



Règlement du service Tréma



ARTICLE 1 - ADMISSION

Les critères d'admission au service sont les suivants :

<i>Catégorie</i>	<i>Personnes susceptibles d'être admises au service</i>	<i>JUSTIFICATIF à PRODUIRE par le demandeur</i>
1	Les personnes en fauteuil roulant	vérifié par le chauffeur dès le premier transport
2	Les personnes titulaires d'une carte mobilité inclusion (C.M.I.) portant la mention « Invalidité ».	Photocopie de la carte délivrée par la Commission des Droits et de l'Autonomie des Personnes Handicapées (C.D.A.P.H.) de la Maison Départementale des Personnes Handicapées (M.D.P.H.).
3	les personnes bénéficiaires de la Prestation de Compensation du Handicap (P.C.H.)	Copie de la notification délivrée par la MDPH
4	les personnes bénéficiaires de l'Allocation Compensatrice Tierce Personne (A.C.T.P.)	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 l'ensemble de son dossier d'inscription accompagné des photocopies des justificatifs (carte invalidité, 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.

Procédure de Renouvellement de l'inscription

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

Exclusion du service TREMA

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.

- à partir de la 20ème pénalité, l'utilisateur est exclu automatiquement du service pendant une période de 30 jours consécutif.

Règles de bonnes pratiques

- 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 ou de monter dans un véhicule en état d'ébriété,
- 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 TREMA lors de la réservation est considérée comme une annulation tardive et entraîne la pénalité correspondante.
- Il est interdit d'introduire à bord des véhicules des matières dangereuses ainsi qu'en général, toutes celles susceptibles de salir ou incommoder et celles dont la possession est pénalement poursuivie.
- L'utilisateur en fauteuil roulant transférable est transporté dans son fauteuil.
- TREMA 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.
- La sur-réservation 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.

ARTICLE 2 - RÉSERVATION ET ANNULATION

Les réservations peuvent se faire selon plusieurs modes différents :

Standard téléphonique	du lundi au vendredi de 9h00 à 18h00- le samedi de 9h00 à 12h00 qui permet à l'utilisateur de réserver son transport en ligne avec un téléopérateur. Tél : 03 52 74 51 51 Toutes les communications sont enregistrées. L'accueil téléphonique est fermé les dimanches et tous les jours fériés.
Mail	reservation@trema.fr
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
SMS	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.

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).

Réservations

A compter du 1 septembre 2022, La réservation de transports réguliers est ouverte aux usagers admis dans les catégories 1 à 6 et aux nouveaux usagers admis dans la catégorie 7 **sous réserve d'avoir obtenu la reconnaissance de la qualité de travailleur handicapé (RQTH).**

Les usagers admis avant le 1^{er} septembre 2022 dans la catégorie 7 sans avoir la reconnaissance de la qualité de travailleur handicapé (RQTH) devront entamer leur parcours de reconnaissance de leur handicap ou de reconnaissance de la qualité de travailleur handicapé auprès de la maison départementale des personnes handicapées (MDPH) pour pouvoir réserver des transports réguliers après le 31 décembre 2023.

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

Les transports réguliers peuvent être réservés en une fois pour une période donnée (d'une année maximum).

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.

Pour les autres réservations de transport :

Pour les déplacements du mardi au samedi, les réservations sont ouvertes 2 mois calendaires à l'avance jusque la veille du transport 12h00,

Pour les déplacements des dimanches et lundis, les réservations sont ouvertes 2 mois calendaires à l'avance jusqu'au samedi avant 11h00.

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

Les réservations pour un rendez-vous médical, fixé dans un délai supérieur à 2 mois, pourront, à titre exceptionnel, être acceptées.

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.

Annulations standards

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) selon tarifs en vigueur.

A partir de la 10^{ème} annulation tardive, la pénalité s'élève au cout d'un trajet réel selon tarifs en vigueur TTC par trajet annulé,

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

Les pénalités se cumulent et se remettent à zéro tous les ans (année civile) ou une fois l'exclusion prononcée.

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

ARTICLE 3 -le transport des personnes

TREMA 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 TREMA.

TREMA 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 qu'ils soient enfermés dans un contenant adapté).

Pour des raisons de sécurité, le chien guide doit voyager à côté de son maître et sous son entière responsabilité.

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

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.

Le service TREMA assure tout type de trajets, sauf :

1. les déplacements sanitaires et médicaux pris en charge par la sécurité sociale ;
2. les déplacements effectués de et vers des établissements scolaires ou universitaires pris en charge par le département de la Marne;
3. les transports réguliers des usagers admis dans la catégorie « 7 » à partir du 1^{er} septembre 2022 qui n'ont pas obtenu la reconnaissance de la qualité de travailleur handicapé (RQTH).

Le service fonctionne 7 jours sur 7 tous les jours de l'année de 6h00 à 00h30.

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 TREMA.

Cette astreinte n'effectue aucune réservation de transport.

Le numéro de téléphone de l'astreinte est le : **03 52 74 52 00**

L'accueil physique des usagers est assuré dans les locaux situés au 6 rue Nicolas Appert - 51430 TINQUEUX du lundi au vendredi de 10h00 à 12h00 et de 14h00 à 16h00 sauf les jours fériés.

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

- Bétheny, Reims,
- Bezannes, Saint Brice-Courcelles,
- Cernay-les-Reims, Saint Léonard,
- Champfleury, Sillery,

- Champigny, Taissy,
- Cormontreuil, Tinquieux,
- Prunay, Trois-Puits,
- Puisieulx, Villers-aux-Nœuds.

Les demandes de transport sont gérées par TRÈMA selon l'ordre de priorité suivante :

- Déplacements domicile / travail ou formation
- Autres demandes

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

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

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

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.

Le conducteur accompagnateur n'assure jamais le portage des personnes, ni celui de bagages lourds (supérieur à 15kg) et encombrants (supérieurs aux dimensions suivantes : 40x50 cm).

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...).

L'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 TREMA.

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.

ARTICLE 4 - MODALITÉS DE PAIEMENT

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

Nb : la collectivité indiquera les modalités de facturation d'avance ou à terme, et leur périodicité.

	Possibilités de paiement		
	Espèce à bord du véhicule	Espèces ou chèque (dans les locaux de TREMA)	Prélèvement automatique
Ticket unité	x	x	
Carnet de 10 tickets	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 9ème annulation tardive).		x	x
Pénalité « annulation tardive » à partir de la 10ème 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 - 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 6 - GESTION INFORMATIQUE DES DOSSIERS

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 est téléchargeable sur le site trema.fr

ARTICLE 7 - RENSEIGNEMENTS - RÉCLAMATIONS

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

- par téléphone au 03 52 74 51 51
- par mail à : relation-clientele@trema.fr

Les réclamations sont à adresser :

- par mail à : reclamation@trema.fr
- par téléphone : 03 52 74 50 50
- par courrier : TREMA 6 rue Nicolas Appert 51430 Tinquieux
- formulaire en ligne sur : www.trema.fr/reclamation

ACCEPTATION DU REGLEMENT DE SERVICE TRÈMA
(à retourner à TRÈMA, 6 rue Nicolas Appert 51430 TINQUEUX)

Je soussigné (prénom et nom)

Certifie avoir pris connaissance et accepter sans réserve le
règlement d'exploitation du service Tréma.

Fait à (commune)

Le (date)

Mention « **lu et approuvé** » par l'utilisateur ou son tuteur

Signature de l'utilisateur ou de son tuteur