

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

« DECLIC PRO »

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 PRO ».

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 PRO ».

Le service « DECLIC PRO » est un service de transport public collectif, organisé sous la forme d'un transport à la demande, sur le périmètre du réseau de transport urbain de l'Agglo du Saint-Quentinois. Ce service vient en complément du réseau urbain constitué de six lignes régulières, il fonctionne le matin et le soir en dehors des heures de fonctionnement des lignes régulières.

Pour bénéficier du « DECLIC PRO », 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

Le « DECLIC PRO » est destiné aux salariés d'une entreprise publique ou privée ayant besoin de se déplacer pour des raisons professionnelles.

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,
- 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).

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 ET TRAJETS AUTORISÉS

Le « DECLIC PRO » concerne uniquement les déplacements effectués sur le périmètre de transport du réseau urbain. Seuls les points de montée et de descente précisés lors de la réservation seront pris en compte.

2.4 - AMPLITUDE DU SERVICE

Le service fonctionne du lundi au vendredi, hors jours fériés, en dehors des heures d'ouverture du réseau, soit :

- Le matin : de 4h45 (1ère prise en charge) à 7h00 (dernière dépose),
- Le soir : de 20h (1ère prise en charge) à 21h30 (dernière dépose).

2.5 - RÉSERVATION - GROUPAGE - ANNULATION - INFORMATION - COMPORTEMENT

La réservation

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

Les réservations du « DECLIC PRO » s'effectuent auprès de la centrale de réservation, par téléphone au 0 800 800 828 et par internet. Les réservations peuvent être réalisées :

- Déplacement le matin : réservation la veille jusqu'à 12h hors samedi et dimanche,
- Déplacement le soir : réservation jusqu'à 12h le jour du déplacement.

Les réservations peuvent être réalisées jusqu'à un mois à l'avance.

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,
- Pour le matin l'heure de dépose souhaitée ou pour le soir l'heure de prise en charge souhaitée,
- L'arrêt de montée et de descente souhaités,
- Le nombre de personnes transportées.

En cas d'impossibilité de réservation à l'heure souhaitée, il sera proposé à l'utilisateur un transport sur un autre horaire s'il le souhaite. L'utilisateur recevra un SMS pour confirmer sa réservation, lui mentionnant la date et l'heure de prise en charge.

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 dépose en fonction des demandes.

Les modalités du groupage et l'itinéraire emprunté par le conducteur sont déterminés en fonction des 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 avant 17h pour le lendemain matin et pour le jour même (service du soir).

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 de 3 mois.

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.

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...)
- 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'arrêt et à l'heure convenus lors de la réservation. Les destinations prévues lors de la réservation ne peuvent être modifiées en cours de trajet.

L'utilisateur devra être muni à bord du véhicule d'un titre de transport validé pour son 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, etc...) sont autorisés et limités à 2 par personne. 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.

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 le centre d'exploitation au 03 23 06 19 03 au plus vite.

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 le centre d'exploitation 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 : 1.30 € TTC (carnet de 10 : 9.90 € TTC).
- Abonnement -26 ans : 16.00 € TTC / mois - 160.00 € TTC / an.
- Abonnement 26-65 ans : 32.00 € TTC / mois - 320.00 € TTC / an.

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

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

