

REGLEMENT D'USAGE DU SERVICE HANDI'BUS AGGLO DU RESEAU FICIBUS

**EXTRAIT DU REGLEMENT APPLICABLE
A L'ENSEMBLE DU SERVICE PUBLIC
DE TRANSPORT DELEGUE PAR
LA COMMUNAUTE D'AGGLOMERATION
FECAMP CAUX LITTORAL**

Règlement Handi'Bus Agglo

Le présent Règlement s'applique au service de transport à la demande des personnes à mobilité réduite de l'Agglomération Fécamp Caux Littoral : HANDI'BUS AGGLO. Il est extrait du règlement général du réseau Ficibus. Il peut être complété par des dispositions spécifiques à certains services. Il s'inscrit dans le cadre juridique défini par le Code des transports, le Décret n°2016-541 du 3 mai 2016 relatif à la sûreté et aux règles de conduite dans les transports ferroviaires ou guidés et certains autres transports publics, ainsi que par le Code de procédure pénale. Les personnes qui contreviennent aux dispositions du présent règlement sont susceptibles d'être pénalement sanctionnées en vertu des textes visés.

Toute dégradation de matériel et / ou agression verbale ou physique sur un Agent FICIBUS fait l'objet d'un dépôt de plainte.

Toute personne qui contrevient aux dispositions tarifaires ou à des dispositions dont l'inobservation est susceptible soit de compromettre la sécurité des personnes, soit de troubler l'ordre public, ou toute personne qui n'est pas en mesure de justifier son identité lorsqu'elle ne dispose pas d'un titre de transport valable peut se voir interdire l'accès au véhicule de transport, même munie d'un titre de transport valide. Le cas échéant, elle peut se voir enjoindre de descendre du véhicule ou de quitter sans délai les espaces gérés par l'Exploitant. En cas de refus d'obtempérer, les agents FICIBUS peuvent requérir l'assistance de la force publique. Le Conducteur accueille les voyageurs et veille à leur confort et à leur sécurité. Il a toute autorité pour faire respecter le Règlement. L'opérateur ne peut être tenu responsable en cas de non-respect des consignes.

Art 1. Accès au service HANDI'BUS AGGLO

HANDI'BUS AGGLO est un service de transport collectif des personnes à mobilité réduite. Il fait partie intégrante du réseau Ficibus, réseau urbain de transports en commun de la Communauté d'Agglomération Fécamp Caux Littoral.

HANDI'BUS AGGLO est un transport spécialisé du réseau Ficibus, mis en place pour améliorer la mobilité des personnes à mobilité réduite.

Ce service est réglementé par les dispositions qui suivent.

1. Conditions d'accès

Le service HANDI'BUS AGGLO est mis à la disposition des habitants de l'Agglomération Fecamp Caux Littoral.

L'accès au service pour les personnes ne résidant pas sur le territoire de l'Agglomération Fecamp Caux Littoral est autorisé uniquement pour les usagers de plein droit mais le trajet doit se faire sur le territoire de l'Agglomération Fécamp Caux Littoral.

L'accompagnateur ne peut pas être lui-même bénéficiaire du service ou relever du transport sanitaire. Il doit être en mesure d'accompagner le bénéficiaire dans ses déplacements. Le conducteur ne pourra en aucun cas assurer une prise en charge en dehors de la voie publique.

L'accompagnateur peut être mineur s'il a la qualité d'ayant droit du bénéficiaire.

Les réservations de groupes (réservations uniques pour plusieurs personnes) ne sont pas autorisées. Elles relèvent du transport privé pour le compte d'une entité.

Le service est accessible de plein droit :

- Aux personnes titulaires d'une CARTE MOBILITE INCLUSION Invalidité (ou anciennement CARTE INVALIDITE).
- Aux personnes de plus de 90 ans.

Les demandes de CARTE MOBILITE INCLUSION pouvant être longues, le service HANDI'BUS AGGLO pourra accepter les voyageurs ayant émis une demande de CMI. Le récépissé de la demande devra être fournis lors de l'inscription au service. Le voyageur pourra accéder au service pendant 1 an.

Une fois la période écoulée, le voyageur devra fournir sa CMI afin de renouveler ses droits d'accès au service.

En revanche, les éléments suivants ne constituent pas « en tant que tels » des critères donnant droit d'accès au service :

- La possession de la CMI
- Le critère d'environnement (exemples : distance entre le domicile et le plus proche arrêt, difficulté à gérer les correspondances, etc.).

Pour pouvoir utiliser le service HANDI'BUS AGGLO, une inscription préalable auprès des services de Keolis Seine Maritime est obligatoire.

Le handicap temporaire (moins de 3 mois en fauteuil roulant ou avec une mobilité gravement restreinte) est laissé à l'appréciation de l'Agglomération.

Un réseau exploité par

Par ailleurs, n'entrent pas dans le champ du service HANDI'BUS AGGLO:

- Les réservations de groupe pour le compte d'une structure (EHPAD, ESAT etc)
- Les personnes avec station debout pénible
- Les situations relevant de l'action sanitaire et sociale et les situations liées aux bons de transport type sécurité sociale, assurance maladie, du département....
- Les transports scolaires dont la prise en charge est organisée par l'ARS et/ou le Conseil Départemental
- Les personnes qui ne seraient pas capables de rester seule dans le véhicule, sans la présence du conducteur

2. Dossier d'inscription

Les demandes d'inscription s'effectuent par un questionnaire d'inscription téléchargeable sur le site www.ficibus.com. Le formulaire est proposé en format PDF Accessible afin d'être lu par les synthèses vocales.

Ce formulaire est également disponible en version papier sur demande au dépôt de Keolis Seine Maritime et dans les mairies de l'Agglomération.

Le formulaire pourra être transmis par voie postale, sur demande.

3. Décision d'accès au service

Fécamp Caux Littoral Agglomération arrête définitivement la liste des demandeurs admis/non admis qui lui est proposée par le délégataire.

Art 2. Condition de base

En préalable, la condition sine qua non est la capacité d'assurer le transport de la personne en toute sécurité, à savoir :

- Le fauteuil doit être attaché de manière sécurisée. Dans certains cas, une adaptation du matériel peut être imposée.
- La personne doit être assise et attachée (sur le fauteuil ou sur le siège du véhicule suivant le handicap).

Si le conducteur ne peut pas prendre en charge le voyageur pour des questions de sécurité, le transport est annulé.

Art 3. Transport de bagages et d'objets

L'accès au véhicule est autorisé sans suppléments de prix, aux personnes voyageant avec des paquets, valises ou chariots peu encombrants de moins de 1 mètre. Ces objets restent placés sous l'entière responsabilité de leur propriétaire.

Les trottinettes, vélos, skateboards et assimilés sont interdits.

L'accès est interdit à toute personne portant des armes, des matières ou objets dangereux, inflammables, polluantes ou toxiques.

Art 4. Animaux

Les animaux ne sont pas admis à bord sauf :

- Les « chiens guides » accompagnant les titulaires d'une carte mobilité inclusion
- Les animaux domestiques de petite taille transportés dans une petite cage fermée à condition qu'ils ne salissent ou n'incommodent pas les autres voyageurs. Ils sont admis gratuitement et doivent être portés sur les genoux. Ils restent sous la responsabilité de leur propriétaire.

Art 5. Réservations par un « Référent »

Le bénéficiaire pourra désigner une tierce personne pour assurer ses réservations, ce « référent » venant pallier les défaillances dans sa capacité à organiser ses déplacements (troubles de la mémoire, surdité, etc.) afin d'éviter les erreurs de programmation des transports.

Art 6. Accès temporaire

L'accès au service est accordé de manière temporaire lorsque le handicap de la personne est susceptible d'évoluer et aurait un impact sur la qualité de prise en charge de la personne, sa sécurité et celle des autres passagers et du conducteur.

A l'échéance, si l'amélioration de l'état de la personne le justifie, l'accès au service n'est pas renouvelé.

En cas de dégradation, il peut y avoir nécessité de revoir les conditions de transport.

Art 7. Révision des conditions de transport

Les conditions de transport peuvent être révisées :

- Sur demande de la personne transportée.
- Après une période d'observation définie par le délégataire dans le cadre d'un accès temporaire.
- Sur signalement des personnels de conduite ou de réservation suite à des constats terrain (modification d'équipement, remise en cause des conditions de sécurité, etc.).

La révision des conditions de transport intervient sur décision du délégataire.

Dans les trois mois suivant le constat, le bénéficiaire du service est convié à un entretien physique ou téléphonique qui conditionne la poursuite de l'utilisation du service HANDI'BUS AGGLO.

Art 8. Notification des décisions

Keolis Seine Maritime notifie les décisions par mail ou par courrier (suivant la nature de la demande) aux demandeurs, dans un délai de 8 jours ouvrés suivant la date de la décision.

Les décisions positives sont assorties, le cas échéant, des conditions spécifiques d'accès au transport (exemple : durée d'accès au service etc.).

Pour les décisions négatives, la notification comporte les motifs du rejet de la demande.

Art 9. Modalités d'appel des décisions

Comme précisé sur le courrier de notification, le demandeur peut contester la décision par écrit dans un délai de deux mois à compter de la date de réception du courrier de notification.

Il pourra à cette occasion apporter de nouveaux éléments. La demande sera réexaminée par Keolis Seine Maritime au regard des informations fournies et donnera lieu à une nouvelle décision.

En l'absence de décision dans les deux mois de la réception de la demande présentée dans les conditions prévues au présent article, cette demande sera réputée rejetée.

Art 10. Nature des prestations réalisées par HANDI'BUS AGGLO

1. Périmètre du transport

L'origine et la destination des trajets doivent être situées sur le territoire de la Communauté d'Agglomération Fécamp Caux Littoral.

La prestation transport s'entend à partir d'un déplacement supérieur ou égal à 500 mètres.

2. Transport de porte à porte sur le domaine public

Le service HANDI'BUS AGGLO assure un transport d'adresse à adresse sur le domaine public. La prestation ne comprend pas le portage dans les escaliers, la montée dans les étages ou l'accompagnement à l'intérieur des bâtiments, ni même dans les enceintes privées (jardin extérieur, intérieur etc.).

3. Etablissements spécifiques non desservis

Le service HANDI'BUS AGGLO n'assure pas, au titre du service public, les transports privés à destination de certains établissements spécialisés, tels que:

- Les E.S.A.T. (Etablissements et Services d'Aide par le Travail),
- Les I.M.E. (Instituts Médico-Educatifs),

Art 11. Fonctionnement du service HANDI'BUS AGGLO

1. Jours et horaires de fonctionnement

Le transport fonctionne :

Du lundi au samedi dès 5h30 (horaire de la première prise en charge) jusqu'à 21h et le Dimanche (sauf 1er mai) de 07h30 à 20h30. (horaire de la dernière prise en charge).

Les déplacements domicile-travail sont prioritaires en heures de pointe. Les autres motifs de déplacements (soins, loisirs, courses...) sont fixés de préférence en heures creuses, entre 9h et 16h. Les déplacements sont réalisés dans la limite des places disponibles.

En tant que transport collectif, l'organisation HANDI'BUS AGGLO privilégie le recours au groupage. Pour ce faire, un transport réservé peut être décalé dans la limite de + ou – 30 minutes par rapport à l'horaire convenu lors de la réservation.

Le service HANDI'BUS AGGLO ne saurait être assimilé au taxi. Le choix du véhicule, du groupage et de l'itinéraire emprunté par le conducteur relève de la responsabilité exclusive de l'exploitant. De même, la destination prévue lors de la réservation ne peut être modifiée au cours du trajet.

Un même utilisateur ne peut procéder à deux réservations dans un intervalle de temps inférieur à 45 minutes.

2. Canaux de réservation

Les demandes d'inscription, de réservation et d'annulation sont reçues sur le site internet HANDI'BUS AGGLO. Si l'usage du site internet est impossible, le bénéficiaire contacte le service commercial ouvert du lundi au vendredi de 9h à 12h et de 14h à 17h30.

Les réclamations sont à adresser soit :

- Par internet, sur le site www.ficibus.com
- Par courrier : Keolis Seine Maritime - Service HANDI'BUS AGGLO- 55/57 Chemin du Nid de Verdier 76400 Fécamp
- Par téléphone au 02.35.28.19.88. (numéro non-surtaxé)

3. Réservation

Les réservations doivent être effectuées 24h ouvrées à l'avance.

Il est possible de réserver jusqu'à un mois à l'avance.

Le voyage a lieu:	La réservation doit avoir lieu au maximum:
Le lundi	Le vendredi précédent avant 16h
Le mardi	Le lundi précédent avant 16h
Le mercredi	Le mardi précédent avant 16h
Le jeudi	Le mercredi précédent avant 16h
Le vendredi	Le jeudi précédent avant 16h
Le samedi	Le vendredi précédent avant 16h
Le dimanche	Le vendredi précédent avant 16h

Il est possible de voyager avec un accompagnateur (voir article 1). Il doit être déclaré au moment de la réservation. S'il ne l'est pas, le service HANDI'BUS AGGLO ne lui sera pas autorisé.

4. 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 le réseau Ficibus.

En respectant les délais d'annulation :

- la veille jusqu'à 16h pour les services du lendemain
- le vendredi jusqu'à 16h pour les services du samedi, dimanche et lundi

Le respect de ces délais est essentiel au bon fonctionnement du service. Il permet en particulier de proposer le transport annulé à une personne en attente de solution.

a. Annulation hors délais

Au regard des enjeux liés au respect des délais, lorsque l'annulation intervient hors délai, le transport est dû. Cette annulation hors délais fait l'objet d'une facturation correspondant au prix d'un titre de transport en vigueur sur le réseau Ficibus.

Faute de régularisation par l'usager dans un délai d'un mois sans explication le justifiant, l'accès au service est suspendu temporairement pendant une semaine et en cas de récurrence pendant un mois.

b. Déplacement en absence

Si l'annulation intervient alors que le véhicule est sur place au lieu de rendez-vous, ou en cas d'absence complète d'annulation, ce transport mobilisé et non utilisé par la personne qui l'a réservé, est qualifié de déplacement en absence et fait l'objet d'une facturation de 20€, sauf cas de force majeure .

Faute de régularisation par l'utilisateur dans un délai d'un mois de cette pénalité sans explication le justifiant, l'accès au service est suspendu temporairement pendant deux semaines et en cas de récidive pendant deux mois.

5. Ponctualité

Tout retard pénalise l'ensemble de la clientèle. Il est donc demandé à l'utilisateur de se tenir prêt 5 minutes avant l'horaire convenu lors de la réservation.

Des retards répétés feront l'objet d'une mise en garde de la part de l'exploitant, pouvant aboutir au terme de 3 mises en garde à une suspension momentanée de l'accès au service pendant une semaine et en cas de récidive pendant 1 mois.

6. Titres de transport

HANDI'BUS AGGLO est un service du réseau Ficibus. Tous les titres du réseau Ficibus sont donc admis, à l'exception de l'abonnement scolaire.

Art 12. Mise à jour de la fiche utilisateur

1. Modification de la situation de l'utilisateur

En cas de déménagement, de changement de numéro de téléphone, ou de modification des conditions de déplacement (type de fauteuil, etc.), il est obligatoire de prévenir par téléphone le réseau HANDI'BUS AGGLO pour permettre la prise en compte de ces informations dans la programmation.

2. Non-utilisation du service

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

Le voyageur se verra informé de cette décision par mail ou par courrier.

Art 13. Titre de transport

Chaque voyageur doit être muni d'un titre de transport, régulièrement acheté dans un point de vente Ficibus, valable et validé à la montée dans le véhicule.

S'il n'a pas de titre de transport avant de monter dans le véhicule, le voyageur doit préparer l'appoint pour acheter un titre à bord au tarif en vigueur. Pour des raisons de sécurité, les billets de plus de vingt (20) euros ne sont plus acceptés.

Les titres de transport peuvent être achetés :

- Au dépôt de Keolis Seine Maritime,
- Chez les dépositaires affiliés Ficibus,
- Sur l'application ATOUMOD M-TICKET,
- A bord du véhicule.

Les enfants de moins de 4 ans voyagent gratuitement sur le réseau sous réserve que l'accompagnateur présente un justificatif d'âge de l'enfant à la demande de l'agent. Un titre gratuit leur est remis à la montée dans le véhicule.

Tous les titres de transport, y compris les abonnements, doivent être validés à chaque montée dans un véhicule, y compris en correspondance.

Les voyageurs sont tenus de prendre soin de leur titre de transport. Les titres de transport non utilisés ne sont pas remboursables.

Ces dispositions peuvent être complétées par les conditions générales de vente.

Dans les véhicules ne disposant pas d'appareils de validation, ou en cas de panne de l'appareil, les voyageurs en possession de titres de transport à valider doivent donner leur titre au conducteur qui notera la date et l'heure de validation du ticket.

Les accompagnateurs sont gratuits et doivent être déclarés lors de la réservation.

Art 14. Autres restrictions

Pour le confort et la sécurité de tous, il est interdit de :

- Monter dans les véhicules en état d'ébriété,
- Consommer de l'alcool à bord du véhicule,
- Monter dans les véhicules avec une tenue ou une hygiène susceptible d'incommoder les usagers,
- Troubler l'ordre et la tranquillité des autres voyageurs dans les véhicules,
- Quêter, distribuer ou vendre quoi que ce soit dans les véhicules,
- Souiller ou dégrader le matériel Ficibus,
- Fumer ou vapoter à bord des véhicules,
- Se servir, sans motif légitime, d'un signal d'alarme,
- Parler au conducteur.

Le conducteur peut décider, après en avoir référé à son responsable hiérarchique, de refuser l'accès à un usager si celui-ci présente un comportement induisant un risque de trouble à l'ordre public (ivresse, agressivité excessive etc.) ou risquant d'importuner les autres passagers.

Art 15. Infractions tarifaires

Les voyageurs doivent présenter un titre de transport valable, à toute demande des Agents Ficibus. L'action publique est éteinte, par le versement du voyageur en situation irrégulière à l'exploitant d'une indemnité forfaitaire (Art 529-3 Code de procédure pénale) d'un montant de :

45€ s'il :

- Voyage sans titre de transport
- Voyage avec un titre non validé
- Valide à la vue du contrôleur
- Dispose d'un titre de transport non-valable ou périmé
- Dispose d'un titre de transport détérioré
- Dispose d'un titre de transport falsifié
- Dispose d'un titre de transport appartenant à une tierce personne

135€ s'il :

- Ne respecte pas le port du masque chirurgical pendant l'épidémie de Covid-19

150€ s'il :

- Trouble l'ordre ou la tranquillité des voyageurs
- Viole l'interdiction de souiller les banquettes, cracher ou uriner
- Entre ou séjourne en état d'ivresse dans les véhicules du réseau

A défaut d'un règlement immédiat, les agents Ficibus assermentés peuvent être amenés à recueillir l'identité du voyageur pour établir un procès-verbal d'infraction. En cas de besoin, ils peuvent requérir l'assistance d'un Officier ou d'un Agent de Police Judiciaire pour procéder à un contrôle d'identité.

Paiement des indemnités forfaitaires :

Le paiement immédiat donne lieu à la délivrance immédiate d'une quittance et met fin à toute poursuite.

Le paiement différé doit s'effectuer dans les deux (2) jours ouvrés suivants l'infraction au dépôt de Keolis Seine Maritime 55/57 chemin du Nid de Verdier 76 400 Fécamp, ou par courrier à l'adresse Keolis Seine Maritime – Service Marketing Ficibus 55/57 chemin du Nid de Verdier 76 400 Fécamp.

A défaut de paiement dans les deux (2) jours, une procédure de recouvrement est déclenchée. Le contrevenant devient redevable de plein-droit d'une amende forfaitaire et de frais de dossiers s'élevant à 35€.

Art 16. Objets trouvés

L'exploitant n'est pas responsable des objets perdus ou volés dans les véhicules ou espaces commerciaux du réseau. Les objets recueillis sont tenus à la disposition des voyageurs au dépôt de Keolis Seine Maritime pour une durée d'un (1) an et un (1) jour.

Art 17. Réclamations

Pour toute contestation, le client peut écrire à Keolis Seine Maritime – Service Réclamations, 55/57 chemin du Nid de Verdier 76 400 Fécamp ou appeler au 02.35.28.19.88. (Numéro non-surtaxé).

En cas de contestation, le client devra exposer les motifs de ses griefs et produire toute pièce utile au traitement de sa demande. Conformément à l'article L.612 et suivants du Code de la Consommation, le Client, après avoir saisi le service Client Ficibus et à défaut de réponse satisfaisante dans un délai de deux (2) mois, peut recourir à une procédure de médiation conventionnelle auprès du médiateur du Tourisme Voyage – BP 800 303-75 823 Paris Cedex 17.

Art 18. Traitement des données – RGPD

La société Keolis Seine Maritime, en tant que responsable de traitement, collecte et traite des informations personnelles vous concernant dans le cadre de l'exploitation du réseau Ficibus.

Pour plus d'information sur le traitement des données personnelles opérés par la Société Keolis Seine Maritime, veuillez-vous référer à notre Politique de Confidentialité disponible sur le site Internet du réseau Ficibus consultable à l'adresse suivante <https://www.ficibus.com/politique-de-confidentialite/>.

Conformément à la réglementation applicable, vous disposez d'un droit d'accès, de rectification, d'effacement, de portabilité et de limitation de vos données personnelles. Ainsi qu'un droit de retrait de votre consentement lorsque cela est applicable. Vous pouvez exercer ces droits à l'adresse e-mail suivante donneespersonnelles.seinemaritime@keolis.com ou à l'adresse postale suivante :

Keolis Seine Maritime
55/57 Chemin du Nid de Verdier
76400 FECAMP

L'agence Keolis Seine Maritime

55/57 Chemin du Nid de Verdier
76 400 Fécamp
02.35.28.19.88 (Numéro non-surtaxé).
www.ficibus.com

Ouvert du lundi au vendredi de 9h à 12h et de 14h à 17h30.