Règlement d'exploitation – Service de transport à la demande ALLOBUS

Secteur A – Plateau d'Hauteville

Article 1 – Fonctionnement du service ALLOBUS

Ce service de transport à la demande est accessible du lundi au samedi (hors jours fériés), de 8h30 à 11h30 et de 14h à 18h.

Le transport s'effectue depuis le domicile de l'utilisateur vers une adresse de son choix, dans le périmètre des communes suivantes :

- Plateau d'Hauteville (y compris Nantuy, La Praille, La Raggiatz)
- Vieu-d'Izenave, Outriaz, Brénod, Lantenay, Izenave, Corlier, Champdor-Corcelles, Aranc, Évosges, Prémillieu, Hostiaz, Cormaranche, Thézillieu
- Maison de Santé de Saint-Martin-du-Fresne (depuis les communes citées ci-dessus)

Exemples de trajets possibles :

- Un habitant d'Hauteville peut se rendre à Cormaranche, Brénod ou dans le centre-ville.
- Un usager de Vieu-d'Izenave peut se rendre à Hauteville, à la Maison de Santé de Saint-Martin-du-Fresne, ou à Brénod, Lantenay, etc.

Article 2 – Tarifs et titres de transport

Tarif unique : 2 € par trajet

Achat uniquement à bord, auprès du conducteur

Chaque passager, y compris les enfants, doit être muni d'un titre de transport valide, à présenter en cas de contrôle par le personnel habilité.

Article 3 – Réservation du transport

La prise de réservations se fait dans la limite des places disponibles. L'exploitant ne peut pas garantir la satisfaction de chaque demande.

3.1. Modalités de réservation

Les réservations sont possibles via :

- Application mobile ALLOBUS (24h/24)
- Un appel à la centrale de mobilité au : 04 63 79 45 24 (du lundi au vendredi, de 8h à 12h et de 14h à 18h, hors jours fériés)

Les réservations sont possibles au maximum 15 jours avant le déplacement et jusqu'à 30 minutes le jour même en fonction des places disponibles. Le déplacement n'est confirmé qu'après que la réservation ait été mentionnée « validée ». À l'issue de la réservation, l'exploitant confirme à l'utilisateur un horaire unique de prise en charge dénommé « horaire validé ».

Afin de favoriser le groupage des services, cet horaire peut être modifié jusqu'à 15 minutes, (avant ou après l'heure initiale prévue) tout en prenant en compte l'impératif de l'utilisateur « partir à » ou « arriver à ». Exemple : si un usager commence son RDV à 09h00, son déplacement ne pourra pas être planifié avec une arrivée à 09h12.

Cet horaire sera confirmé par SMS ou par mail la veille avant 19h. Par ailleurs, le jour du déplacement, un SMS est envoyé 1 heure avant l'arrivée du véhicule pour prévenir le voyageur.

3.2. Informations à fournir :

- Nom, prénom, date de naissance, adresse de résidence, numéro de téléphone, adresse mail
- Besoin d'un fauteuil roulant ou d'un déambulateur
- Présence d'un enfant (4 à 10 ans)
- Présence d'un animal d'assistance ou d'un petit animal dans un panier (seuls animaux acceptés)

3.3. Trajet retour

Pour les réservations par téléphone, merci d'indiquer si un retour est nécessaire.

Article 4 – Prise en charge des usagers

- Les usagers doivent être prêts 5 minutes avant l'heure de rendez-vous.
- Le conducteur ne peut pas attendre les retardataires, afin de respecter les horaires des autres passagers.
- Aucune modification d'itinéraire n'est possible une fois le trajet commencé.
- Bagages autorisés : 1 bagage standard par personne. En cas de courses, 2 sacs maximum par personne.

Article 5 – Annulation d'une réservation

Afin de permettre l'accès au service Allobus au maximum d'usagers, les annulations de déplacements doivent être faites par l'utilisateur dès qu'il en a connaissance.

Pour annuler une réservation, l'utilisateur est tenu de prévenir la centrale de mobilité ou sur son application mobile au moins la veille, avant 16 heures, pour le lendemain. Au-delà, l'annulation sera considérée comme « annulation tardive ».

Dans le cas de déplacements réguliers (plusieurs réservations similaires sur plusieurs dates), l'utilisateur doit prévenir la centrale d'appels pour demander une suspension des déplacements de date à date (congés...).

Si le conducteur se déplace jusqu'à l'adresse et que l'utilisateur ne se présente pas ou ne se déplace pas, l'information sera enregistrée comme « non-présentation ». En cas de non-présentation de l'utilisateur au lieu de rendez-vous, le trajet retour est automatiquement annulé.

Les modalités de suspension du service :

- En cas de 2 non-présentations ou annulations tardives sur une période de 3 mois, sous réserve de cas de force majeure et sur présentation d'un justificatif, l'utilisateur sera suspendu du service pendant un mois. Le compteur est remis à zéro tous les 3 mois.
- En cas d'annulations excessives (prise massive de réservations puis annulations nombreuses), l'utilisateur s'expose à une suspension d'une semaine.

Article 6 – Public autorisé à utiliser le service

L'accès au service est ouvert à tous, sauf :

- Enfants de moins de 4 ans
- Mineurs non accompagnés
- Animaux autres que ceux d'assistance ou petits animaux en panier
- Groupes dans le cadre associatif, scolaire, ou de loisirs.

Article 7 – Transport des enfants

- Les enfants de 4 à 10 ans doivent être transportés sur un réhausseur (à fournir par les usagers)
- Les enfants doivent disposer d'un titre de transport individuel
- Leur présence et âge doivent être signalés lors de la réservation.

Article 8 – Personnes à mobilité réduite

Le service Allobus est un service de transport collectif de voyageurs. Il ne s'agit pas d'un service de transport accompagné au sens médico-social du terme.

Les conducteurs peuvent, dans la limite de leur rôle, apporter une aide ponctuelle à la montée dans le véhicule (ex. : stabilisation d'un fauteuil roulant, appui à la montée d'une marche), mais ils ne sont pas habilités à accompagner ou manipuler un usager nécessitant une assistance personnelle constante.

Par conséquent, les usagers doivent avoir la capacité de se déplacer en toute autonomie. Si l'état de santé ou le niveau d'autonomie d'un usager ne permet pas un déplacement sécurisé sans aide permanente, la présence d'un accompagnateur valide est obligatoire.

En l'absence d'accompagnateur, et si la situation compromet la sécurité de l'usager ou des autres voyageurs, l'accès au service pourra être suspendu temporairement. L'usager sera alors orienté vers les services compétents (transport adapté, accompagnement médico-social, etc.).

Cette mesure vise à garantir la sécurité et la qualité du service pour l'ensemble des voyageurs.

Article 10 – Comportement des usagers

Tout usager s'engage à adopter un comportement respectueux et courtois, aussi bien lors de la réservation auprès de la centrale de mobilité qu'à bord du véhicule. Tout comportement inapproprié (discourtoisie, propos injurieux, agressifs ou menaçants) pourra faire l'objet de sanctions (voir article 11).

Ainsi, il est strictement interdit à bord du véhicule :

- Fumer, vapoter.
- Introduire des matières dangereuses ainsi que, en général, toutes matières susceptibles de salir ou incommoder les autres voyageurs et les conducteurs.

Les usagers sous O2.

En cas de panne de la bouteille d'oxygène, nos conducteurs ne sont pas formés aux premiers soins. Seuls les secours d'urgence (15) peuvent proposer un moyen d'oxygénation en secours.

Le port de la ceinture de sécurité est obligatoire.

Les usagers doivent se déplacer dans des conditions d'hygiène suffisantes pour ne pas incommoder les autres voyageurs et conducteurs ou accompagnateurs.

Article 11 – Sanctions

Haut-Bugey Agglomération, sur signalement de l'exploitant Keolis Haut-Bugey, pourra sanctionner un usager dans les cas suivants :

- Absences répétées au lieu et à l'heure convenus
- Annulations non signalées à l'avance
- Comportement irrespectueux ou agressif envers le personnel

Dispositif de sanction graduée, concernant :

- Les absences :
 - o Avertissement après 2 absences dans le mois ou 1 absence par mois sur 2 mois consécutifs
 - o Interdiction temporaire d'un mois en cas de récidive
 - o Exclusion définitive en cas de seconde récidive

- Comportement irrespectueux :
 - o Interdiction temporaire d'une semaine
 - o Exclusion définitive en cas de seconde récidive.

Article 12 – Protection des données personnelles

Dans le cadre de l'utilisation du service de transport à la demande Allobus, des données à caractère personnel sont collectées et traitées, notamment lors de l'inscription, des réservations ou des échanges avec le service client.

Ces traitements sont réalisés dans le respect du Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD) et de la loi Informatique et Libertés. Ils ont pour finalité exclusive la gestion du service (accès, fonctionnement, suivi des réservations, relation usager, qualité de service...).

Les données sont traitées par Keolis, opérateur du service Allobus, agissant pour le compte

Les usagers disposent de droits d'accès, de rectification, de suppression, d'opposition, de portabilité ou de limitation sur leurs données personnelles. Ces droits peuvent être exercés selon les modalités détaillées sur notre site Internet.

Pour en savoir plus sur les traitements de données personnelles, rendez-vous sur www.duobus.fr

Article 13 – coordonnées de l'exploitant

Keolis Haut-Bugey (réseau DUOBUS)
21 rue de la Tuilerie – 01100 ARBENT
Téléphone : 04 74 77 51 51
Mail : duobus@keolis.com

Demande de réservation et annulation de déplacements :

- Centrale de mobilité au : 04 63 79 45 24
- Appli mobile Allobus

Délégué à la Protection des Données : dpo.duobus@keolis.com
Internet : www.duobus.fr

6.2 Information des usagers

Ce règlement peut être expédié à tout usager sur simple demande au 04 74 77 51 51. Il est téléchargeable sur www.duobus.fr.