

RÈGLEMENT D'UTILISATION DU SERVICE

R'bus à la *demande*



Applicable à compter du 2 septembre 2024

PLUS D'INFORMATIONS SUR
WWW.RBUS-TRANSPORT.COM

 **transdev**
ROCHEFORT OCEAN



ROCHEFORT
OCEAN
Communauté d'agglomération

Sommaire

ARTICLE 1 - CHAMP D'APPLICATION.....	3
ARTICLE 2 - OBJET & PÉRIMÈTRE DE DESSERTE.....	3
ARTICLE 3 - JOURS ET HEURES DE FONCTIONNEMENT.....	4
ARTICLE 4 - CONDITIONS D'ACCÈS ET ÉLIGIBILITÉ.....	4
ARTICLE 5 - CONDITIONS DE RÉSERVATION.....	5
ARTICLE 6 - RESPECT DES DÉLAIS D'ANNULATION OU DE MODIFICATION D'UN DÉPLACEMENT PROGRAMMÉ.....	5
ARTICLE 7 - CONDITIONS DE TRANSPORT.....	6
ARTICLE 8 - TITRES DE TRANSPORT.....	6
ARTICLE 9 - ANIMAUX.....	6
ARTICLE 10 - MATIÈRES ET OBJETS DANGEREUX.....	6
ARTICLE 11 - BAGAGES.....	6
ARTICLE 12 - OBJETS TROUVÉS.....	7
ARTICLE 13 - COMPORTEMENT A BORD DU VÉHICULE.....	7
ARTICLE 14 - CONDITIONS D'ANNULATION PAR LE TRANSPORTEUR.....	7
ARTICLE 15 - TRAITEMENT DES DONNÉES PERSONNELLES.....	7
ARTICLE 16 - SUGGESTIONS ET RÉCLAMATIONS.....	8

ARTICLE 1 - CHAMP D'APPLICATION

Les dispositions du présent règlement sont applicables aux services de transport à la demande réalisés sur le réseau R'bus dans le cadre du contrat de délégation de service public de la Communauté d'agglomération Rochefort Océan par la société délégataire ci-après dénommée l'Exploitant.

Le transport à la demande (ci-après désigné par « R'bus à la demande ») est un dispositif de transport public facilitant la desserte de secteurs peu denses ou peu accessibles dont les spécificités impliquent l'utilisation de véhicules de gabarit adapté ou de venir compléter une absence d'offre de transport durant une durée définie.

« R'bus à la demande » fonctionne sur réservation obligatoire et s'opère d'une adresse à un point de rabattement (et inversement pour le déplacement retour) au sein d'un secteur défini. Ce service ne peut être confondu avec le service de transport public dédié aux personnes à mobilité réduite « R'bus TPMP », dont le règlement et les modalités de fonctionnement sont spécifiques.

« R'bus à la demande » adopte le principe de non-concurrence entre les systèmes.

Si une personne réside à plus de 500 mètres d'un arrêt disposant d'un service de transport régulier (lignes R'bus) ou d'un service scolaire, sur son créneau horaire, alors elle pourra réserver et utiliser le service « R'bus à la demande ».

Les offres de transport des lignes régulières seront ainsi toujours privilégiées pour les personnes résidentes à moins de 500 mètres d'un arrêt et disposant d'une desserte à plus ou moins 30 minutes de l'horaire de déplacement souhaité.

Particularité, en période scolaire, le lundi, mardi, jeudi et vendredi en heure de pointe de 7h30 à 9h et de 16h à 19h ainsi que le mercredi de 7h30 à 9h et 12h à 14h, si le déplacement est effectué par un usager scolaire pour un motif de type domicile / étude, il ne sera pas éligible au service « R'bus à la demande ».

ARTICLE 2 - OBJET & PÉRIMÈTRE DE DESSERTE

Le service « R'bus à la Demande » est un service de transport collectif de voyageurs assuré sous la forme d'un transport à la demande de type zonal, qui complète l'offre des lignes régulières du réseau de transport public R'bus.

Ce service est destiné aux personnes qui souhaitent se déplacer, en dehors des heures de passage du réseau de transport public R'bus afin de voyager suivant les destinations définies dans les secteurs ci-dessous :

- Secteur NORD

Ce secteur comprend les communes de Breuil-Magné, Fouras, Loire-les-Marais, Muron, Saint-Laurent-de-la-Prée et Vergeroux.

Ces communes disposent de 3 points de rabattement sur Rochefort : « Hôpital », « Gare » et « Roy Bry » ainsi qu'un point de rabattement propre : arrêt « Maréchal Leclerc » à Rochefort.

- Secteur EST

Ce secteur comprend les communes de Cabariot, Lussant, Moragne, Saint-Coutant-le-Grand, Saint-Hippolyte et Tonnay-Charente.

Ces communes disposent de 3 points de rabattement sur Rochefort : « Hôpital », « Gare » et « Roy Bry » ainsi que d'un point de rabattement propre : « Varennes » à Tonnay-Charente.

En heure « creuse » (de 9h à 12h et de 14h à 16h), un second point de rabattement propre à ce secteur sera proposé sur Tonnay-Charente : « Joliot Curie. ».

- Secteur SUD

Ce secteur comprend les communes de Beaugeay, Champagne, Echillais, La Gripperie-Saint-Symphorien, Moëze, Port-des-Barques, Saint-Agnant, Saint-Froult, Saint-Jean-d'Angle, Saint-Nazaire-sur-Charente, Soubise.

Ces communes disposent de 3 points de rabattement sur Rochefort : « Hôpital », « Gare » et « Roy Bry » ainsi que d'un point de rabattement propre : « La Pimale » à Echillais.

En heure creuse (de 9h à 12h et de 14h à 16h), deux seconds points de rabattement propres à ce secteur seront proposés « Mairie » à Echillais et « Église » à Soubise.

Pris en charge à l'adresse indiquée lors de la réservation, le voyageur est déposé à un des arrêts précités en correspondance immédiate le cas échéant, avec une ligne R'bus ; permettant ainsi de se déplacer sur l'ensemble du réseau de transport public R'bus.

Pour le retour, un véhicule vient chercher le voyageur à un des arrêts précités pour le reconduire à l'adresse indiquée lors de la réservation.

ARTICLE 3 - JOURS ET HEURES DE FONCTIONNEMENT

Le service R'bus à la Demande fonctionne du lundi au vendredi (sauf jours fériés) de 7h à 19h et le samedi (sauf jours fériés) de 9h à 19h.

Ces horaires sont également disponibles sur le site internet www.rbus-transport.com – rubrique SERVICES+ « R'bus à la Demande ».

ARTICLE 4 - CONDITIONS D'ACCÈS ET ÉLIGIBILITÉ

A l'exception des usagers scolaires en heure de pointe, qui disposent de services scolaires spécifiques et réguliers, « R'bus à la demande » est ouvert à tous.

Les personnes en formation en alternance professionnelle, peuvent bénéficier du « R'bus à la demande » sur présentation d'un justificatif de l'employeur des semaines concernées, et selon les horaires de fonctionnement dudit service, précisés à l'article 1 du présent règlement.

L'usage du service « R'bus à la demande » est éligible :

Si une personne réside à plus de 500 mètres d'un arrêt disposant d'un service de transport régulier (lignes R'bus) ou d'un circuit scolaire, sur son créneau horaire, alors elle pourra toujours réserver et utiliser le service « R'bus à la demande ».

Les offres de transport des lignes régulières (lignes R'bus) ou d'un circuit scolaire seront ainsi toujours privilégiés pour les personnes résidentes à moins de 500 mètres d'un arrêt et disposant d'une desserte à plus ou moins 30 minutes de l'horaire de déplacement souhaité.

- Sous réserve d'une inscription préalable. L'inscription est possible auprès de :
 - la Boutique R'bus située Place Françoise Dorléac – Gare SNCF à Rochefort,
 - ou par téléphone au 05 46 99 22 66.

Lors de l'inscription le profil et motif de déplacement est à préciser.

- Sous réserve d'une réservation de son déplacement (cf. article 5).

ARTICLE 5 - CONDITIONS DE RÉSERVATION

La réservation est obligatoire pour accéder au service « R'bus à La Demande ».

Les canaux de réservation sont les suivants :

- Sur site internet www.rbus-transport.com - 7j/7 et 24h/24

Réservation au plus tard la veille du déplacement, uniquement un jour ouvrable du lundi au vendredi jusqu'à 17h30 et le samedi jusqu'à 11h45.

- Sur l'Application MyMobi - 7j/7 et 24h/24

Réservation au plus tard la veille du déplacement, uniquement un jour ouvrable, du lundi au vendredi jusqu'à 17h30 et le samedi jusqu'à 11h45.

- Par téléphone au 05 46 99 22 66

Réservation au plus tard 2 heures avant le déplacement, du lundi au vendredi de 8h45 à 11h45 et de 13h45 à 17h30 et le samedi de 10h15 à 11h45.

Lors de la réservation, et pour le bon fonctionnement du service, le bénéficiaire doit préciser pour l'aller comme pour le retour :

- son nom et prénom ;
- la date, l'heure et l'adresse de montée ;
- le lieu de descente.

L'anticipation de la réservation par l'utilisateur lui permet d'obtenir un horaire de transport le plus proche de son souhait, selon les disponibilités du service. La réservation est possible jusqu'à un mois avant la réalisation de la course.

ARTICLE 6 - RESPECT DES DÉLAIS D'ANNULATION OU DE MODIFICATION D'UN DÉPLACEMENT PROGRAMMÉ

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 service R'bus à la demande par téléphone au 05 46 99 22 66 au moins 2 heures à l'avance par rapport à l'heure de prise en charge initialement programmée.

L'utilisateur peut également modifier ou annuler sa réservation sur le site web et l'application MyMobi au plus tard la veille de son déplacement, uniquement un jour ouvrable, du lundi au vendredi jusqu'à 17h30 et le samedi jusqu'à 11h45.

Toutefois, si la personne oublie de prévenir ou prévient hors délai, un courrier sera adressé par la CARO, à la personne afin de la prévenir que 7 jours à compter de la date de l'envoi du courrier, ce service sera suspendu et qu'une facture relative à une pénalité de 15 euros sera adressée ultérieurement.

L'utilisation du service R'bus à la Demande sera suspendue jusqu'au règlement de la facture. La facture pourra être réglée :

- auprès de la Boutique R'bus située à la Gare SNCF, Place Françoise Dorléac à Rochefort ;
- ou par courrier à la Boutique R'bus –Transdev Rochefort Océan – 1 Chemin de la Charre – 17300 ROCHEFORT

Le Transporteur peut accorder une annulation de la pénalité, une fois par an et sur demande motivée. Cette disposition est soumise à l'approbation de la CARO.

En cas de répétition de ce type d'infraction, au-delà de cinq fois dans l'année, la personne sera suspendue de l'utilisation du service « R'bus à la Demande » durant six mois.

ARTICLE 7 - CONDITIONS DE TRANSPORT

La personne se présentera cinq minutes avant l'heure de passage convenue au point de rendez-vous.

La personne est informée qu'elle ne voyagera pas nécessairement seule dans le véhicule, si d'autres personnes ont émis le besoin de rejoindre la même destination au même horaire.

Ce service ne saurait être assimilé à un service de taxi. Le choix du véhicule, de regroupement des personnes, de l'itinéraire emprunté relève de l'entière décision du prestataire. La destination ne peut pas être modifiée en cours de trajet.

Lors de la montée à bord, le conducteur/la conductrice établira un contrôle à vue du titre de transport valable détenu par la personne prise en charge ou procédera à l'encaissement de la course, selon le tarif en vigueur.

ARTICLE 8 - TITRES DE TRANSPORT

Le tarif en vigueur est de 2 € par trajet (R'bus à la demande + correspondance bus).

Pour tout abonné annuel, de plus 28 ans ou moins de 28 ans, ce service est inclus sans supplément tarifaire.

ARTICLE 9 - ANIMAUX

Les chiens servant de guide sont admis gracieusement dans les véhicules, sans restriction de taille. Seuls les animaux domestiques de petite taille pourront être admis à bord des véhicules 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.

L'Exploitant 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 10 - MATIÈRES ET OBJETS DANGEREUX

L'introduction de matières ou objets qualifiés par leur nature ou leur odeur de dangereux, d'incommodants, d'infectés, de toxiques, d'inflammables (tels que les jerricanes d'essence, bouteilles de gaz, aérosols), de coupants, de tranchants, de pointus, présentant notamment des risques d'explosion ou d'implosion, est strictement interdite dans les véhicules.

Toute arme, et ce quelle que soit sa catégorie, est interdite à bord des véhicules, sauf pour les titulaires d'une autorisation de port d'armes prévue par les lois et règlements en vigueur.

En cas de non-respect, la personne est passible d'une contravention de 4ème classe (conformément à l'article 4. 2 du règlement d'exploitation).

ARTICLE 11 - BAGAGES

Les colis et marchandises ne peuvent être transportés que s'ils ne présentent aucun danger quant à la sécurité publique et qu'ils n'entravent en rien le transport d'autres voyageurs. Cette éventualité devra être précisée lors de la réservation.

Les colis encombrants et lourds seront systématiquement refusés à bord du véhicule. Dans tous les cas, les conducteurs / conductrices ne sont pas habilité(e)s à en assurer leur chargement ou déchargement. De plus, l'Exploitant décline toute responsabilité pour les dommages éventuels pouvant avoir été subis par les marchandises ou colis lors du transport. Sont considérés comme encombrants tous les colis dont la plus grande dimension excède 0,75 mètre et/ou d'un poids supérieur à 10 kg.

ARTICLE 12 - OBJETS TROUVÉS

L'exploitant peut procéder ou faire procéder à la destruction immédiate des objets abandonnés ou laissés sans surveillance pouvant représenter un éventuel danger pour les voyageurs.

Les objets trouvés dans les véhicules seront, dès le lendemain de leur découverte, centralisés à la Boutique R'bus où ils pourront être récupérés sur justificatif. Les objets sont conservés pendant 3 mois à la Boutique R'bus, à compter de la date de dépôt de l'objet. Passé ce délai, les objets non réclamés feront l'objet d'une destruction ou seront remis à des associations caritatives.

ARTICLE 13 - COMPORTEMENT A BORD DU VÉHICULE

Il convient de rester cordial et poli avec le conducteur/la conductrice et les autres usagers.

Toute personne qui risquerait d'incommoder les autres usagers 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 par ailleurs interdit :

- De salir ou détériorer le véhicule,
- De monter dans les véhicules en état d'ivresse ou de consommer toute boisson alcoolisée,
- D'abandonner ou de jeter dans le véhicule tout papiers (journaux, emballages, etc.), résidus ou détritrus de toute nature,
- De fumer et vapoter dans les véhicules,
- D'apposer dans le véhicule des inscriptions de toute nature, manuscrites ou imprimées, tracts ou affiches,
- De faire usage d'appareils ou instruments sonores.

En cas de non-respect, le bénéficiaire sera passible de contraventions, conformément à l'article 4 du règlement d'exploitation.

ARTICLE 14 - CONDITIONS D'ANNULATION PAR LE TRANSPORTEUR

En cas de non-respect des conditions de fonctionnement, d'accès, d'éligibilité et de réservation du service R'bus à la demande définies dans les articles de 1 à 5 du présent règlement, le bénéficiaire sera suspendu de l'utilisation du service R'bus à la demande durant 6 mois.

ARTICLE 15 - TRAITEMENT DES DONNÉES PERSONNELLES

Les informations transmises par l'utilisateur font l'objet d'un traitement informatique pour la seule finalité de mise en place du service « R'bus à la demande ».

Il appartient à l'utilisateur de spécifier dans les paramètres, les autorisations qui sont accordées.

Le traitement statistique pour l'évaluation du dispositif est réalisé sur des données anonymisées.

Ces informations sont conservées par l'agence commerciale du transporteur et sans communication à d'autres tiers.

Conformément aux articles 15 et suivants du Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD2016/679), l'utilisateur bénéficie d'un droit d'accès, de rectification, de limitation et d'opposition des informations à caractère personnel qui le concernent.

- Par mail à : dpo@agglo-rochefortocéan.fr
- ou courrier postal auprès de la Communauté d'agglomération Rochefort Océan - Service Mobilités et Déplacements – 3 rue Maurice Chupin C.S.50224 - 17304 ROCHEFORT Cedex.

ARTICLE 16 - SUGGESTIONS ET RÉCLAMATIONS

Toute demande de renseignement, remarque ou réclamation peut être communiquée :

- directement à la Boutique R'bus située à la Gare SNCF, Place Françoise DORLÉAC à Rochefort
- par courrier : Boutique R'bus - Transdev Rochefort Océan | Chemin de la Charre - 17300 Rochefort
- en utilisant le formulaire mis en ligne à la rubrique « contact » sur le site internet : www.rbus-transport.com

En cas de réclamation réalisée et si l'utilisateur juge la réponse insatisfaisante ou en l'absence de réponse dans un délai de deux mois, il est possible de saisir le médiateur compétent pour le réseau de transport public R'bus dans le délai d'un an à compter de votre réclamation écrite au réseau de transport public R'bus.

Cette saisine peut se faire en ligne ou par courrier à l'adresse suivante :

Monsieur le Médiateur

MTV Médiation Tourisme Voyage BP 80 303 - 75 823 Paris Cedex 17

info@mtv.travel www.mtv.travel

01 42 67 96 68