charge une mission d'assistance. Dans ce cas, l'accompagnateur sera autorisé à être transporté dans la limite des places disponibles pour le déplacement convenu. La présence et le nombre d'accompagnateurs sont à préciser lors de la réservation.

#### **9.7. Sécurité**

A bord du véhicule, les utilisateurs doivent se conformer aux instructions de sécurité et notamment ne pas refuser le port de la ceinture pour les véhicules qui en sont équipés ; toute infraction répétée à cette disposition peut entraîner le refus de l'exploitant d'assurer de nouvelles prestations de transport.



## **9.8. Mise à jour de la fiche utilisateur du service TPMR**

### **9.8.1. Modification de la situation du client**

En cas de déménagement, de changement de numéro de téléphone, ou de conditions de déplacement (type de fauteuil..), il est important de prévenir par écrit le service pour permettre à l'exploitant de tenir compte de ces modifications dans la programmation.

### **9.8.2. 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.

Passé ce délai, l'utilisation du service sera donc soumise à une réinscription selon les modalités définies à l'article 9.1.

## **9.9. Bagages**

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

## **ARTICLE 10 – MISE A DISPOSITION DE VELOS**

Des vélos standards, pliants, à assistance électrique et un accessible aux personnes à mobilité réduite (monopousseur à assistance électrique accompagné d'un fauteuil roulant adapté) sont mis à la disposition des usagers. Ils sont disponibles à la Maison de la Mobilité – 22 Rue du Collège à Villeneuve-sur-Lot.

Lorsque le domicile du demandeur n'est pas desservi par le réseau Elios et ne peut pas se déplacer pour venir chercher un vélo et pour toute réservation d'une semaine et plus, un agent de Transdev Urbain peut venir livrer le vélo directement au domicile de l'utilisateur.

Ce service est possible dans la mesure où la réservation a bien été effectuée et que des vélos sont disponibles.

### **10.1. Réservation**

Les réservations peuvent se faire en téléphonant à la Maison de la Mobilité au minimum la veille avant 18h00 les jours ouvrés.

### **10.2. Contrat de mise à disposition**

Un contrat est établi par l'exploitant, sur présentation par l'utilisateur d'une pièce d'identité en cours de validité, d'un justificatif de domicile de moins de 3 mois et d'un chèque de caution dont le montant est défini en fonction du type de vélo choisi.

### **10.3. Durée**

La durée d'utilisation du vélo ne dépassera pas un mois en période estivale (en juillet et août) et trois mois non renouvelable hors période estivale.

# ANNEXE 14 QUALITE DE SERVICE

## Principes généraux : Modalités d'organisation

Les indicateurs de qualité proviennent des sources principales suivantes :

- Les registres du concessionnaire ;
- Les rapports mensuels du concessionnaire ;
- L'inventaire des réclamations de Transdev Urbain Grand Villeneuveois ;
- Des campagnes de contrôles par l'Autorité Organisatrice (ou son représentant) ;
- Des campagnes de contrôles contradictoires entre l'Autorité Organisatrice (ou son représentant) et un représentant du réseau de transport ;
- L'inventaire de l'exploitant.

Le mécanisme d'appréciation de la performance du concessionnaire des services de transport repose sur un « baromètre qualité » constitué des cinq critères les plus souvent cités comme représentatifs de la qualité souhaitée par les usagers :

- o Ponctualité ;
- o Propreté des bus (extérieure & intérieure) ;
- o Disponibilité de l'information auprès des voyageurs (à bord des véhicules, aux arrêts) ;
- o Accueil des clients / courtoisie du personnel ;
- o Traitement des réclamations.

Les contrôles sont réalisés chaque année du contrat par **un représentant de l'Autorité Organisatrice** (et/ou un tiers mandaté par l'AO) accompagné du directeur d'exploitation de l'entreprise concessionnaire (ou son représentant.)

Les contrôles s'échelonnent sur toute l'année et pourront être réalisés de manière inopinée.

Les relevés pouvant être planifiés sur des périodes perturbées (travaux, manifestations, grèves, etc.) seront reportés.

A minima, en fin d'année, les résultats de l'ensemble des contrôles sont compilés, analysés et les actions conventionnelles pourront être engagées en conséquence. Si l'un des objectifs n'est pas atteint, une pénalité de 14 000€HT sera appliquée plafonnée à hauteur de 70 000€HT par an sur l'ensemble des critères.

Sur les services TAD/TPMR, les taux de refus annuels seront évalués de la manière suivante :

- o En dessous de 5% de refus, l'offre est satisfaisante ;
- o Entre 5% et 10% de refus, une pénalité de 8 000 €HT est appliquée ;
- o Plus de 10% de refus, une pénalité de 16 000 €HT est appliquée.

Notre définition du « refus » est la suivante :

- o Aucune solution de transport n'est proposée, pour des raisons inhérentes au Concessionnaire ;
- o Une prise en charge au-delà de 30 minutes au maximum. Dans ce laps de temps, le refus du client ne nous est pas imputable.