



Règlement du service Tréma

Applicable au 1^{er} janvier 2019

Règlement du service Tréma

Présentation du service

La communauté urbaine Grand Reims facilite le transport des personnes en situation de handicap sur son territoire depuis de nombreuses années. Le service, appelé Tréma, propose des solutions de transports collectifs de porte à porte, en véhicules adaptés de moins de 10 places, conduits par un conducteur-accompagnateur spécialement formé à cette mission

Une participation financière, sous forme d'achat de tickets ou d'abonnement est demandée à chaque utilisateur. La recette, perçue par l'entreprise qui assure les déplacements, est reversée à la communauté urbaine Grand Reims qui abonde pour environ 90 % du montant des titres de transports vendus.

Important

Validation du règlement du service

Afin de bénéficier de ce service, les usagers et futurs usagers doivent prendre connaissance du présent règlement, **l'accepter explicitement en complétant et en signant le coupon situé en dernière page**, puis en le retournant à Tréma, 6 Rue Nicolas Appert, 51430 TINQUEUX.

Une version de ce règlement est disponible sur site www.trema.fr à compter du 1^{er} janvier 2019. **Il est possible d'accepter et valider en ligne ce règlement.**

SOMMAIRE

ARTICLE 1 – Critères d’admission et modalités d’inscription	3
Critères d’admission	3
Procédure d’inscription	4
Cas particulier des personnes relevant des critères 1 à 5	5
Procédure de renouvellement de l’inscription	5
Accompagnateur obligatoire	5
ARTICLE 2 – Réservations et annulations	6
Modalités de réservation.....	6
Groupes.....	7
L’accompagnant facultatif	7
Réservations des transports réguliers	7
Réservations des transports non réguliers :	7
Réservations de dernière minute	8
Surréservation	8
Disponibilités et contre-propositions	8
Délais d’annulation	9
Annulations tardives	9
ARTICLE 3 – Le transport des personnes	10
Généralités	10
Les animaux	10
Portage	10
Accueil et assistance	11
Assistance particulière.....	11
Périmètre du service	11
Assistance téléphonique :.....	12
Règles de bonne conduite	12
Objets trouvés.....	13
ARTICLE 4 – Modalités de paiement	14
ARTICLE 5 – Tarifs	15
ARTICLE 6 – Exclusion du service Tréma	16
ARTICLE 7 – Gestion informatique des données	16
Remarque sur les conversations téléphoniques	17
ARTICLE 8 – Renseignements - réclamations	17
TARIFS EN VIGUEUR AU 1^{er} JANVIER 2019	18

ARTICLE 1 – Critères d’admission et modalités d’inscription

Critères d’admission

	Personnes susceptibles d’être admises au service	Justificatifs à produire par le demandeur
1	Les personnes en fauteuil roulant	Vérifié par le conducteur-accompagnateur dès le premier transport
2	Les personnes titulaires d’une Carte Mobilité Inclusion (CMI) portant la mention « Invalidité ». La CMI remplace l’ancienne carte d’invalidité depuis 2016.	Photocopie de la carte délivrée par la Commission des Droits et de l’Autonomie des Personnes Handicapées (CDAPH) de la Maison Départementale des Personnes Handicapées (MDPH).
3	Les personnes bénéficiaires de la Prestation de Compensation du Handicap (PCH)	Copie de la notification délivrée par la M.D.P.H.
4	Les personnes bénéficiaires de l’Allocation Compensatrice Tierce Personne (A.C.T.P.) avant 2006.	Copie de la notification délivrée par le Département.

5	Les personnes bénéficiaires de l'Allocation personnalisée d'autonomie (A.P.A.)	Copie de la notification délivrée par le Département.
6	Les personnes souffrant d'un handicap temporaire qui rend indispensable l'utilisation d'un service de transport adapté.	Questionnaire médical valant certificat médical rempli par un médecin traitant
7	Les personnes, qui du fait de leur handicap, ne peuvent pas utiliser le réseau de transport public de l'agglomération de Reims	Questionnaire médical

Procédure d'inscription

Toute demande d'accès au service est soumise à l'accord préalable de la commission d'admission. Le demandeur transmet par voie papier ou en complétant en ligne le formulaire proposé sur le site www.trema.fr l'ensemble de son dossier d'inscription accompagné des photocopies des justificatifs (carte mobilité inclusion, carte d'identité, justificatif de domicile, RIB...) nécessaires à l'instruction de son dossier.

En cas de réception d'un dossier incomplet, la commission ne l'examinera pas. L'admission au service est prononcée pour une durée maximale de cinq années.

Cas particulier des personnes relevant des critères 1 à 5

Les demandeurs relevant de ces critères pourront bénéficier du service dès la validation de leurs documents par les équipes de Tréma, l'admission définitive étant prononcée lors de la commission d'admission.

Procédure de renouvellement de l'inscription

L'utilisateur peut effectuer sa demande de renouvellement en remplissant un nouveau dossier d'inscription complet.

Accompagnateur obligatoire

Dans certains cas, et notamment en fonction de l'âge, de la pathologie, de l'accessibilité au domicile, du comportement de l'utilisateur l'égard des tiers, l'admission au service sera 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 ces cas, le transport sera refusé par le conducteur accompagnateur lors de sa prise en charge si l'utilisateur n'est pas accompagné.

L'accompagnateur obligatoire est laissé au libre choix de l'utilisateur. Il n'est pas désigné nommément mais il doit être majeur, valide et apte à assister l'utilisateur par sa connaissance du handicap. L'accompagnateur obligatoire est pris en charge gratuitement et son trajet est identique à celui du voyageur qu'il accompagne. Il ne peut être en aucun cas un ayant droit du service Tréma.

ARTICLE 2 – Réservations et annulations

Modalités de réservation

Les réservations peuvent se faire selon 5 modes différents :

Par téléphone auprès du service relation clientèle de Tréma au 03 52 74 51 51	Du lundi au vendredi de 9h00 à 18h00, le samedi de 9h00 à 12h00. L'accueil téléphonique est fermé les dimanches et tous les jours fériés.
Sur notre site internet www.trema.fr ou sur l'application mobile Tréma	24h/24 à l'aide d'un identifiant et d'un mot de passe personnalisés.
Par mail	reservation@trema.fr
Par SMS : numéro sur demande	Service accessible dédié uniquement aux personnes malentendantes. Une réponse sera apportée à l'utilisateur, dans l'heure, pendant les horaires d'ouverture de la centrale de réservation.
Directement dans nos locaux	L'accueil physique des usagers est assuré dans les locaux situés 6 Nicolas Appert à Tinquieux, du lundi au vendredi de 10h00 à 12h00 et de 14h00 à 16h00 sauf les jours fériés.

Groupes

Pour une demande de réservation concernant un groupe (2 personnes), quel que soit le mode de réservation, une réponse ferme sera apportée dans les 72h00 (en jours ouvrés).

L'accompagnant facultatif

Il s'agit des personnes qui accompagnent le voyageur sans assurer de mission d'assistance.

L'utilisateur doit signaler la présence d'un ou de plusieurs accompagnant(s) facultatif(s) lors de la réservation du trajet.

L'accompagnant peut être autorisé à utiliser le service, dans la limite des places disponibles pour le trajet réservé pour l'utilisateur. Il doit alors s'acquitter d'un titre de transport en vigueur.

Réservations des transports réguliers

Les usagers peuvent réserver des transports réguliers en une fois pour une période donnée (d'une année maximum).

Par transport régulier, il est entendu un transport répétitif qui se reproduit chaque jour ou chaque semaine à l'identique (mêmes adresses d'origine et de destination et mêmes horaires de départ et d'arrivée).

Cette réservation peut être suspendue par l'utilisateur pendant des périodes limitées (une à plusieurs semaines). Le transport est réorganisé sous la forme du transport régulier initialement définie à la fin de la période de suspension.

Réservations des transports non réguliers :

Les réservations sont ouvertes 2 mois calendaires à l'avance et :

- Jusqu'à la veille du transport à midi pour les transports du mardi au samedi

- Jusqu'au vendredi précédent, à midi, pour les transports des dimanches et lundi
- Jusqu'à l'avant-veille à midi pour les transports demandés pour le lendemain d'un jour férié (par exemple le mercredi à midi pour un transport le vendredi suivant le jeudi de l'Ascension).

→ Les réservations pour un **rendez-vous médical** ou une **convocation administrative**, dans un délai supérieur à 2 mois, pourront, à titre exceptionnel, être acceptées.

Réservations de dernière minute

A titre exceptionnel, une réservation faite le jour même pourra être acceptée dans la limite des places disponibles.

Surréservation

La surréservation est formellement interdite, c'est-à-dire, réserver de nombreux déplacements (et donc bloquer des créneaux horaires), puis annuler ces voyages au détriment d'autres usagers.

Disponibilités et contre-propositions

En fonction des disponibilités du service, les demandes de réservation peuvent être acceptées, modifiées, ou refusées. En cas d'indisponibilité sur une tranche horaire le service de réservation propose une alternative à la demande initiale en vue de satisfaire au besoin de déplacement.

Il peut notamment orienter l'utilisateur vers les lignes régulières afin de répondre à son attente.

En cas de refus, la demande est mise sur liste d'attente dans le cas d'un désistement d'un autre usager.

Les demandes de transport sont gérées par TRÉMA selon l'ordre

de priorité suivante :

- Déplacements domicile / travail ou formation
- Autres demandes

Délais d'annulation

Les réservations peuvent être annulées dans les mêmes conditions de délais de réservation. L'annulation d'un trajet doit se faire :

- Pour les déplacements du mardi au samedi, avant 12h00 la veille,
- Pour les déplacements des dimanches et lundis, avant 11h00 le samedi.

Toute annulation faite en dehors de ce délai, sera considérée comme une annulation tardive.

Annulations tardives

En cas d'annulation tardive, une pénalité correspondant au montant du ticket à l'unité par trajet sera appliquée (1 aller/retour = 2 tickets à l'unité).

A partir de la 10^{ème} annulation tardive, la pénalité sera de 25 euros TTC par trajet annulé,

A partir de la 20^{ème} annulation tardive, une exclusion temporaire d'une durée d'un mois sera prononcée.

Pour les personnes ayant opté pour un abonnement, le mois de suspension ne sera pas facturé.

ARTICLE 3 – Le transport des personnes

Généralités

Trëma assure un service de transport public à la demande des usagers, en porte à porte, avec réservation de façon collective, ou le cas échéant individuelle lorsque les contraintes d'exploitation ou de qualité de service le rendent nécessaires.

Le choix du véhicule, des usagers présents dans le véhicule, de l'itinéraire ainsi que du conducteur relève de la seule responsabilité de Trëma.

Les enfants de moins de 10 ans doivent systématiquement être accompagnés par une personne majeure.

Les animaux

Trëma assure le transport gratuit des chiens-guides et des chiens d'assistance accompagnant les personnes handicapées ayant accès au service ainsi que des animaux de compagnie de petite taille (sous réserve que ces derniers soient enfermés dans un contenant adapté).

Trëma ne peut être tenu pour responsable des accidents causés par les animaux, ni des dommages qu'ils peuvent occasionner.

Portage

Le conducteur accompagnateur n'assure jamais le portage des personnes.

Les conducteurs accompagnateurs assurent gratuitement le portage et le transport, des bagages peu encombrants ou colis inférieurs à 15 kg et peu volumineux (au maximum 40x50 cm), dans la limite des capacités des véhicules et sous l'entière responsabilité de leur propriétaire.

Accueil et assistance

Il est fortement conseillé aux usagers d'attendre le véhicule sur le trottoir.

Si nécessaire, le conducteur peut aider l'utilisateur à s'installer en toute sécurité dans le véhicule.

L'utilisateur en fauteuil roulant transférable peut être transporté dans son fauteuil ou sur un siège passager.

Le conducteur peut également aider l'utilisateur à descendre du véhicule, et, le cas échéant, l'accompagner sur le trottoir jusqu'au seuil du bâtiment d'habitation.

Le conducteur accompagnateur ne doit apporter aucune aide d'ordre médical ou paramédical, ni assurer une garde temporaire au domicile.

Assistance particulière

Sur demande préalable de l'utilisateur formulée lors de la réservation, l'aide du conducteur accompagnateur peut consister à venir chercher l'utilisateur, prêt à partir (à l'accueil de l'établissement ou de la résidence ou dans l'entrée de son domicile, à l'intérieur de son domicile) et, si nécessaire, l'aider à mettre un vêtement de sortie (veste, parka...). Il peut ensuite l'aider à se rendre au véhicule et à s'y installer, le déposer à un point de rendez-vous de sa destination et, si nécessaire, l'aider à ôter le vêtement de sortie (veste, parka...).

Périmètre du service

Trajets :

Le service Tréma assure tout type de trajets, sauf :

- Les déplacements sanitaires et médicaux pris en charge par

la sécurité sociale

- Les déplacements effectués de et vers des établissements scolaires ou universitaires pris en charge par le département de la Marne

Horaires :

Le service fonctionne 7 jours sur 7 tous les jours de l'année de 6h00 à 00h30. Ces horaires sont ceux de la première prise en charge et de la dernière dépose de passager.

Secteur géographique :

Chaque trajet doit avoir son origine **ET** sa destination dans l'une des 16 communes suivantes :

Bétheny, Bezannes, Cernay-les-Reims, Champfleury Champigny, Cormontreuil, Prunay Puisieux, Reims, Saint Brice-Courcelles, Saint Léonard, Sillery, Taissy, Tinquieux, Trois-Puits, Villers-aux-Noëuds.

Assistance téléphonique :

Entre 6h00 et 9h00, entre 18h00 et 00h30, les samedis de 6h00 à 9h00 et à partir de 12h00, les dimanches et jours fériés entre 6h00 et 00h30, une astreinte téléphonique est assurée de manière à permettre à un usager rencontrant des difficultés dans la réalisation de son transport de joindre un membre du personnel Tréma.

Cette astreinte n'effectue aucune réservation de transport. Le n° de tél de l'astreinte est le : 03 52 74 52 00

Règles de bonne conduite

- Il est interdit d'incommoder les autres usagers ou d'apporter un trouble à l'ordre public à l'intérieur d'un véhicule
- Il est interdit de fumer à bord

- Il est interdit de monter dans un véhicule en état d'ébriété ou de consommer de l'alcool
- A bord des véhicules, il est interdit de déroger aux instructions de sécurité données par le conducteur-accompagnateur
- A bord des véhicules, le port de la ceinture de sécurité est obligatoire
- Toute absence ou retard de plus de 10 minutes au rendez-vous fixé par Tréma lors de la réservation est considéré comme une annulation tardive et entraîne la pénalité correspondante.
- Il est interdit d'introduire à bord des véhicules des matières dangereuses ainsi que toutes celles susceptibles de salir ou incommoder les autres usagers et celles dont la possession est pénalement poursuivie
- Tréma ne peut être tenu responsable de toute dégradation découlant de la manipulation de fauteuils roulants ou autres appareillages par son propre propriétaire ou par une tierce personne.

Objets trouvés

Les objets trouvés dans les véhicules sont, dès le lendemain de leur découverte, centralisés au siège de l'exploitation du service TRÉMA où ils peuvent être récupérés du lundi au vendredi de 10h00 à 12h00 et de 14h00 à 16h00 sauf les jours fériés.

Ils peuvent également être remis à leur propriétaire par le conducteur accompagnateur à l'occasion d'un nouveau déplacement.

ARTICLE 4 – Modalités de paiement

Il existe plusieurs possibilités de paiement, en fonction du titre choisi :

	Possibilités de paiement		
	Espèces à bord du véhicule	Espèces ou chèque (dans les locaux de Tréma)	Prélèvement automatique
Ticket unité	x	x	x
Carnet de 10 tickets	x	x	x
Ticket accompagnant	x	x	
Abonnement mensuel		x	x
Abonnement mensuel « moins de 18 ans »		x	x
Abonnement annuel		x	X (12 mensualités)
Abonnement annuel « moins de 18 ans »		x	X (12 mensualités)

Pénalité « annulation tardive » de la première à la 9 ^{ème} annulation tardive.		x	x
Pénalité « annulation tardive » à partir de la 10 ^{ème} annulation tardive.		x	x

L'utilisateur doit régler ses factures au plus tard dans un délai de 60 jours. En cas de recouvrement forcé, les frais de poursuite engagés par le Trésorier principal de la communauté urbaine sont à la charge de l'utilisateur.

A défaut de règlement dans un délai de 60 jours calendaires à compter de la notification de la facture à régler, l'utilisateur sera exclu temporairement du service jusqu'à règlement de l'intégralité de la facture.

ARTICLE 5 – Tarifs

Les tarifs en vigueur font l'objet d'une annexe au présent règlement. Ils sont également publiés sur le site www.trema.fr. Ils peuvent être révisés à tout moment à la demande Grand Reims. La modification de l'annexe n'affecte pas le présent règlement.

ARTICLE 6 – Exclusion du service Tréma

Les critères d'exclusion du service sont les suivants :

- Les usagers du service peuvent en être exclus temporairement et le cas échéant, définitivement :
- Pour cause de non-respect du règlement d'exploitation,
- Pour cause de non-respect des règles de bonnes pratiques figurant ci-dessous,
- S'ils ne relèvent plus du service,
- Pour non-paiement d'une pénalité dans un délai de 60 jours calendaires à compter de la notification de la pénalité à régler par l'utilisateur,
- Pour non-paiement des factures de transport dans un délai de 60 jours calendaires à compter de la notification de la facture à régler par l'utilisateur.
- A partir de la 10^{ème}, l'utilisateur est exclu automatiquement du service pendant une période de 30 jours consécutifs

ARTICLE 7 – Gestion informatique des données

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 communauté urbaine du grand REIMS et exploitation, comptabilité, communication de Tréma. 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 : Tréma, 6 rue Nicolas Appert, 51430 TINQUEUX.

Le document relatif à l'usage des données dans le cadre du RGPD (Règlement Européen sur la Protection des Données personnelles) est téléchargeable sur le site trema.fr.

Remarque sur les conversations téléphoniques

Les conversations téléphoniques adressées ou provenant de nos services basés à Tinquex sont systématiquement enregistrées.

ARTICLE 8 – Renseignements - réclamations

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

- Par téléphone au 03 52 74 51 51, relation clientèle Tréma
- Par mail à : relation-clientele@trema.fr

Les réclamations sont à adresser soit :

- Par mail à : reclamation@trema.fr
- Par téléphone au : 03 52 74 50 50 – numéro dédié
- Formulaire en ligne sur : www.trema.fr/reclamation
- Par courrier : Tréma, service réclamations, 6 Rue Nicolas Appert, 51430 TINQUEUX

**ANNEXE AU REGLEMENT DU SERVICE TRÈMA
TARIFS EN VIGUEUR AU 1^{er} JANVIER 2019**

	Prix à compter du 1 ^{er} janvier 2019	
	€ HT	€ TTC
Ticket unité	2,09	2,30
Carnet de 10 tickets	18,41	20,25
Ticket accompagnant	1,36	1,50
Abonnement mensuel		
Abonnement mensuel	41,36	45,50
Abonnement mensuel « moins de 18 ans »	32,27	35,50
Abonnement annuel		
Abonnement annuel	446,36	491,00
Abonnement annuel « moins de 18 ans »	346,36	381,00
Pénalité « annulation tardive »		
Pénalité « annulation tardive » de la 1 ^{ère} à 9 ^{ème} annulation tardive.	2,09	2,30
Pénalité « annulation tardive » à partir de la 10 ^{ème} annulation tardive.	22,73	25,00

Le montant de la pénalité « annulation tardive » s'applique également en cas d'absence ou de retard de l'utilisateur de plus de 10 minutes au rendez-vous fixé par TRÈMA lors de la réservation.