

**COMMUNAUTE D'AGGLOMERATION
GRANDANGOULEME**

**EXTRAIT DU REGISTRE DES DELIBERATIONS
DU CONSEIL COMMUNAUTAIRE
SEANCE DU 27 JUN 2019**

Délibération
n° 2019.06.205

**Evolution du
transport à la
demande dans le
cadre de la mise en
service du réseau
Möbius : approbation
du règlement
d'exploitation du
nouveau service**

LE VINGT SEPT JUN DEUX MILLE DIX NEUF à 17h30, les membres du conseil communautaire se sont réunis au siège de la communauté d'agglomération de GrandAngoulême - 25 boulevard Besson Bey à ANGOULEME suivant la convocation qui leur a été adressée par Monsieur le Président.

Date d'envoi de la convocation : **21 juin 2019**

Secrétaire de séance : Denis DOLIMONT

Membres présents :

Jean-François DAURE, Sabrina AFGOUN, Michel ANDRIEUX, Anne-Marie BERNAZEAU, André BONICHON, Laïd BOUAZZA, Jacky BOUCHAUD, Gilbert CAMPO, Danielle CHAUVET, Monique CHIRON, Jean-Marc CHOISY, Bernard CONTAMINE, Françoise COUTANT, Véronique DE MAILLARD, Françoise DELAGE, Denis DOLIMONT, Karen DUBOIS, Jacques DUBREUIL, Denis DUROCHER, Annette FEUILLADE-MASSON, Jean-Jacques FOURNIE, Maud FOURRIER, Martine FRANCOIS-ROUGIER, Michel GERMANEAU, Fabienne GODICHAUD, Thierry HUREAU, Isabelle LAGRANGE, André LANDREAU, Francis LAURENT, Michaël LAVILLE, Bertrand MAGNANON, Jean-Luc MARTIAL, Thierry MOTEAU, François NEBOUT, Dominique PEREZ, Yannick PERONNET, Marie-Hélène PIERRE, Bruno PROUX, Christophe RAMBLIERE, Jean REVEREAULT, Mireille RIOU, Bernard RIVALLEAU, Gérard ROY, Eric SAVIN, Jean-Luc VALANTIN, Roland VEAUX, Danièle MERIGLIER

Ont donné pouvoir :

Jean-Marie ACQUIER à Gilbert CAMPO, José BOUTTEMY à Martine FRANCOIS-ROUGIER, Michel BUISSON à Christophe RAMBLIERE, Jean-Claude COURARI à Jean-François DAURE, Catherine DEBOEVERE à André LANDREAU, Bernard DEVAUTOUR à Marie-Hélène PIERRE, Gérard DEZIER à Yannick PERONNET, Guy ETIENNE à Michel GERMANEAU, Jeanne FILLOUX à Jean-Jacques FOURNIE, Elisabeth LASBUGUES à Laïd BOUAZZA, Annie MARAIS à François NEBOUT, Pascal MONIER à Isabelle LAGRANGE, Zahra SEMANE à Maud FOURRIER, Alain THOMAS à Françoise DELAGE, Philippe VERGNAUD à Danielle CHAUVET, Anne-Laure WILLAUMEZ-GUILLEMETEAU à Denis DUROCHER, Vincent YOU à André BONICHON

Suppléant(s) :

Gérard BRUNETEAU par Danièle MERIGLIER

Excusé(s) :

Jean-Marie ACQUIER, Véronique ARLOT, Anne-Sophie BIDOIRE, Xavier BONNEFONT, Patrick BOURGOIN, José BOUTTEMY, Catherine BREARD, Michel BUISSON, Jean-Claude COURARI, Catherine DEBOEVERE, Bernard DEVAUTOUR, Gérard DEZIER, Georges DUMET, François ELIE, Guy ETIENNE, Jeanne FILLOUX, Joël GUITTON, Elisabeth LASBUGUES, Philippe LAVAUD, Annie MARAIS, Pascal MONIER, Catherine PEREZ, Jean-Philippe POUSSET, Zahra SEMANE, Alain THOMAS, Philippe VERGNAUD, Anne-Laure WILLAUMEZ-GUILLEMETEAU, Vincent YOU

MOBILITES

Rapporteur : **Monsieur GERMANEAU**

EVOLUTION DU TRANSPORT A LA DEMANDE DANS LE CADRE DE LA MISE EN SERVICE DU RESEAU MÖBIUS : APPROBATION DU REGLEMENT D'EXPLOITATION DU NOUVEAU SERVICE

Dans le cadre de la modernisation de son réseau de mobilités, GrandAngoulême a décidé de faire évoluer son service de transport à la demande afin de répondre de manière plus efficiente aux besoins de mobilité des usagers en territoire peu dense.

Ce nouveau service, dénommé "Möbius – Mon Transport à la Demande" dessert 12 zones de proximité. Chaque zone est constituée de points d'arrêts de prise en charge définis (150 points au total, répartis sur les 12 zones) et d'un point de correspondance prédéfini en fonction de la présence d'une ligne structurante, d'un centre commercial.

▪ **Sens ALLER :**

Les usagers peuvent monter sur n'importe quel point d'arrêt de la zone mais ne pourront descendre qu'au seul point de correspondance défini de la zone. La course s'arrête sur le point de correspondance avec une ligne structurante, prédéfini de la zone.

▪ **Sens RETOUR :**

Les usagers sont pris en charge au point de correspondance prédéfini de la zone et ramenés vers les arrêts de la zone. La course s'arrête sur le point de correspondance prédéfini de la zone.

Ce service fonctionne :

- de 6h00 (première prise en charge) à 19h30 (dernière prise en charge) tous les jours du lundi au samedi, hors jours fériés.
- Via un système de réservation par internet ou sur l'application dédiée (ou par téléphone) à la demi-journée Il s'agit d'une évolution importante par rapport au système actuel (réservation la veille pour un déplacement le lendemain) qui permet de mieux prendre en compte les besoins des usagers.
- des réservations périodiques pourront être prises en une seule fois.

	Départ avant 14h	Départ après 14h
Sur internet stga.fr	Jusqu'à la veille avant 19h	Jusqu'au jour même avant 12h
Par téléphone Service clientèle STGA	Jusqu'à la veille avant 17h	

L'accès aux véhicules est réservé aux usagers munis d'un titre ou abonnement de transport valable sur le réseau de transport public de GrandAngoulême ou qui l'achètent auprès du conducteur lors de leur montée.

Dans la perspective de la mise en place de ce service en septembre 2019, il est nécessaire d'approuver un règlement d'exploitation qui fixera les conditions d'accès et d'utilisation de ce service. Ce règlement, dont le projet est annexé à la présente délibération, présente un descriptif du service et définit :

- La liste des communes desservies et les points d'interconnexion
- Le fonctionnement du service
- Les horaires du service
- Les modalités de réservation et d'utilisation du service
- La tarification et les titres de transports
- Les règles relatives au comportement des usagers et à la sécurité
- Les sanctions en cas de retard ou de non présentation des usagers
- Les modalités de contestations et réclamation.

Vu l'avis de la commission politiques et équipements communautaires du 18 juin 2019,

Je vous propose :

D'APPROUVER le règlement en annexe relatif à l'exploitation du nouveau service de transport à la demande du réseau möbius.

**APRES EN AVOIR DELIBERE,
LE CONSEIL COMMUNAUTAIRE
A L'UNANIMITE DES SUFFRAGES EXPRIMES,
ADOpte LA DELIBERATION PROPOSEE.**

Certifié exécutoire :	
<u>Reçu à la Préfecture de la Charente le :</u> 09 juillet 2019	<u>Affiché le :</u> 10 juillet 2019

Règlement d'utilisation du service de transport à la demande de GrandAngoulême

Sommaire

Article 1 : L'objet du service	2
Article 2 : La liste des communes desservies et les points de correspondance	2
Article 3 : Le fonctionnement du service	2
Article 4 : Les horaires du service	3
Article 5 : Les modalités de réservations et d'utilisation du service	3
Article 6 : La tarification et les titres de transports	3
Article 7 : Les conditions de prise en charge	4
1. Possibilité d'adaptation des horaires et de groupage	4
2. Respect des horaires de prise en charge.....	4
3. Définition de l'arrêt et du trajet	4
Article 8 : Annulation de voyages et retards	4
Article 9 : Obligations du conducteur et sécurité	4
Article 10 : Obligations des voyageurs	5
Article 11 : Conditions de transport des animaux et objets divers	5
1. Animaux	5
2. Bagages	5
3. Poussettes.....	5
Article 12 : Objets perdus ou trouvés	5
Article 13 : Interdictions	5
Article 14 : Les modalités de contestations et réclamation	6
Article 15 : Sanction des infractions au présent règlement	6
Article 16 : Contact du service Mon transport à la Demande	6
Article 17 : Médiation	6
Article 18 : Acceptation du présent règlement par l'utilisateur du service	7
Article 19 : Diffusion	7

Article 1 : L'objet du service

Le présent règlement a pour objet de fixer les conditions d'utilisation du service « Möbius – Mon Transport à la Demande », à partir du 2 septembre 2019.

Ce règlement concerne le service des zones de transport à la demande (TAD) (1 à 12), dites « de proximité », en connexion avec le reste du réseau de transport public de l'agglomération du GrandAngoulême.

Article 2 : La liste des communes desservies et les points de correspondance

« Möbius – Mon Transport à la Demande » dessert 12 zones de proximité, et les communes suivantes :

Zone de proximité	Communes	Point de correspondance
n°1	Fléac / Asnières-sur-Nouère	Arrêt Centre Commercial Fléac
n°2	St Yrieix / Vindelle / Marsac	Arrêt Puygardin - St Yrieix
n°3	Balzac / Gond-Pontouvre	Arrêt Le Treuil – Gond Pontouvre
n°4	Brie / Champniers	Arrêt Géant - Champniers
n°5	Champniers / Mornac	Arrêt Les Ormeaux – Ruelle sur Touvre
n°6	Touvre / Magnac	Arrêt Magnac Bourg – Magnac sur Touvre
n°7	Soyaux / Garat / Dirac / Vouzan / Sers / Bouëx/Ste Catherine	Arrêt Carrefour - Soyaux
n°8	La Couronne / Mouthiers	Arrêt Gare La Couronne – La Couronne
n°9	Voeuil et Giget / Puymoyen / Petit Giget / La Couronne	Arrêt Ma Campagne - Plein Sud - Angoulême
n°10	Claix / Rouillet-St-Estèphe / La Couronne	Arrêt Gare La Couronne – La Couronne
n°11	Sireuil / Nersac/Trois Palis	Arrêt Nersac Mairie - Nersac
n°12	Trois Palis / Linars / St Saturnin	Arrêt 4 Routes - Linars

Article 3 : Le fonctionnement du service

Chaque zone est constituée de points d'arrêts de prise en charge définis et d'un point de correspondance prédéfini en fonction de la présence d'une ligne structurante, d'un centre commercial.

- Sens ALLER :
Les usagers peuvent monter sur n'importe quel point d'arrêt de la zone. La course s'arrête sur le point de correspondance prédéfini de la zone.

- Sens RETOUR :
Les usagers sont pris en charge au point de correspondance prédéfini de la zone et ramenés vers les arrêts de la zone.

Seuls les points d'arrêts présents sur la feuille de route sont desservis aux horaires indiqués. Chaque jour le trajet à faire peut donc potentiellement être différent suivant les réservations du jour.

Le service « TAD » est utilisé sur commande préalable de personnes inscrites. Le service ne peut être utilisé que sur réservation.

Article 4 : Les horaires du service

Le service fonctionne de 6h00 (première prise en charge) à 19h30 (dernière prise en charge) tous les jours du lundi au samedi. Il n'y a pas de service les dimanches et jours fériés.

Article 5 : Les modalités de réservations et d'utilisation du service

Les réservations sont possibles 24h/24 sur internet (stga.fr, rubrique « Ma réservation TAD ») ou sur l'application dédiée, ainsi que par téléphone au Service Clientèle sur le créneau horaire de 9h-12h30 / 14h-17h00. Pour ce service, des réservations périodiques pourront être prises en une seule fois.

	Départ avant 14h	Départ après 14h
Sur internet stga.fr	Jusqu'à la veille avant 19h	Jusqu'au jour même avant 12h
Par téléphone Service clientèle STGA	Jusqu'à la veille avant 17h	

Pour les courses le samedi ou le lundi suivant, il faudra réserver au plus tard le vendredi avant 17h. Idem pour les courses précédées d'un jour fériés : elles devront être réservées le jour précédant le jour férié, avant 17h.

Le conducteur ne peut accepter les voyageurs n'ayant pas réservé au préalable leur trajet. Une course non réservée ne pourra donner lieu à un remboursement.

L'utilisateur et le transporteur ne sont pas en mesure de modifier l'horaire et le lieu de prise en charge. Le respect de l'horaire demeure capital quant à la qualité de fonctionnement du service.

Article 6 : La tarification et les titres de transports

L'accès des véhicules est réservé aux usagers munis d'un titre ou abonnement de transport valable sur le réseau de transport public de GrandAngoulême ou qui l'achètent auprès du conducteur lors de leur montée.

A bord des véhicules, le conducteur vend des titres « dépannages » correspondant à des titres de transport à l'unité et périodiquement des titres événementiels, intégrés à la grille tarifaire en vigueur.

Toute personne qui prend place dans un véhicule doit être en possession d'un titre de transport valable, doit le présenter au conducteur, le contrôle des titres étant obligatoire, et le valider sur l'équipement billettique prévu à cet effet.

Article 7 : Les conditions de prise en charge

1. Possibilité d'adaptation des horaires et de groupage

Le service clientèle de la STGA pourra être amené à proposer des horaires légèrement différents pour faciliter l'exploitation du service et privilégier les courses permettant de satisfaire plusieurs clients simultanément. Une adaptation de l'heure de départ pourra être ainsi envisagée en fonction des arrêts réservés sur l'horaire demandé. Plusieurs clients pourront être transportés simultanément sans que la STGA ne les en informe au préalable.

2. Respect des horaires de prise en charge

Afin de ne pas désorganiser le planning établi, et pour ne pas pénaliser les autres clients, et l'horaire avec la correspondance au point de correspondance, le respect des horaires est impératif.

Une tolérance d'horaire de passage du véhicule est prévue :

- Le voyageur devra être présent au minimum 5 min avant l'horaire convenu lors de la réservation.
- L'horaire de passage du véhicule n'excédera pas 5 minutes par rapport à l'horaire convenu.

Si le conducteur prévoit un retard de plus de 5 min sur l'horaire fixé, la STGA préviendra le bénéficiaire par téléphone dans la mesure du possible.

Si l'utilisateur du service est en retard, la réservation est considérée comme non suivie d'effet.

3. Définition de l'arrêt et du trajet

À la réservation, le nom de l'arrêt de prise en charge est communiqué au bénéficiaire.

Un déplacement est défini comme un trajet direct entre un arrêt de départ et un point de correspondance. Le conducteur ne peut accepter aucun arrêt supplémentaire ou modification de destination. Il doit scrupuleusement respecter sa feuille de route.

Le choix du véhicule et de l'itinéraire emprunté par le conducteur relève de la responsabilité de l'exploitant.

Article 8 : Annulation de voyages et retards

En cas de désistement, l'utilisateur du service doit annuler sa réservation de voyage auprès du service Mon transport à la Demande de la STGA, aux heures d'ouverture du service, au mieux la veille pour le lendemain et maximum à 12h pour un déplacement l'après-midi et 19h pour un déplacement le lendemain, ou sur stga.fr, dans la rubrique « Ma réservation TAD ».

En cas d'annulation tardive ou de retards fréquents, la STGA se réserve le droit ne plus traiter prioritairement les demandes de transport de l'utilisateur du service concerné. Par ailleurs, la STGA pourrait être amenée à facturer la course au tarif d'une course taxi classique.

Article 9 : Obligations du conducteur et sécurité

Dans le cadre du planning préétabli, le conducteur assure la prise en charge du voyageur de son arrêt de départ à son arrêt d'arrivée dans les meilleures conditions de sécurité et de qualité :

- Le conducteur pourra aider, si besoin, à monter dans le véhicule.

- Le conducteur s'assure notamment que chaque utilisateur du service ait attaché sa ceinture de sécurité. Il n'a pas le droit de démarrer avant que la ceinture soit attachée. Toute opposition à ces dispositions peut entraîner un refus de transport.

Pour des raisons de sécurité, le conducteur peut être amené à déposer les utilisateurs en amont ou en aval des arrêts de bus.

Article 10 : Obligations des voyageurs

Les voyageurs doivent respecter les consignes de sécurité et les horaires de passage.

Article 11 : Conditions de transport des animaux et objets divers

1. Animaux

En règle générale, les animaux ne sont pas transportés. Les animaux domestiques de petite taille peuvent être admis s'ils sont installés dans un panier ou un petit sac. Le conducteur pourra refuser un transport s'il considère que l'animal crée une gêne pour les autres utilisateurs.

En aucun cas la STGA ne pourra être tenu responsable des accidents dont les animaux auraient été la cause. Leur propriétaire sera rendu responsable des dommages qu'ils pourraient occasionner.

2. Bagages

Seuls les bagages ou colis peu encombrants sont autorisés à bord des véhicules, les objets restant sous l'entière responsabilité de leur propriétaire. Le conducteur pourra refuser un transport s'il considère que les objets créent une gêne ou un danger pour les autres voyageurs (odeur, encombrement, produit inflammable...). Toutes denrées alimentaires devront être transportées dans des récipients hermétiquement fermés.

3. Poussettes

Les poussettes ne sont pas autorisées ouvertes à bord des véhicules affectés au transport à la demande. Elles sont donc pliées et considérées comme un bagage, et l'enfant doit être assis sur un siège enfant. Les utilisateurs du service doivent fournir les sièges coques homologués nécessaires pour les enfants de moins de 2 ans. Ils doivent avoir précisé lors de la réservation la nécessité d'un siège auto pour les enfants de plus de 2 ans.

Article 12 : Objets perdus ou trouvés

La STGA n'est nullement responsable des objets perdus. Le voyageur peut à tout moment contacter la STGA afin de l'informer de la perte d'un objet lors d'un transport. L'objet retrouvé pourra être récupéré dans les locaux du service ou, dans la mesure du possible, rendu lors d'un prochain voyage.

Article 13 : Interdictions

Il est interdit de :

- manger dans les véhicules,
- fumer (ou « vapoter ») dans les véhicules,
- gêner les voyageurs,

- parler sans nécessité au conducteur,
- consommer dans le véhicule toute boisson alcoolisée ou utiliser le service en état d'ébriété,
- souiller, dégrader ou détériorer le matériel,
- apposer dans le véhicule des inscriptions de toute nature, manuscrites ou imprimées, tracts ou affiches ...,
- abandonner ou jeter dans le véhicule tous papiers (journaux, emballages, titres de transport,...), résidus ou détritrus de toute nature.

Article 14 : Les modalités de contestations et réclamation

Les réclamations éventuelles doivent être adressées à la STGA :

- Par courrier : STGA Mon transport à la Demande – 554 route de Bordeaux – BP 32322 – 16023 ANGOULÊME Cedex - Par mail, à l'adresse suivante : infos.clients.stga.fr
- Par internet : sur le site www.stga.fr dans la rubrique « contactez-nous »

Article 15 : Sanction des infractions au présent règlement

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

La sanction, selon le type d'infraction, peut aboutir à la suppression temporaire ou définitive de l'accès au service.

Article 16 : Contact du service Mon transport à la Demande

Pour toutes questions, vous pouvez contacter le service Mon transport à la Demande :

- Par courrier : STGA Mon Transport à la Demande – 554 route de Bordeaux – BP 32322 – 16023 ANGOULÊME Cedex
- Par téléphone : 05 45 65 25 35
- Par internet : sur le site www.stga.fr

Article 17 : Médiation

Conformément à l'article L133-4 du Code de la consommation, tout consommateur a le droit de recourir gratuitement à un médiateur de la consommation, en vue de la résolution amiable du litige qui l'oppose à un professionnel. A cet effet, la STGA garantit au consommateur le recours effectif à un dispositif de médiation de la consommation.

Coordonnées du médiateur :

AMIDIF : Association des médiateurs indépendants d'Ile de France

Siège social : 1 place des Fleurus – 77100 Meaux

Site internet : <http://www.amidif.com/>

Courriel : contact@amidif.com

Article 18 : Acceptation du présent règlement par l'utilisateur du service

Ce règlement est adressé systématiquement à tous les utilisateurs du service « Möbius, Mon Transport à la Demande ». L'utilisateur du service doit en accepter les conditions générales dans son dossier d'admission pour bénéficier du service

Article 19 : Diffusion

Le présent règlement sera consultable sur le site stga.fr