

**REGLEMENT D'UTILISATION**  
**TIVA en lignes régulières**  
**(version 3 applicable au 01/03/2016)**

## **Préambule**

Les autorités compétentes pour l'organisation des transports publics ont l'obligation conformément à l'article 45 de la loi n° 2005-102 du 11 février 2005 pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées, d'établir un schéma directeur d'accessibilité (SDA) des services de transports publics dont elles sont responsables.

Le Schéma Directeur d'Accessibilité du département de l'Oise a été adopté par l'Assemblée départementale le 25 mars 2010 par délibération 203. L'objet du schéma directeur est d'assurer le respect de l'obligation d'accessibilité des services et des réseaux de transports collectifs au terme du délai de 10 ans imparti par le législateur, par une mise en œuvre progressive de mesures appropriées.

La loi précitée impose qu'un service de transport de substitution pour les lignes non accessibles soit mis en place dans des conditions analogues à la desserte de la ligne de transport en question (mêmes tarifs, mêmes arrêts et mêmes horaires).

L'ordonnance n° 2014-1090 du 26 septembre 2014 relative à la mise en accessibilité des établissements recevant du public, des transports publics, des bâtiments d'habitation et de la voirie pour les personnes handicapées prévoit la mise en place d'un outil d'application volontaire, le schéma directeur d'accessibilité - agenda d'accessibilité programmée (SDA – Ad'AP), donnant la possibilité de prolonger, au-delà de 2015, le délai permettant d'effectuer les travaux de mise en accessibilité des services de transport public de voyageurs en contrepartie de la mise en place d'un dispositif de suivi de l'avancement des actions de mise en accessibilité prévues.

Suite à cette ordonnance, deux décrets d'application précisent le contenu et les modalités de mise en place du SDA – Ad'AP (ou Sd'AP) :

- le décret n° 2014-1321 du 4 novembre 2014 relatif au schéma directeur d'accessibilité - agenda d'accessibilité programmée (Sd'AP) pour la mise en accessibilité des services de transport public de voyageurs,
- le décret n° 2014-1323 du 4 novembre 2014 relatif aux points d'arrêts des services de transport public à rendre accessibles de façon prioritaire aux personnes handicapées et précisant la notion d'impossibilité technique avérée.

## **ARTICLE 1 : CONDITIONS D'ACCES AU SERVICE**

Le département de l'Oise propose un service de transport à la demande de substitution adapté aux personnes à mobilité réduite avec une desserte d'arrêt à arrêt. La dénomination de ce service est « *TIVA en lignes régulières* ». Le service de transport à la demande de substitution « *TIVA en lignes régulières* » concerne toutes les lignes commerciales interurbaines non accessibles du territoire départemental, hors périmètres de transports urbains (PTU).

Les points d'arrêts utilisés sont ceux des lignes commerciales interurbaines. Lors d'une course, seuls les points d'arrêts ayant fait l'objet d'une réservation sont desservis.

Tout adhérent du service « *TIVA de porte à porte* »<sup>1</sup> peut profiter des conditions d'utilisation du service « *TIVA en lignes régulières* » tout en bénéficiant d'une prise en charge en porte à porte au sein du périmètre des communes desservies par la ligne régulière.

Le service « *TIVA en lignes régulières* » est destiné aux passagers à mobilité réduite (PMR) telles que définies selon la directive 2001/85/CE du Parlement européen et du Conseil du 20 novembre 2001 annexe I, point 2.21.

*Il s'agit de « toutes les personnes ayant des difficultés pour utiliser les transports publics, telles que, par exemple, personnes handicapées (y compris les personnes souffrant de handicaps sensoriels et intellectuels et les personnes en fauteuil roulant), personnes handicapées des membres, personnes de petite taille, personnes transportant des bagages lourds, personnes âgées, femmes enceintes, personnes ayant un caddie et personnes avec enfants (y compris enfants en poussette) ».*

Les enfants à mobilité réduite âgés de moins de 10 ans ne sont pas autorisés à utiliser seuls le service. L'enfant doit être accompagné d'un adulte.

## **ARTICLE 2 : L'INSCRIPTION AU SERVICE**

L'utilisation du service est soumise à une inscription préalable auprès du service « *TIVA en lignes régulières* ».

L'inscription se fait moyennant la présentation d'une attestation sur l'honneur justifiant de la qualité de « passager à mobilité réduite ».

Elle peut s'effectuer :

- par courrier à l'adresse : 181, rue Henry Bessemer 60100 CREIL,
- par fax au : 09.70.20.10.60,
- par courriel à l'adresse : [contact@tiva.fr](mailto:contact@tiva.fr),
- par dépôt à l'agence.

Une carte nominative d'accès au service est délivrée gratuitement sous 48h00 ouvrées. Elle permet l'ouverture d'un compte mobilité personnel sur le site [www.tiva.fr](http://www.tiva.fr) et l'accès au service.

## **ARTICLE 3 : LA RESERVATION DES VOYAGES**

Le centre d'appel est ouvert du lundi au vendredi de 7h00 à 19h00, le samedi de 8h00 à 18h00 (il ne fonctionne pas les dimanches et jours fériés).

Il est accessible par téléphone aux horaires définis ci-dessus au :

**03.60.46.30.30** (coût d'un appel local).

Il est également possible de réserver par courriel à l'adresse [contact@tiva.fr](mailto:contact@tiva.fr) ou par fax au 09.70.20.10.60.

La réservation de la course est possible jusqu'à la veille du déplacement avant 17h30.

Pour les déplacements du lundi, la réservation peut se faire jusqu'au samedi 17h30.

Aucune réservation ne peut être enregistrée les dimanches et jours fériés.

---

<sup>1</sup> Service de transport collectif à la demande à l'attention des personnes handicapées.

La prise de réservation consiste à préciser au téléopérateur :

- La ligne commerciale interurbaine concernée,
- L'arrêt de départ (l'adresse précise pour un adhérent PH 80%), le téléopérateur communique alors l'horaire de départ en fonction des éléments recueillis,
- L'arrêt et l'horaire d'arrivée suivant la fiche horaire de la ligne commerciale interurbaine concernée (l'adresse précise pour un adhérent PH 80%),
- Le(s) éventuel(s) accompagnateur(s) et accompagnant(s), le cas échéant leur âge (dans le cas d'enfants âgés de moins de 10 ans, le transporteur doit prendre des dispositions pour équiper le véhicule de matériel adéquat permettant leur transport dans le respect des normes réglementaires de sécurité),
- La présence d'équipements particuliers (fauteuil roulant, appareil respiratoire, bonbonne d'oxygène, bagages...), d'un chien d'assistance ou d'un chien guide.

L'utilisateur est invité lors de son inscription à communiquer un numéro de téléphone auquel il est joignable en cas de perturbations du service.

#### **ARTICLE 4 : LES CONDITIONS DE TRANSPORT ET LE FONCTIONNEMENT DU SERVICE**

Le service « *TIVA en lignes régulières* » fonctionne aux jours et heures des lignes commerciales interurbaines.

Les fiches horaires des lignes commerciales interurbaines du réseau du département de l'Oise sont consultables sur le site [www.tiva.fr](http://www.tiva.fr).

Les usagers du service « *TIVA en lignes régulières* » sont pris en charge et déposés aux points d'arrêts de la ligne commerciale convenus lors de la réservation.

Le service « *TIVA en lignes régulières* » n'est pas un taxi.

Le choix du véhicule, du groupage relèvent de la responsabilité du service « *TIVA en lignes régulières* ».

Tout usager refusant d'être groupé avec d'autres usagers - ce qui est la vocation de ce transport collectif - ne peut pas bénéficier du transport.

Lors de sa prise en charge, l'utilisateur doit présenter au conducteur sa carte nominative d'accès au service.

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

#### **ARTICLE 5 : LES ACCOMPAGNEURS ET ACCOMPAGNANTS**

- Accompagnateur obligatoire : L'utilisateur PMR détenteur d'une carte d'invalidité sur laquelle est mentionnée « besoin d'accompagnement » et « cécité » peut bénéficier de la présence de son accompagnateur à titre gratuit. L'accompagnateur est une personne valide, majeure et autonome ;

- Accompagnant : Tout usager peut se faire accompagner, dans la limite des places disponibles dans le véhicule d'un ou plusieurs accompagnant(s) (enfant, parent, ami...).

Il s'acquiesce de la même somme que l'utilisateur.

Le montant dû est facturé à l'utilisateur du service « *TIVA en lignes régulières* ».

Dans tous les cas, la présence d'un accompagnateur et/ou d'un accompagnant est signalée dès la réservation.

Les accompagnants ne sont pas considérés comme prioritaires sur le service « *TIVA en lignes régulières* ».

Dans le cas où le service ne dispose plus de places suffisantes pour l'(les) accompagnant(s), ce(s) dernier(s) est (sont) invité(s) à utiliser les autocars de la ligne commerciale interurbaine correspondante.

## **ARTICLE 6 : LE COMPTE MOBILITE, LES TITRES DE TRANSPORT ET LES TARIFS**

Le compte mobilité doit être alimenté pour permettre la réservation du trajet. **Toute usager ayant un solde négatif se voit refuser son transport.**

A la convenance de l'utilisateur, l'alimentation du compte mobilité peut s'effectuer par :

- carte bleue via l'e-boutique du site [www.tiva.fr](http://www.tiva.fr),
- mandat cash reçu 3 jours avant la date prévisionnelle du transport,
- virement reçu sur notre compte au moins 3 jours avant la date prévisionnelle du transport,
- chèque, encaissable 7 jours avant la date prévue du transport,
- prélèvement automatique (tous les 10 du mois) : il suffit de contacter les téléconseillers au 03.60.46.30.30.

**Aucun paiement à bord, auprès du conducteur, n'est autorisé.**

Sur simple demande auprès du service « *TIVA en lignes régulières* », l'utilisateur reçoit un décompte des transports effectués le mois précédent.

Dans l'hypothèse où le compte de l'utilisateur est géré par une tierce personne, il appartient à l'utilisateur de l'indiquer lors de son inscription afin que les factures soient adressées à la personne ou à l'organisme concerné.

Les titres de transport du service « *TIVA en lignes régulières* » ne sont valables que sur ce service.

Les tarifs en vigueur sont ceux appliqués sur les lignes commerciales interurbaines :

Titre	Conditions	Tarifs TTC
Billet unitaire	Billet unitaire, valable pour un voyage	3.00 €
Carnet de 10 voyages	Carnet de 10 billets unitaires	15.00 €
Abonnement mensuel jeune (moins de 26 ans)	Abonnement nominatif pour les moins de 26 ans, valable un mois à compter du 1 <sup>er</sup> voyage	20.00 €
Abonnement mensuel	Abonnement nominatif, valable un mois à compter du 1 <sup>er</sup> voyage	40.00 €

Les motifs qui peuvent amener légitimement le remboursement des sommes prépayées sont liées à une demande de résiliation de l'adhésion au service « *TIVA en lignes régulières* », pour les raisons suivantes :

- déménagement,
- état de santé,
- autres...

## **ARTICLE 7 : L'ANNULATION OU LA MODIFICATION**

Si, pour une raison quelconque, l'usager ne peut effectuer le déplacement réservé ou souhaite modifier sa réservation, il est tenu d'en informer le service « *TIVA en lignes régulières* » le plus tôt possible et **au plus tard la veille avant 17h30**.

Dans le cas où ce délai ne serait pas respecté, le compte mobilité de l'adhérent est débité du montant de la course prévue.

Aucune annulation ne peut être enregistrée les dimanches et jours fériés.

L'usager a la possibilité d'annuler sa réservation par téléphone au **03.60.46.30.30** (coût d'un appel local).

## **ARTICLE 8 : LA PONCTUALITE**

Il est demandé aux usagers de prendre toutes les dispositions leur permettant d'être accueillis à bord des véhicules dans les meilleures conditions et de permettre un départ du service à l'heure prévue.

Le conducteur ne peut pas attendre les passagers retardataires.

Trois absences non signalées au point de rendez-vous entraîneront la suspension de l'adhésion pendant un mois.

## **ARTICLE 9 : LA SECURITE**

A bord du véhicule, les usagers doivent se conformer aux règles de sécurité, notamment en ce qui concerne le port de la ceinture et la fixation du fauteuil.

Toute opposition à cette disposition entraîne le refus par le service « *TIVA en lignes régulières* » d'assurer le transport.

## **ARTICLE 10 : LE COMPORTEMENT A BORD DU VEHICULE**

Toute personne qui par son comportement risque d'incommoder les autres usagers ou de créer un trouble à l'intérieur du véhicule peut se voir temporairement refuser l'accès au service.

Il est interdit notamment :

- de monter ou descendre en dehors des arrêts desservis,
- de parler sans nécessité au conducteur pendant la marche du véhicule,
- de porter atteinte à la sécurité publique, de transporter des matières dangereuses et des armes, de troubler l'ordre et la tranquillité des voyageurs, de fumer, d'être en état d'ébriété, de dégrader, détériorer les équipements et installations à bord des véhicules, sous peine de contraventions.

Les usagers sont civilement responsables des dommages qu'ils causent aux biens et aux personnes dans le véhicule.

Tout acte de violence verbale ou physique à l'encontre du conducteur ou de toute personne se trouvant dans le véhicule est passible d'un procès-verbal établi par la gendarmerie ou la police nationale conformément aux dispositions du code pénal.

## **ARTICLE 11 : LES ANIMAUX**

A l'exception des chiens-accompagnateurs, lesquels sont admis gratuitement, la présence des animaux est interdite dans les véhicules. La présence d'un chien accompagnateur doit être signalée lors de la réservation.

Les animaux domestiques de petite taille ne figurant pas au classement officiel des animaux dangereux peuvent cependant être admis, à condition d'être installés dans un panier, sac ou cage convenablement fermés et de ne pas occuper une place assise (l'animal n'est pas sur un siège, mais sur les genoux de la personne qui le transporte).

Le service « *TIVA en lignes régulières* » ne peut être tenu pour responsable des conséquences des accidents dont les animaux seraient l'objet ni des dommages qu'ils peuvent occasionner.

## **ARTICLE 12 : LES BAGAGES**

La prise en charge de deux bagages maximum peu encombrants et de colis peu volumineux est autorisée dans la limite de la capacité des véhicules, sous l'entière responsabilité de leur propriétaire.

Le conducteur peut refuser un transport s'il considère que les objets créent une gêne ou un danger pour les autres voyageurs : encombrement, odeurs, matières inflammables...

A titre d'exemple, pour l'approvisionnement lourd ou en quantité (courses en supermarché), l'adhérent doit prévoir une livraison à domicile par un proche ou par un service ad hoc.

Les déplacements avec des bagages encombrants (déplacements vers gares, aéroports...) doivent faire l'objet d'un signalement au moment de la réservation. La présence d'un accompagnant est conseillée.

## **ARTICLE 13 : LES OBJETS TROUVES**

Les objets égarés sont centralisés et mis à la disposition des usagers au siège du service « *TIVA en lignes régulières* ». Ils peuvent également être restitués à l'occasion d'une prochaine course.

## **ARTICLE 14 : LA MISE A JOUR DU DOSSIER PERSONNALISE**

En cas de déménagement, de changement de numéro de téléphone, d'adresse électronique, l'utilisateur doit prévenir le service « *TIVA en lignes régulières* » par tout moyen à sa convenance, afin d'intégrer ces informations dans la programmation des transports.

## **ARTICLE 15 : L'EXPRESSION DES VOYAGEURS ET LES RECLAMATIONS**

Le service « *TIVA en lignes régulières* » est à l'écoute de ses usagers pour améliorer le service et rendre le transport le plus agréable et le plus confortable possible. L'utilisateur peut adresser une ou plusieurs suggestion(s) par tout moyen à sa convenance, rappelé ci-dessous :

- par courrier au 181, rue Henry Bessemer 60100 CREIL,
- par courriel : [contact@tiva.fr](mailto:contact@tiva.fr),
- par fax au 09 70 20 10 60

Quel que soit le motif de réclamation, l'utilisateur peut l'adresser par tout moyen à sa convenance, aux mêmes adresses que ci-dessus.

Les réclamations sont traitées par le service « *TIVA en lignes régulières* » et une réponse sera adressée à l'utilisateur dans un délai maximum de 5 jours ouvrables.

#### **ARTICLE 16 : INFORMATION AU PUBLIC**

Le présent règlement est consultable à bord des véhicules, téléchargeable sur le site internet [www.tiva.fr](http://www.tiva.fr) et disponible sur demande auprès du centre d'appel.