



## RÈGLEMENT D'EXPLOITATION

### ARTICLE 1 – ADMISSION

Toute demande d'accès au service est soumise à l'accord préalable de la commission d'admission. En cas d'avis favorable et après acceptation du règlement d'exploitation et du choix tarifaire, l'utilisateur peut effectuer ses demandes de transports. Dans certains cas, et notamment en fonction du degré de mobilité, de l'âge ou de la pathologie, de l'accessibilité au domicile, l'admission au service peut être révisée et accordée sous réserve que l'utilisateur soit accompagné lors de tous les déplacements par un tiers majeur, non admissible à TRÉMA.

### ARTICLE 2 – RÉSERVATION ET ANNULATION

**Centrale de réservation : 03.26.36.36.00**

Horaires d'ouverture :

- Du lundi au vendredi de 9h à 18h et le samedi de 9h à 12h.

**En dehors de ces horaires, et uniquement en cas d'urgence (maladie, accident...), l'utilisateur peut joindre le 06.23.31.24.23.** Les demandes de réservation ou de modification d'un transport ne sont pas traitées via ce numéro d'urgence.

Nous vous rappelons qu'il est formellement interdit de faire de la sur-réservation. En effet, nous avons malheureusement constaté que certaines personnes réservent de nombreux déplacements (et donc bloquent des créneaux horaires), puis annulent ces voyages au détriment d'autres usagers. Ce comportement a pour conséquence de dégrader la qualité de service et d'empêcher de pouvoir satisfaire la



demande du plus grand nombre. Il s'agit avant tout de bonne conduite et de respect d'autrui.

## Réservations

### - Transports réguliers

Ils peuvent être réservés 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).

### - Transports occasionnels

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

- 18h00 la veille du transport pour les déplacements du mardi au samedi,
- 12h00 le samedi pour les déplacements des dimanches et lundis.

### - Demandes à titre exceptionnel

Une réservation faite le jour même pourra être acceptée dans la limite des places disponibles.

Une réservation pour un rendez-vous médical fixé dans un délai supérieur à 2 mois pourra être acceptée.

## Annulations standards

L'annulation d'un trajet doit se faire :

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

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



### **Annulations tardives/no-shows**

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 5<sup>ème</sup> annulation tardive ou absence de l'utilisateur (dit no-show), la pénalité sera de 25 euros par trajet.**

Au-delà de 3 mois consécutif d'annulations tardives de plus de 4 trajets, 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 – CONDITIONS ET FONCTIONNEMENT**

Le service Tréma fonctionne tous les jours de l'année, de 6h15 à 00h30. En cas de correspondance en dehors de ces horaires avec les autres modes de transport du périmètre, contacter TRÉMA.

Les demandes de transport sont gérées par TRÉMA selon l'ordre de priorité établi par le GRAND REIMS, suivant :

- Déplacements domicile / travail ou formation
- Autres demandes

Le service TRÉMA assure un transport public collectif de porte à porte. Le service de transport des personnes handicapées implique, afin de permettre à certains usagers d'être transportés, une aide qui consiste à :

- **Venir chercher l'utilisateur PRÊT A PARTIR à l'accueil de l'établissement ou de la résidence ou dans l'entrée de son domicile, si nécessaire l'aider à mettre un vêtement de sortie (veste, parka...),**



- L'aider à se rendre au véhicule et à s'installer,
- Le déposer à son lieu de destination et, si nécessaire, l'aider à ôter le vêtement de sortie.

Le service de transport TRÉMA ne saurait être assimilé au taxi. Le choix du véhicule, du groupage et de l'itinéraire emprunté par le conducteur relève de la responsabilité d'ISA TAD. La destination prévue lors de la réservation ne peut être modifiée au cours du trajet. Si le lieu de prise en charge ou de dépose n'est pas accessible, l'usager devra se faire accompagner d'une tierce personne.

## **ARTICLE 4 – MODALITÉS DE PAIEMENT**

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

### **Titres unitaires**

- Paiement en espèces (faire l'appoint) lors du transport dans le véhicule (solo, carnet, pass journée, duo)
- Paiement en espèces ou chèque au préalable dans les locaux de TRÉMA (solo, carnet, pass journée, duo)
- Paiement par prélèvement automatique, en facturation mensuelle (solo)

### **Abonnements mensuels**

- Paiement en espèces ou chèque au préalable dans les locaux de TRÉMA
- Paiement par prélèvement automatique le 21 de chaque mois pour le mois suivant.
- **RECONDUCTION TACITE** (sauf avis contraire écrit reçu à Tréma au plus tard le 20 du mois précédent)

### **Abonnements annuels**

- Paiement en espèces ou chèque au préalable dans les locaux de TRÉMA (en un règlement)



- Paiement par prélèvement automatique le 21 de chaque mois pour le mois suivant (en 12 mensualités égales)

Pour les abonnements et/ou pour le prélèvement automatique, il est nécessaire d'y souscrire et d'envoyer un RIB.

**L'utilisateur doit régler ses factures au plus tard le 21 du mois suivant. A défaut de règlement ou en cas de retard dans les 30 jours après le 21 du mois, une exclusion temporaire du service sera prononcée jusqu'à règlement total du montant de l'intégralité des factures.**

## **ARTICLE 5 – ACCOMPAGNATEURS**

### L'accompagnateur obligatoire

En fonction de certains critères (notamment en fonction du degré de mobilité, de l'âge ou de la pathologie, de l'accessibilité au domicile), l'admission au service peut être 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 ce cas, l'accompagnateur est transporté gratuitement.

### L'accompagnateur facultatif

Il s'agit de personnes de la famille ou amis qui participent au déplacement de l'utilisateur sans prendre en charge une mission d'assistance. Cette personne adulte voyage à un tarif spécifique. Dans ce cas, l'accompagnateur, non admissible au service en tant qu'utilisateur, est autorisé à être transporté dans la limite des places disponibles pour le déplacement convenu. Le nombre d'accompagnateurs est limité et doit être précisé lors de la réservation.



## ARTICLE 6 – COMPORTEMENT DE L'USAGER

- Tréma est un **TRANSPORT COLLECTIF** qui implique un «**co-voiturage**».

L'utilisateur doit donc s'engager à être transporté en **compagnie d'autres** personnes, ce qui peut notamment rallonger son temps de transport, **dans la limite d'une heure par trajet**.

- Toute personne qui, par son comportement, risque d'incommoder les autres usagers ou d'apporter un trouble à l'ordre public à l'intérieur d'un véhicule peut se voir exclue du service, de manière provisoire.

**Il est notamment interdit de fumer ou de monter dans un véhicule en état d'ébriété.**

- A bord du véhicule, **les usagers se conforment aux instructions de sécurité** et notamment au port de la ceinture ; tout refus entraîne l'exclusion du service.

- Tout retard pénalisant l'ensemble des usagers, il est demandé à l'utilisateur d'être **prêt à partir à l'heure indiquée** lors de la réservation. Des retards répétés font l'objet d'une mise en garde de la part de TRÉMA, pouvant aboutir à une exclusion temporaire ou définitive du service.

- A l'exception des chiens servant de guide, lesquels sont admis gracieusement et des animaux de petite taille transportés dans des sacs de transport et sur les genoux de l'utilisateur, la présence des animaux est interdite à bord des véhicules.

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

- Il est interdit aux usagers 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.

- La prise en charge de bagages peu encombrants et de colis peu





volumineux est autorisée dans la limite des capacités des véhicules, sous l'entière responsabilité de leur propriétaire (**1 sac de 40x50cm par personne maximum**). Pour tout transport d'objets plus encombrants, contacter TRÈMA.

- L'utilisateur en fauteuil roulant transférable est transporté dans son fauteuil.

- TRÈMA 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.

- De manière générale, en cas de non-respect et non-application de ce règlement d'exploitation, l'utilisateur s'expose à une exclusion du service.

## **ARTICLE 7 – OBJETS TROUVÉS**

Les objets trouvés dans les véhicules sont, dès le lendemain de leur découverte, centralisés au siège de l'exploitation du service TRÈMA où ils peuvent être récupérés sur justificatif ou être remis à leur propriétaire à l'occasion d'un nouveau déplacement.

## **ARTICLE 8 – 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 Reims Métropole et exploitation, comptabilité, communication de TRÈMA. 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 : ISA TAD – 22 rue des Essios 51430 BEZANNES.



## ARTICLE 9 – RENSEIGNEMENTS - RÉCLAMATIONS

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

Société ISA TAD - Service TRËMA

22 rue des Essios

51430 BEZANNES

Tél : 03.26.36.36.00 / Fax : 03.26.49.84.72

reservation@trema.fr / www.trema.fr

Le service Trëma apporte une réponse à toute réclamation sous 8 jours ouvrés. Les réclamations et, notamment dans le cadre d'un litige, c'est-à-dire une réclamation pour laquelle après plusieurs tentatives, le service n'est pas parvenu à satisfaire les attentes des usagers, peuvent être envoyées directement auprès de l'organisme certificateur :

SGS ICS

29, avenue Aristide Briand

94111 Arcueil cedex

## ARTICLE 10 – DATE D'ENTRÉE EN VIGUEUR

Le présent règlement est approuvé par Reims Métropole, par délibération, pour une mise en vigueur au 1er septembre 2017. Il est accepté par l'utilisateur via le coupon reçu à son admission et renvoyé à Trëma ou remis à l'ambassadeur. **Sans retour de ce coupon signé, l'admission au service Trëma n'est pas effective.**

TRËMA, un service de qualité certifié

