

SERVICE DE TRANSPORT PUBLIC COLLECTIF A LA DEMANDE DE L'AGGLO DU SAINT-QUENTINOIS

« DECLIC AGGLO »

REGLEMENT INTERIEUR DE RESERVATION ET DE FONCTIONNEMENT DU SERVICE

Date d'entrée en vigueur : 1^{er} mars 2021

CHAMP D'APPLICATION

Les dispositions suivantes sont applicables sur le service « **DECLIC AGGLO** ».

Pastel se réserve le droit d'exclure temporairement ou définitivement toute personne ne respectant pas ces dispositions. De même, le conducteur a la possibilité de faire descendre du véhicule toute personne ne les respectant pas.

Pastel dispose d'un système informatique destiné à traiter les informations concernant ses clients. Les informations recueillies font l'objet d'un traitement informatique destiné à organiser au mieux la mobilité dans le cadre d'une délégation de service public. Conformément à la loi « Informatique et Libertés » du 6 janvier 1978 et au règlement transposé UE n°2016/679 du 27 avril 2016 dit « RGPD » portant sur la protection des données personnelles, les clients bénéficient d'un droit d'accès et de rectification aux informations qui les concernent et qu'ils peuvent exercer en s'adressant à l'entreprise Pastel à l'adresse postale : Agence PASTEL rue Buridan 02100 Saint-Quentin.

Pastel se réserve la possibilité de mettre à jour ce règlement et d'y apporter les modifications qu'il jugerait nécessaires pour le bon fonctionnement du service et en conformité avec l'évolution de la législation.

ARTICLE 1 : OBJET ET PÉRIMÈTRE DE FONCTIONNEMENT

Dans le respect des dispositions législatives et réglementaires en vigueur, le présent règlement intérieur définit les conditions particulières dans lesquelles les voyageurs peuvent être transportés par « **DECLIC AGGLO** ».

« **DECLIC AGGLO** » est un service de transport public collectif, organisé sous la forme d'un transport à la demande, au profit des usagers de l'Agglo du Saint-Quentinois. Ce service vient en complément du réseau urbain constitué de six lignes régulières.

« **DECLIC AGGLO** » est ouvert à tous. Les transports s'effectuent via des véhicules dédiés, d'arrêts à arrêts identifiés sur l'ensemble du territoire de l'Agglo du Saint-Quentinois. Le service est proposé sur l'ensemble des communes du territoire de l'Agglomération du Saint-Quentinois.

Ce service dessert les communes suivantes : Annois, Artemps, Aubigny-aux-Kaisnes, Bray-Saint-Christophe, Castres, Clastres, Contescourt, Cugny, Dallon, Dury, Essigny-le-Petit, Fayet, Feuillaine, Flavy-le-Martel, Fonsomme, Fontaine-les-Clercs, Fontaine-Notre-Dame, Gauchy, Grugies, Happencourt, Harly, Homblières, Jussy, Lesdins, Marcy, Mesnil-Saint-Laurent, Montescourt-Lizerolles, Morcourt, Neuville-Saint-Amand, Ollezy, Omissy, Remaucourt, Rouvroy, Saint-Quentin, Saint-Simon, Seraucourt-le-Grand, Sommette-Eaucourt, Tugny-et-Pont et Villers-Saint-Christophe.

Pour bénéficier de « **DECLIC AGGLO** », il est nécessaire de planifier son trajet via internet ou via la centrale de réservation joignable au 0.800.800.828 du lundi au vendredi de 8h00 à 17h30 et le samedi de 9h00 à 11h00.

ARTICLE 2 : MODALITÉS D'ACCÈS AU SERVICE

2.1 - Personnes autorisées à utiliser le service

« **DECLIC AGGLO** » est ouvert à toutes personnes souhaitant voyager entre deux arrêts matérialisés sur les communes de l'Agglo du Saint-Quentinois.

Les enfants âgés de moins de 12 ans sont autorisés à utiliser le service à la condition d'être accompagnés d'un adulte de plus de 18 ans. Pour le transport des enfants nécessitant un siège auto ou un rehausseur, l'adulte accompagnateur fournit le siège auto ou le rehausseur et signale cette nécessité matérielle auprès de la centrale de réservation. Ce service n'a pas vocation à se substituer aux transports scolaires existants. Les élèves bénéficiant d'une offre de transport doivent donc se reporter sur les services de cars scolaires existants.

2.2 - Inscription

Pour la première utilisation, une inscription gratuite est nécessaire.

Cette inscription est réalisable :

- auprès de la centrale de réservation au 0.800.800.828,
- sur le site internet www.buspastel.fr,
- par mail à l'adresse suivante : contactpastel@transdev.com,
- à l'agence Pastel, située Rue Buridan à Saint-Quentin (agence ouverte du lundi au vendredi de 8h00 à 18h45 et le samedi de 8h00 à 13h15).

Cette inscription est ouverte à toute personne de plus de 12 ans. Lors de l'inscription, l'utilisateur doit fournir un numéro de téléphone et une adresse email valide. Dans la mesure du possible, un numéro de téléphone portable est préférable, car il permettra de prévenir par SMS en cas d'imprévu et de confirmer la date, le lieu et heure de prise en charge.

2.3 - Couverture géographique, trajets autorisés et liste des arrêts par commune

Le « **DECLIC AGGLO** » concerne uniquement les déplacements internes effectués sur le territoire couvert par les communes de l'Agglomération du Saint-Quentinois. Tout déplacement dont l'origine ou/et la destination est située en dehors du territoire de l'agglomération du Saint-Quentinois ne peut donc être réalisé.

Les arrêts utilisables dans le cadre du service « **DECLIC AGGLO** » sont les suivants :

- Saint-Quentin : Saint-Claude, Basilique, Hôpital, Gare SNCF, C.C Fayet, C.C Gauchy, C.C Harly & C.C Salicamp (déplacements inter-arrêts de Saint-Quentin interdits) ;

- Annois Place, Artemps Mairie, Aubigny aux Kaisnes Mairie, Bray Saint Christophe Abreuvoir, Castres Mairie, Clastres Mairie, Clastres Pôle Communautaire, Contescourt Mairie, Cugny Eglise, Dallon Place, Dallon Hameau Maison Rouge, Dury Mairie, Essigny le Petit Eglise, Fayet (Girodon, Mairie, Curie, Chemin Vert), Feuillaine Grande Rue, Flavy le Martel (Gare, Mairie), Fonsomme (Mairie, Marolle), Fontaine les Clercs Mairie, Fontaine Notre Dame (Marolle, Mairie), Gauchy Renard, Grugies (Artois, Picardie), Happencourt Mairie, Homblières (Les Ormes, Budnick, Eglise), Jussy Mairie, Lesdins (Café, 8 mai), Marcy Village, Mesnil Saint Laurent (Mairie, Cheval Blanc), Montescourt Lizerolles (Gare, Seblin, Victoire), Morcourt Place, Neuville Saint Amand Mairie, Ollezy Mairie, Omissy Village, Remaucourt Place, Rouvroy Mairie, Saint Simon Eglise, Seraucourt le Grand Mairie, Sommette Eaucourt (Sommette, Malakoff, Eaucourt), Tugny et Pont Mairie, Villers Saint Christophe Eglise.

Seuls les points de montée et de descente précisés lors de la réservation seront pris en compte. Seuls les déplacements entre deux communes sont autorisés.

2.4 - Amplitude du service

Le service de transport (soit la période où l'utilisateur est pris en charge) est ouvert du lundi au samedi, hors jours fériés selon les conditions suivantes :

- Du lundi au vendredi de 5h30 à 21h ;
- Le samedi de 5h30 à 20h30.

Du lundi au vendredi, les heures d'arrivée et de départ sont définies comme suivantes dans la limite des disponibilités :

- Horaires d'arrivée à Saint-Quentin : 6h - 7h - 7h30 - 8h - 8h30 - 9h30 - 10h30 - 11h30 - 12h30 - 13h30 - 14h30 - 15h30 - 16h30 - 17h - 17h30 - 18h - 19h - 20h,
- Horaires de départ de Saint-Quentin : 6h - 7h - 7h30 - 8h - 8h30 - 9h30 - 10h30 - 11h30 - 12h30 - 13h30 - 14h30 - 15h30 - 16h30 - 17h - 17h30 - 18h - 19h - 20h,

Les horaires définis ci-dessus sont susceptibles d'évoluer à la discrétion du transporteur et au regard des contraintes d'exécution du service.

Le samedi, les horaires sont libres dans la limite des disponibilités.

2.5 - Réservation - Groupage - Annulation - Information - Comportement

La réservation

Le service fonctionne si au moins une réservation a été effectuée et dans la limite des places disponibles au jour de la réservation.

Les réservations peuvent être réalisées :

- jusqu'à 2 heures avant le départ (pendant les heures de fonctionnement de la centrale de réservation),
- la veille jusque 18h pour un trajet le lendemain,
- avant 11h le samedi pour un déplacement le lundi matin,
- jusqu'à 14 jours à l'avance par rapport au jour de la course réservée.

Lors de la réservation, le client doit indiquer pour le bon fonctionnement du service, pour l'aller comme pour le retour :

- Le nom et prénom du bénéficiaire,
- La date du déplacement,
- L'heure et le lieu/arrêt de montée et de descente souhaités,
- Le motif du déplacement,
- Le nombre de personnes transportées.

Les réservations seront traitées dans leur ordre d'arrivée et au regard des disponibilités des véhicules.

En cas d'impossibilité de réservation à l'horaire souhaité, il sera proposé à l'utilisateur, selon les disponibilités, un transport sur un autre créneau horaire s'il le souhaite.

Le groupage

Dans la mesure où le service de transport à la demande repose sur un regroupement des moyens, la centrale de réservation peut être amenée à adapter les horaires de prise en charge et/ou de déposer en fonction des demandes.

Les heures d'arrivée à Saint-Quentin sont fixes : les heures de prises en charge dans les communes sont fonction des réservations enregistrées.

Les heures de départ de Saint-Quentin sont fixes : les heures de déposer dans les communes sont fonction des réservations enregistrées.

Les modalités du groupage et l'itinéraire emprunté par le conducteur sont déterminés en fonction de réservations, le transport à la demande assurant un service collectif et non un service personnalisé et individualisé.

L'annulation

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 téléphone, au plus tard 2h avant sa course par téléphone et/ou par internet ou au plus tard avant 17h pour le lendemain matin, pendant les heures d'ouverture de la centrale de réservation.

En cas d'annulation tardive ou d'absence au point d'arrêt, l'utilisateur pourra être sanctionné.

Si l'absence au rendez-vous se reproduit deux fois, l'utilisateur fera l'objet d'un courrier rappelant les conditions du présent règlement intérieur.

En cas de récidive (3ème absence), il fera l'objet d'une suspension d'un mois. A la 4ème absence, la suspension de l'accès au service pourra être décidée par le transporteur sans recours possible de l'utilisateur.

L'information

En composant le numéro de téléphone 0 800 800 828, l'utilisateur dispose d'un service d'information permettant d'être renseigné sur la prise en charge et le fonctionnement du service.

Comportement

Il convient de rester poli et cordial avec le personnel de réservation, les conducteurs et les autres passagers. En cas de non-respect de cette règle, Pastel aura la possibilité d'exclure du service la personne fautive.

Tout acte de violence verbale ou physique à l'encontre du conducteur ou d'un passager est passible d'un procès-verbal établi par la Gendarmerie ou la Police Nationale, conformément aux dispositions du code pénal.

Il convient par ailleurs de prendre en compte les consignes suivantes :

- Le port de la ceinture est obligatoire,
- Le conducteur ne prendra jamais en charge de personnes n'ayant pas réservé au préalable,
- Les animaux de petite taille et placés dans un panier sont tolérés, ainsi que les animaux d'assistance aux personnes handicapées. Ils doivent être tenus en laisse. Ces animaux ne doivent en aucun cas salir les lieux, incommoder les voyageurs ou constituer une gêne ou une menace à leur égard. En aucun cas, Pastel ne pourra être tenu responsable des accidents dont les animaux sont la cause. Leur propriétaire sera rendu responsable des dommages qu'ils pourraient occasionner.

Il est par ailleurs interdit, sous peine de sanctions de :

- Distraire volontairement l'attention du conducteur, notamment en lui parlant lorsqu'il conduit sans raison d'absolue nécessité.
- Enfreindre le présent règlement.
- Être en état d'ébriété lors du voyage.
- Manger ou boire dans le véhicule.
- Occuper une assise avec des colis, bagages ou objets.
- Fumer ou vapoter, utiliser des allumettes ou briquets.
- Souiller, cracher ou dégrader du matériel ainsi que la signalétique.
- Quêter, distribuer ou vendre sans autorisation.
- Troubler l'ordre public et la tranquillité.
- Faire usage d'un instrument de musique ou d'appareils mobiles de diffusion sonore (ex : radio, téléphone portable...) dès lors que le son est audible par les autres voyageurs et le conducteur.
- Mettre les pieds ou s'allonger sur les sièges.
- Retarder, de quelque manière que ce soit, le départ d'un véhicule ou d'entraver son mouvement.
- Monter dans une tenue inappropriée dans le véhicule. (Maillot de bain, torse nu, etc...)
- D'une manière générale, d'avoir un comportement susceptible de perturber le voyage des autres usagers.

Les usagers sont civilement responsables des dommages qu'ils causent aux biens et aux personnes dans le véhicule. Il est également demandé de respecter des conditions d'hygiène convenables. En cas de non-respect d'une ou plusieurs de ces consignes, le conducteur est habilité à refuser l'accès au véhicule à un usager.

2.6 - Prise en charge

L'utilisateur sera pris en charge à l'heure prévue par la centrale de réservation à un des arrêts identifiés « **DECLIC AGGLO** » sur le territoire de l'Agglo.

Il devra être muni de bord du véhicule d'un titre de transport valide pour son trajet.

Ce point d'arrêt est convenu lors de la réservation. Les destinations prévues lors de la réservation ne peuvent être modifiées en cours de trajet.

Le conducteur ne pourra attendre les passagers retardataires pour ne pas pénaliser les autres utilisateurs.

Pour cela, il est demandé aux usagers d'être présents au point de prise en charge convenu lors de la réservation, au moins 5 minutes avant l'heure de rendez-vous. Dans le cas où les usagers se présentant pour utiliser le service ne sont pas ceux prévus lors de la réservation, le conducteur peut refuser de les prendre en charge.

L'horaire de passage du véhicule au lieu de prise en charge fixé par la centrale de réservation n'excède pas + ou - 5 minutes par rapport à l'horaire convenu. Les bagages de taille standard (sacs de voyage, valises, « portes provisions », poussettes d'enfants pliées etc...) sont autorisés et limités à 2 par personne. En cas de courses alimentaires, le nombre de sacs sera également limité à 2.

Ces bagages sont admis et transportés gratuitement, dans la limite de la place disponible dans le véhicule ou le coffre.

En aucun cas, Pastel ne pourra être tenu responsable des accidents causés par ces objets. Seul le propriétaire ou l'utilisateur sera rendu responsable. Le conducteur n'est pas habilité à assurer la manutention des colis.

A compter de la validation du titre de transport à la montée dans le véhicule, le client bénéficie de deux heures de transport. L'utilisateur a la possibilité de procéder à une correspondance avec les bus urbains dans la limite de deux heures après la validation de son titre de transport, à la première montée dans un véhicule.

2.7 - Dispositions en cas de retard ou absence du transporteur

Si le conducteur n'est pas présent au lieu et à l'heure initialement réservés par l'utilisateur, le voyageur doit en informer la centrale de réservation (0 800 800 828), pendant les heures d'ouverture de la centrale, ou le centre d'exploitation au 06 27 02 13 71 en dehors des heures d'ouverture de la centrale. Dans le cas où le conducteur se voit dans l'impossibilité de respecter l'itinéraire ou les horaires de la course, il appartient au transporteur d'adopter les meilleures conditions possibles pour assurer la continuité du service et d'informer la centrale de réservation afin de prévenir au plus vite l'utilisateur.

ARTICLE 3 : TARIFICATION ET PAIEMENT DES TITRES DE TRANSPORT

La tarification et les conditions d'utilisation des titres de transport sont définies par l'Agglo du Saint-Quentinois agissant en qualité d'Autorité Organisatrice de la Mobilité.

3.1 - Tarifs en vigueur au 01.01.2020

Titre unitaire d'arrêt à arrêt du réseau de transport : 2.20 € TTC (carnet de 10 : 17 € TTC).

Le coût du trajet pour un usager souhaitant faire un déplacement d'arrêt à arrêt est donc de 2.20 € TTC. Pour un trajet aller/retour de ce type, il est donc de 4.40 € TTC.

Les tickets sont vendus par le conducteur à bord des véhicules, à l'agence Pastel et sur l'application M-ticket.

Chaque titre de transport est valable 2h à compter de la 1ère validation sur « **DECLIC AGGLO** » et sur le réseau urbain Pastel.

Pour les enfants de moins de 3 ans accompagnés d'une personne responsable, le transport est gratuit.

3.2 - Paiement et validation du titre de transport

L'achat du titre de transport se fait en amont du déplacement ou à bord du véhicule.

La validation du titre de transport est obligatoire et s'effectue à la montée à bord du véhicule.

En cas de titre non valide, le conducteur est autorisé à refuser l'utilisateur dans le véhicule.

En cas d'infractions à ce règlement, l'utilisateur s'expose à une verbalisation selon les conditions applicables sur le réseau Pastel.

ARTICLE 4 : OBJETS PERDUS OU TROUVÉS

Pastel n'est nullement responsable des objets perdus. Les objets trouvés sont déposés quotidiennement à l'agence.

L'agence Pastel est ouverte du lundi au vendredi de 8h00 à 18h45 et le samedi de 8h00 à 13h15. L'utilisateur peut à tout moment contacter l'Agence au 03 23 62 62 62 afin de l'informer de la perte d'un objet lors d'un transport.

ARTICLE 5 : RÉCLAMATIONS

Les réclamations éventuelles doivent être adressées :

- Par voie postale à : PASTEL, Rue Buridan - 02100 Saint-Quentin,
- Par courrier électronique par le biais du site internet : www.buspastel.fr,
- Par téléphone au 03 23 62 62 62.

ARTICLE 6 : DISPOSITIONS PÉNALES

Les infractions au présent règlement intérieur dûment constatées par procès-verbal, dressées par les agents assermentés de Pastel ou par les fonctionnaires de la Gendarmerie, de la Police Nationale ou Municipale, pourront donner lieu à l'application de peines prévues par les différents textes légaux et réglementaires en vigueur, en la matière.

ARTICLE 7 : INFORMATION DES VOYAGEURS

Ce règlement est consultable dans les véhicules.

Ce règlement est également disponible à l'agence commerciale et au siège de l'Agglo du Saint-Quentinois, 58 boulevard Victor Hugo, 02100 Saint-Quentin.

Une copie de ce document pourra être remise à toute personne le souhaitant.

Il est également disponible et téléchargeable sur le site Internet www.buspastel.fr

