

RÈGLEMENT D'EXPLOITATION DU SERVICE DE TRANSPORT A LA DEMANDE « IMPULSYON + »

Applicable à partir du 1^{er} janvier 2017

PREAMBULE

Le service « Impulsyon + » est le service de transport à la demande sur réservation du réseau impulsyon, c'est-à-dire que les transports doivent être réservés par téléphone à l'Esplanade impulsyon au plus tard à 17h la veille de votre déplacement.

Il est mis en place sur les 13 communes de La Roche-sur-Yon Agglomération et vient compléter l'offre bus dans les villes et hameaux de l'agglomération ne disposant pas d'un service de lignes régulières.

Le service est exploité par des véhicules légers de transport d'une capacité de 9 places au maximum.

Le service « Impulsyon + » propose des tarifs identiques au réseau régulier de bus, quelle que soit la commune de résidence ou la distance parcourue.

Les tarifs dépendent uniquement de la catégorie de voyageurs à laquelle l'utilisateur appartient.

Le service « Impulsyon + » fonctionne sur le mode du rabattement d'arrêt à arrêt :

- Le transport est effectué de points d'arrêt déterminés sur l'agglomération en rabattement vers l'arrêt de bus principal le plus proche de l'arrêt de départ.
- Le transport n'est pas assimilable à un service de transport personnalisé de type taxi.

Le service « Impulsyon + » n'est pas accessible pour les trajets à vocation scolaire ou effectués dans le cadre d'études (stages y compris). Les scolaires et étudiants peuvent l'utiliser pour leurs loisirs le mercredi après-midi, samedi ou durant les vacances scolaires.

ARTICLE 1 – ADMISSION/INSCRIPTION

Le service est ouvert à toute personne habitant sur le territoire de La Roche-sur-Yon Agglomération.

Pour accéder au service « Impulsyon + », ces personnes doivent être inscrites préalablement au service auprès de l'agence commerciale Impulsyon.

Pour s'inscrire :

- Par courrier : le formulaire est transmis gratuitement sur simple demande à l'agence commerciale. Il est aussi disponible sur le site internet www.impulsyon.fr
Le client est prié de se présenter à l'Espace impulsyon pour finaliser la procédure d'inscription.

- A l'agence commerciale « Espace impulsyon » située 3 galerie de l'Empire (entrée par le 3 place Napoléon) à la Roche-sur-Yon

Les documents à fournir sont :

- Une pièce d'identité
- Un justificatif de domicile de moins de 3 mois (quittance de loyer, facture EDF/Eau...) au nom du titulaire. Les justificatifs manuscrits ne sont pas admis.

Une fois l'inscription effectuée, il est remis un exemplaire du présent règlement d'exploitation à l'utilisateur Impulsyon +, qui s'engage expressément à s'y conformer, l'inscription au service valant acceptation du présent règlement.

L'adhésion est gratuite. L'utilisation du service « Impulsyon + » est payante.

Chaque bénéficiaire souhaitant utiliser le pack de 10 voyages ou un abonnement doit cependant être titulaire d'une carte de transport Impulsyon, achetée au prix de 5€20*¹ et s'acquitter ensuite des titres et/ou abonnement(s) à charger sur cette carte.

Après acceptation du règlement d'exploitation et du choix tarifaire, l'utilisateur peut effectuer ses demandes de transports.

ARTICLE 2 – RÉSERVATION ET ANNULATION

La centrale de réservation (accessible au 02 51 37 13 93) est ouverte :

En période hiver :

- Du lundi au vendredi : de 8h30 à 18h
- Le samedi : de 9h à 12h30 et de 14h00 à 17h00

En période été :

- du lundi au samedi de 9h00 à 12h30 et de 14h00 à 17h00.

¹ Tarif en vigueur au 01 janvier 2017

Entre 7h30 et 20h30 et en dehors des heures d'ouverture de l'agence commerciale Impulsyon, et uniquement en cas d'urgence (maladie, accident...), l'utilisateur peut joindre le 06 11 18 20 57 pour signaler tout problème.

Les demandes de réservation ou de modification d'un transport ne sont pas traitées via ce numéro d'urgence.

Les réservations sont ouvertes exclusivement une semaine à l'avance jusqu'à la veille du transport avant 17h00 du lundi au vendredi et avant 16h00 le samedi. Le fait de réserver au plus tôt ses trajets ne donne pas de régime de priorité dans l'utilisation du service. Le trajet retour doit être demandé par le client au moment de la réservation du trajet aller.

En fonction des réservations des autres utilisateurs, les horaires de départ et/ou de retour peuvent être amenés à être légèrement modifiés de + ou - 30 minutes. Il revient à l'utilisateur d'accepter ou de décliner cette proposition.

Le planning de réservation est construit en fonction de l'arrivée des demandes de réservation.

En cas d'impossibilité de trouver un créneau disponible au vu des réservations déjà effectuées, le transport ne pourra avoir lieu.

Les usagers seront prévenus au plus tard à 18h la veille d'un éventuel décalage par rapport à leurs souhaits, ou d'une éventuelle impossibilité.

En cas d'annulation, l'utilisateur doit en informer le service Impulsyon + par tout moyen au plus tard la veille de ce transport, 17h00, pour les déplacements du mardi au samedi et jusqu'au samedi, 16h00 pour les déplacements du lundi. Le non-respect de ce délai engendre un transport perdu pour un autre usager et, de ce fait, une pénalité.

En cas d'absence de l'utilisateur au lieu de prise en charge réservé et d'annulation en dehors des délais autorisés, une pénalité sera appliquée, équivalente au prix d'un ticket unitaire du service.

En cas d'absence répétées et injustifiées, une exclusion temporaire du service pourra être décidée sans préjudice des pénalités présentées dans le précédent paragraphe.

En cas de pénalité, les réservations ne pourront plus être prises en compte si cette pénalité n'est pas réglée dans un délai de 1 mois.

Annulations

En cas d'annulation, l'utilisateur doit en informer le service Handiyon par tout moyen au plus tard la veille de ce transport, 17h00, pour les déplacements du mardi au samedi et jusqu'au samedi, 17h00 pour les déplacements du lundi. Le non-respect de ce délai engendre un transport perdu pour un autre usager et, de ce fait, une pénalité.

Annulations tardives

- Au bout de 3 annulations tardives / retards fréquents sur un trimestre glissant (90 jours glissants), l'utilisateur recevra un courrier de rappel,
- Au bout de 4 annulations tardives/ retards fréquents sur un trimestre glissant (90 jours glissants), l'utilisateur sera automatiquement placé en restriction de niveau 1, et recevra un courrier pour l'en informer,
- Si récidive, à la 5^{ème} annulation tardive sur une période de 90 jours glissants, l'utilisateur sera placé en restriction de niveau 2 et recevra un courrier pour l'en informer,
- À chaque récidive, l'utilisateur verra sa condition d'accès restreinte par le niveau supérieur.
- Les restrictions avec exclusion provisoire suspendent d'autant le nombre de jours glissants.

Les déplacements inutiles :

Les déplacements inutiles sont les déplacements qui sont effectués ou en cours, et l'utilisateur ne se présente pas au rendez-vous

- Au 2^{ème} déplacement inutile sur un trimestre, l'utilisateur recevra un courrier de rappel du règlement de service
- Dès le 3^{ème} déplacement inutile sur 90 jours glissants, l'utilisateur se verra remettre une restriction de niveau 2 (exclusion pendant une durée de 15 jours)

Absence de l'utilisateur au rendez-vous ou déplacement inutile :

En cas d'absence de l'utilisateur au lieu de prise en charge réservé et d'annulation en dehors des délais autorisés, une pénalité sera appliquée, équivalente au prix d'un ticket unitaire du service.

En cas d'absence répétées et injustifiées, une exclusion temporaire du service pourra être décidée sans préjudice des restrictions présentées dans le présent article, et dont le détail est présenté dans le tableau ci-dessous :

Restriction	Détail	Motif	La Roche-sur-Yon Agglomération prévenue
	Rappel	3 annulations tardives ou 2 déplacements inutiles sur 90 jours glissants	
Niveau 1	Exclusion provisoire du service pendant 15 jours	Récidive sur 90 jours glissants ou 3 ^{ème} déplacement inutile sur 90 jours glissants	Oui
Niveau 2	Exclusion provisoire du service pendant 30 jours	Récidive de niveau 1	Oui

ARTICLE 3 – CONDITIONS ET FONCTIONNEMENT

Le service « Impulsyon + » est un transport public collectif ouvert aux ayant-droits.

Il peut impliquer, afin de permettre à certains usagers d'être transportés, une aide en fonction du cas qui consiste à l'aider à se rendre au véhicule et à s'installer. Dans tel cas, l'admission au service pourra être conditionnée à la présence d'un tiers majeurs qui devra assister à la montée dans le véhicule. L'ayant droit est prié de mentionner ce besoin lors de la réservation.

En cas de non-respect de cette disposition, le transport ne sera pas effectué.

Le service de transport Impulsyon + ne saurait être assimilé à un service de taxi. Le choix du véhicule, du groupage et de l'itinéraire emprunté par le conducteur relève de la responsabilité de l'exploitant en faisant le maximum pour tenir compte des contraintes de chacun. Ainsi, tout trajet pourra être dévié mais ce dernier ne pourra durer plus d'une heure.

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

Du fait des conditions de circulation et des contraintes de service, l'utilisateur est informé qu'il pourra être pris en charge dans une plage horaire de plus de 10 minutes après l'heure convenue avec lui.

Situation perturbée exceptionnelle

En cas de situation perturbée exceptionnelle, une information sera transmise au voyageur dans les plus brefs délais. Il est souhaitable pour celui-ci de préciser le numéro de téléphone auquel il peut être joint lors de la réservation.

Ponctualité

Il est demandé au voyageur d'être prêt dans le créneau horaire ainsi défini (H + 4 minutes), afin d'éviter que son retard ne pénalise les clients suivants.

Il revient au client de respecter le lieu et l'heure du rendez-fixé lors de la réservation. En cas de non présentation du client après 4 minutes, le conducteur repartira, la course ne sera pas effectuée et une pénalité sera appliquée (voir article 2).

L'heure de fonctionnement du service est calé sur l'horloge parlante (numéro d'appel : composer le 36 99).

Priorités de transport

Les demandes de transport sont gérées par l'exploitant du service selon l'ordre de priorité suivant établi par La Roche-sur-Yon Agglomération :

- Déplacements domicile / travail ou formation
- Transport à but sanitaire (à l'exclusion des transports pouvant bénéficier d'une aide ou d'un remboursement d'un organisme tiers).
- Autres trajets

Horaires de fonctionnement

Le service de transport « Impulsyon + » fonctionne :

Pour les communes de La Roche-sur-Yon Agglomération (sauf La Roche-sur-Yon)

> Du lundi au vendredi : 7h30 à 19h30

> Le samedi : 8h à 19h30

Pour la commune de La Roche-sur-Yon

> Du lundi au vendredi : 7h30 à 20h30

> Le samedi : 8h à 20h30

Le service ne fonctionne pas les dimanche et jours fériés.

L'heure de fonctionnement du service est calée sur l'horloge parlante (numéro d'appel : composer le 36 99 (coût de la communication : 80 centimes + prix de l'appel)

ARTICLE 4 – TARIFICATION/MODALITÉS DE PAIEMENT

La grille tarifaire est identique à celle du réseau régulier impulsyon.

- Titres unitaire et à la journée

- Paiement en espèces (faire l'appoint) lors du transport dans le véhicule ;

Les titres unitaires permettent une correspondance gratuite si elle est réalisées dans les 45 minutes suivant l'achat.

- Titres 10 unités

Sur support carte, ils sont à recharger après réalisation de 10 voyages. Ces titres ne peuvent être utilisés que par le titulaire mentionné sur la carte, qui peut en faire bénéficier à ses accompagnateurs uniquement en sa présence.

La carte doit être validée au conducteur à chaque montée dans un véhicule.

- Paiement en espèces, CB ou chèque au préalable à l'agence commerciale ; ou auprès des dépositaires du réseau impulsyon.

- Abonnements mensuels

Sur support carte sans contact, ils sont à souscrire et à renouveler mensuellement auprès de l'Espace impulsyon. Chaque abonnement ne peut être utilisé que par son titulaire dont le nom, le prénom, et la photo d'identité figurent sur la carte d'abonnement.

L'abonnement doit être validé à chaque montée dans un véhicule.

Les abonnements sont valables du premier au dernier jour du mois civil concerné.

- Paiement à l'Espace impulsyon

- Paiement par prélèvement automatique le 4 ou le 10 de chaque mois pour le mois en cours.

- Reconduction tacite (sauf avis contraire écrit reçu à Impulsyon +) au plus tard le 20 du mois précédent)

- **Abonnements annuels**

Sur support carte sans contact, l'abonnement annuel a une période de validité de 1 an à compter du 1^{er} jour du mois de souscription souhaité. Il est à souscrire auprès de l'Espace impulsyon.

En cas de perte ou de vol du support carte, un duplicata peut être acheté à l'agence commerciale et le solde de titres de transport ou l'abonnement chargé sur la carte perdue ou volée pourra être restitué sur présentation d'un justificatif d'identité.

- Paiement en espèces ou chèque au préalable à l'agence commerciale (en un règlement)

- Paiement par prélèvement automatique le 4 ou le 10 de chaque mois pour le mois en cours.

Pour les abonnements et/ou pour le prélèvement automatique, il est nécessaire de fournir un RIB et de signer une demande de prélèvement SEPA qui sera délivré à l'agence commerciale impulsyon lors de la demande de prélèvement.

En cas de non-paiement des transports, l'utilisateur s'expose à une amende, identique à celle du service régulier impulsyon

ARTICLE 5 – ACCOMPAGNATEURS

L'accompagnateur obligatoire

En fonction de certains critères, l'admission au service peut être accordée sous réserve que l'utilisateur soit accompagné lors de tous les déplacements par un tiers majeur, non admissible au service en tant qu'utilisateur. Dans ce cas, l'accompagnateur est transporté gratuitement.

L'accompagnant facultatif

Il s'agit d'une personne qui participe au déplacement de l'utilisateur sans prendre en charge une mission d'assistance. Cette personne adulte voyage à un tarif spécifique. Dans ce cas, l'accompagnant, non admissible au service en tant qu'utilisateur, est autorisé à être transporté

dans la limite des places disponibles pour le déplacement convenu. La présence de l'accompagnant doit être précisée lors de la réservation, ainsi que les éventuels équipements d'aide à la mobilité dont il serait pourvu (ex : fauteuil roulant). En cas de manque de place à bord du fait des réservations prises par les ayant-droit, cet accompagnant facultatif ne pourra pas être accepté à bord.

ARTICLE 6 – COMPORTEMENT DE L'USAGER

Impulsyon + est un transport collectif qui implique un « co-voiturage ». L'utilisateur accepte de pouvoir être transporté en compagnie d'autres personnes, ce qui peut notamment rallonger son temps de transport du fait des circuits de ramassage et de dépose.

- Toute personne qui, par son comportement, risque d'incommoder les autres usagers ou d'apporter un trouble à l'ordre public à l'intérieur d'un véhicule ou lors des prises de réservation par téléphone ou à l'agence commerciale impulsyon, peut se voir exclue du service, de manière provisoire.

- Il est notamment interdit de fumer ou de monter dans un véhicule, en état d'ébriété.

- A bord du véhicule, les usagers se conforment aux instructions de sécurité et notamment au port de la ceinture de sécurité ; tout refus entraîne l'exclusion du service.

- Tout retard pénalisant l'ensemble des usagers, il est demandé à l'utilisateur d'être prêt à partir à l'horaire et au lieu précis de rendez-vous indiqués lors de la réservation. Des retards répétés font l'objet d'une mise en garde de la part de l'exploitant du service, pouvant aboutir à une exclusion temporaire ou définitive du service.

- A l'exception des chiens servant de guide ainsi que les chiens d'assistance, lesquels sont admis gratuitement, et des animaux de petites tailles transportés dans des sacs de transport et sur les genoux de l'utilisateur, la présence des animaux est interdite à bord des véhicules.

Le service « Impulsyon + » ne peut être tenu pour responsable des accidents causés par les animaux, ni des dommages qu'ils peuvent occasionner.

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

- 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 (1 sac de 40x50cm par personne maximum). Pour tout transport d'objets plus encombrants, contacter l'exploitant du service qui pourra valider ou non l'admission de ces objets

De manière générale, en cas de non-respect et non-application de ce règlement d'exploitation, l'utilisateur à une exclusion temporaire ou définitive du service et/ou aux pénalités énoncées à l'article 2.

ARTICLE 7 – OBJETS TROUVÉS

Les objets trouvés dans les véhicules sont, dès le lendemain de leur découverte, centralisés au siège de l'exploitation du service « Impulsyon + » où ils peuvent être récupérés sur justificatif ou être remis à leur propriétaire à l'occasion d'un nouveau déplacement.

Espace impulsyon

3 galerie de l'Empire (entrée par le 3 place Napoléon) 85000 Roche-sur-Yon

02 51 37 13 93

ARTICLE 8 – GESTION INFORMATIQUE DES DOSSIERS

Sauf opposition justifiée de la part de l'utilisateur, certains renseignements le concernant et recueillis depuis son dossier d'admission, font l'objet d'un enregistrement informatique.

Les destinataires des données sont les services de La Roche-sur-Yon Agglomération et ceux de l'exploitant. Conformément à la loi « informatique et libertés » du 6 janvier 1978 modifiée en 2004, l'utilisateur bénéficie d'un droit d'accès et de rectification aux informations qui le concernent, qu'il peut exercer en s'adressant à l'exploitant.

ARTICLE 9 – RENSEIGNEMENTS - RÉCLAMATIONS

Les demandes d'information et les réclamations sont à adresser à :

Impulyson - Service Impulsyon +

173 bd du Maréchal Leclerc, 85000 La Roche-sur-Yon

Tél : 02 51 44 94 94 / Fax : 02 5146 20 63

Mail/site internet : espace.impulsyon@ratpdev.com

Le service « Impulsyon + » apporte une réponse à toute réclamation sous 15 jours ouvrés.

ARTICLE 10 – DATE D'ENTRÉE EN VIGUEUR

Le présent règlement est approuvé par La Roche-sur-Yon Agglomération, par délibération, pour une mise en vigueur 1^{er} janvier 2017. Il est accepté par l'utilisateur via le coupon reçu à son

admission et renvoyé à l'exploitant. Sans retour de ce coupon signé, l'admission au service Impulsyon + n'est pas effective.

Ce règlement a été rédigé en application des codes, lois et décrets en vigueur :

Vu le Code Pénal.

Vu la loi du 15 juillet 1845 sur la police des chemins de fer.

Vu le décret n°730 du 22 mars 1942 portant règlement d'administration publique sur la police, la sûreté, l'exploitation des voies ferrées d'intérêt général et d'intérêt local.

Vu la loi n°85-1407 du 30.12.85 portant diverses dispositions de procédure pénale et de droit pénal.

Vu les décrets n° 86-1044 et n° 86-1045 du 18.09.86.

Vu le décret n°89-989 du 29 décembre 1989.

Vu les articles 529-3 et suivants du code de procédure pénale.

Vu le décret n°92-478 du 29 mai 1992.

Annexe 1

ABONNEMENTS AVEC PRELEVEMENT AUTOMATIQUE

SOUSCRIPTION ABONNEMENT

Je soussigné (e) :

.....

- Souscrit à l'abonnement annuel, à régler par prélèvement automatique en douze mensualités égales ou par chèque (en un seul règlement – à l'ordre de)
- Souscrit à l'abonnement mensuel, à régler par prélèvement mensuel automatique.

Signature précédée de « Lu et Approuvé »

Fait à

le

Annexe 2

AUTORISATION DE PRELEVEMENT

J'autorise l'établissement teneur de mon compte, à prélever sur ce dernier les prélèvements ordonnés, établis à mon nom et présentés par la société « service Handiyon ».

En cas de litige sur un prélèvement, je pourrai en faire suspendre l'exécution par simple demande à l'établissement teneur de mon compte. Je réglerai le différend directement avec le créancier.

Date :

Signature :

Numéro National d'Emetteur :	
NOM, PRENOM, ADRESSE DU TITULAIRE DU COMPTE A DEBITER	NOM ET ADRESSE DE L'ETABLISSEMENT TENEUR DU COMPTE A DEBITER
..... <i>Adresse complète obligatoire</i>

COMPTE A DEBITER				NOM & ADRESSE DU CRÉANCIER
Etablissement	Guichet	N° du compte	Clé	

Les informations contenues dans la présente demande ne seront utilisées que pour les seules nécessités de la gestion et pourront donner lieu à exercice du droit individuel d'accès auprès du créancier à l'adresse ci-dessus dans les conditions prévues par la délibération n°80 du 1/04/80 de la commission informatique et libertés.