



TRANSPORT A LA DEMANDE

REGLEMENT D'USAGE

Table des matières

Article I	Objet	3
Article II	Description des services	3
Section 2.01	Finalité	3
Section 2.02	Périmètre du service Taxibus	4
Section 2.03	Les services	5
Section 2.04	Extension du Service à la Demande	
Article III	Bénéficiaires / Ayants droits	6
Section 3.01	Conditions d'accès pour les usagers	6
Section 3.02	Dispositions particulières pour les enfants	7
Article IV	Modalités de fonctionnement du service TAD	7
Section 4.01	Réservation préalable obligatoire	7
Section 4.02	Modalités de réservation	8
Section 4.03	Modification ou annulation	8
Section 4.04	Ponctualité	9
Article V	Titre de transport - tarification	9
Article VI	Règles applicables à bord des véhicules	10
Section 6.01	Lors de la montée	10
Section 6.02	Lors du trajet	10
Section 6.03	Obligations aux points d'arrêts et de prise en charge	10
Article VII	Harcèlement	11
Article VIII	Transports d'objets	11
Section 8.01	Petits bagages	11
Section 8.02	Objets encombrants	11
Section 8.03	Admission des animaux	12
Article IX	Fonctionnement du TAD en cas d'intempéries	12
Article X	Sanctions	13
Article XI	Objets perdus ou volés	14
Article XII	Contacts utiles (réservation - demande de renseignements – réclamation)	14
Article XIII	Affichage / communication	14
Article XIV	Données personnelles	15

Article I. Objet

Le présent règlement s'applique pour le dispositif de transport à la demande TAXIBUS d'EPN. Il a été approuvé par EPN en date du 17 décembre 2023. Il est valable jusqu'à sa prochaine modification.

L'objet de ce règlement est de définir les conditions dans lesquelles les voyageurs peuvent utiliser les services de transport à la demande TAXIBUS ainsi que leurs droits et obligations à bord des véhicules et aux points d'arrêt du réseau.

Les voyageurs sont considérés comme ayant accepté les termes du présent règlement. En cas de non-respect, des sanctions pourront être appliquées conformément à l'Article X du présent règlement.

Article II. Description des services

Section 2.01 finalité

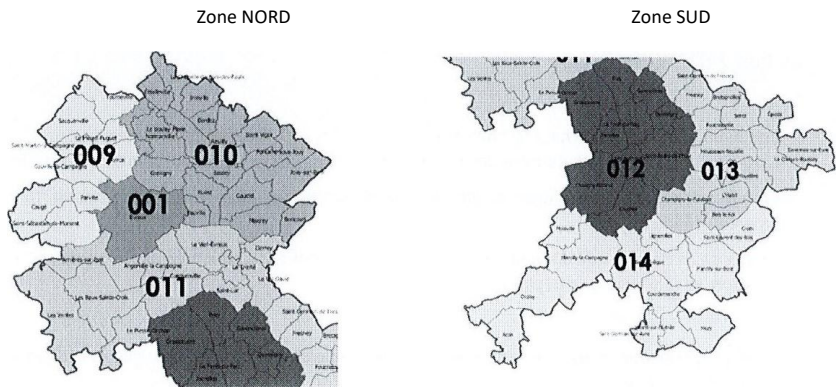
Le service TAXIBUS est un service de transport à la demande. Ce service a pour objet de favoriser la mobilité des habitants du territoire d'EPN qui ne bénéficient pas de lignes de bus régulières (urbaines et non-urbaines) sur leur commune.

Il n'est en aucun cas un service de taxi. En effet, c'est un service de transport collectif qui amène le voyageur à être transporté avec d'autres personnes.

Il permet aux habitants des deux zones du territoire de se déplacer vers les cœurs urbains les plus proches (Evreux, Saint-André de l'Eure, Guichainville). Il permet ainsi, sur des créneaux horaires définis, aux habitants des communes urbaines de se déplacer vers des centres d'intérêt.

Section 2.02 périmètre du service TAXIBUS

Le service dessert deux zones comme suit :



La zone Nord regroupe les communes de :

Arnières-sur-Iton ¹	Fontaine-sous-Jouy	Sacquenville
Aviron ²	Gauciel	Saint-Luc
Les Baux-Sainte-Croix	Gauville-la-Campagne	Saint-Vigor
Boncourt	Huest	Sassey
Le Boulay-Morin	Irreville	Tourneville
Caugé	Jouy-sur-Eure	La Trinité
La Chapelle-du Bois-des-Faulx	Miserey	Le Val-David
Cierrey	Normanville ³	Les Ventes
Dardez	Le Mesnil-Fuguet	Le Vieil-Evreux
Emalleville	Le Plessis-Grohan	Saint-Germain-des-Angles
Fauville	Reuilly	Saint-Martin-La-Campagne
1 — dessertes pour les zones non desservies par Transurbain		
2 — dessertes ouvertes le samedi		
3 — dessertes ouvertes pendant les samedis et les vacances scolaires officielles		

La zone Sud regroupe les communes de :

Acon	Epieds	Mesnil-sur-L'Estrée
Les Authieux	La Forêt-du-Parc	Moisville
La Baronnie	Foucrainville	Mouettes
Bois le Roy	Fresney	Mousseaux-Neuville
Bretagnolles	Garennes-sur-Eure	Muzy
Champigny-la-Futelaye	Grossoeuvre	Saint-André de l'Eure
Chavigny-Bailleul	Illiers L'Évêque	Saint-Germain-de-Fresney
Coudres	Jumelles	Saint-Germain-sur-Avre
Courdemanche	L'Habit	Saint-Laurent-des-Bois
La Couture-Boussey	Lignerolles	Serez
Croth	Marcilly-la-Campagne	
Droisy	Marcilly-sur-Eure	

Section 2.03 Les services

EPN délègue à la SPL Transurbain l'administration du service TAD. À ce titre Transurbain assurera les processus d'inscription, de réservation, de perception des recettes voyageurs et de facturation des prestations.

Les services fonctionnent du lundi au samedi sauf dimanches et jours fériés, à horaire de fonctionnement commercial défini.

Ce service se déclenche dès lors qu'au moins 1 réservation a été effectuée par un usager. En l'absence de réservation, le véhicule ne se déplace pas.

La prise en charge des usagers se fait à l'arrêt matérialisé le plus proche du domicile et la dépose sur l'un des arrêts de dépose suivants.

Les usagers âgés de 65 ans et plus peuvent demander à être pris en charge à leur domicile en informant au préalable le service de réservation.

Zone	Destination	Points d'arrêts
NORD	Evreux	Gare Centre-ville- Hôtel de ville Centre hospitalier Eure-Seine Centre Cap-CAER C.Cial Carrefour Guichainville C.Cial Nétreville Maréchal Foch McDonald's (Évreux) à proximité de l'arrêt « Romain Rolland » (ligne T1)
	Saint-André de l'Eure	Mairie
SUD	Guichainville	Arrêt « Caravelles » (lignes T3-T7)

Zone Nord

Le service est ouvert à la clientèle du lundi au samedi de 08h00 à 18h30 (hors jours fériés).

- 4 créneaux d'arrivée aux points de dépose de la zone Nord : 08h00 / 09h30 / 10h30 / 11h30
- 5 créneaux de départ de ces mêmes points : 14h00/ 15h00/ 16h30 / 17h30/ 18h30

Zone Sud

Le service est ouvert à la clientèle du lundi au vendredi (hors jours fériés).

- De 08h00 (première prise en charge) à 12h00 (dernière dépose),
- De 14h00 (première prise en charge) à 18h00 (dernière dépose).

Section 2.04 : Extension du Service à la Demande

Dans le cadre de l'amélioration continue du service à la demande, au gré des demandes formalisées et des besoins spécifiques exprimés auprès de Transurbain, des ajustements sont opérés afin que les usagers puissent bénéficier d'une desserte étendue, en termes de communes desservies et horaires.

- **Sous-section 2.04.01 : Adaptation aux Besoins des Usagers sur une période expérimentale**

L'organisation de cette extension de service sera réalisée en fonction des besoins exprimés par les habitants. Dans un premier temps, à titre expérimental sur une période de six mois, dès la parution et l'information auprès des usagers de ce service. À l'issue de cette expérimentation, en cas de demande significative, une proposition de service stabilisée sera rendue effective.

Article III. Bénéficiaires / Ayants droits

Section 3.01 Conditions d'accès pour les usagers

L'utilisation du service est exclusivement réservée aux personnes domiciliée dans une commune du territoire et ayant procédé à une inscription préalable au service.

L'inscription est obligatoire pour bénéficier des services. Elle s'effectue en retournant un dossier d'inscription complet (formulaire d'inscription et pièces justificatives précisées ci-dessous) :

- par voie postale : SPL Transurbain 54, rue Jean Monnet CS81817 27018 Évreux Cedex
- par courriel : contact@transurbain.com

Le formulaire d'inscription est disponible à la Boutique Transurbain (1 rue Jean Jaurès Le Parvis 27000 Évreux) ou en téléchargement sur le site www.transurbain.com

Commenté [TF1]: Pour Tu : quels créneaux à ôter pour la vacation du matin et du soir ?

Commenté [GS2R1]: Modifs apportées

Commenté [TF3]: Idem pour TU . Quid de la vacation

Commenté [GS4R3]: Pas de changement

L'utilisateur fournira :

- une copie de sa carte d'identité,
- un justificatif de domicile,
- un courriel et son numéro de téléphone portable,
- une photo d'identité,
- le cas échéant un justificatif de scolarité.

À l'issue de son inscription, une carte d'adhérent sera adressée par voie postale au domicile de l'utilisateur.

Toute modification d'adresse, de numéro de téléphone, ou de conditions de déplacement devra faire l'objet d'une information écrite ou téléphonique auprès du service de réservation :

- par courrier à l'adresse : SPL Transurbain 54 rue Jean Monnet CS81817 27018 Évreux Cedex
- par courriel à l'adresse : contact@transurbain.com
- par téléphone au 02 32 31 00 21 du lundi au vendredi de 09h à 12h et de 14h à 17h

Section 3.02 Dispositions particulières pour les enfants

Les collégiens et lycéens usagers sont autorisés à emprunter le transport à la demande uniquement pour effectuer des déplacements loisirs pendant les vacances scolaires (officiellement définies par arrêté ministériel) ainsi que les mercredi et samedi après 13h00 en période scolaire. En période scolaire, le transport aller et retour des collégiens et lycéens n'est pas pris en charge, y compris pour effectuer un stage en entreprise.

Les enfants de moins de 11 ans peuvent voyager sur le service uniquement s'ils sont accompagnés d'un adulte ayant autorité.

Les enfants doivent être inscrits au service de transport et les enfants de moins de 4 ans sont dispensés d'un titre de transport.

De plus, le code de la route impose l'utilisation d'un siège homologué, adapté à l'âge, au poids et à la morphologie de l'enfant pour être transporté. Par conséquent, l'adulte ayant autorité devra disposer d'un siège adapté au transport de l'enfant au risque de se voir refuser le déplacement. Il devra installer lui-même le dispositif à bord du véhicule.

Article IV. Modalités fonctionnement du service TAD

Section 4.01 Réservation préalable obligatoire

Aucun trajet ne peut être effectué sans réservation préalable auprès du service d'inscription au TAXIBUS de Transurbain.

Tout trajet effectué sans réservation conforme au système en vigueur ou en dehors des conditions de prise en charge prédéfinies ne relève pas du dispositif du TAD.

Section 4.02 Modalités de réservation

Les réservations s'effectuent par téléphone durant les horaires d'ouverture du service de réservation TAXIBUS de Transurbain, du lundi au vendredi de 09h à 12h et de 14h à 17h.

Les modifications ou réservations seront acceptées uniquement jusqu'à 16h, le jour précédant celui du déplacement souhaité.

Les réservations peuvent s'effectuer jusqu'à 9 jours avant le voyage.

Les réservations seront satisfaites en fonction des places disponibles à bord des véhicules. En tant que service public, le groupage des courses est privilégié. À cet effet, une réservation peut être décalée dans la limite de plus ou moins 30 minutes par rapport à l'horaire proposé par le service de réservation TAXIBUS lors de la demande de l'utilisateur.

Si la demande ne peut être satisfaite, il est éventuellement proposé une plage horaire au plus proche de la demande. Une confirmation par SMS de l'horaire de prise en charge est envoyé la veille du trajet à partir de 16h.

Le temps de trajet à bord du véhicule pour un voyageur ne peut excéder 1h15.

Lors de la réservation, il est impératif pour le bon fonctionnement du service, de préciser pour l'aller et le retour.

- le service demandé : TAXIBUS,
- les nom, prénom,
- la date, l'heure et le lieu de prise en charge souhaitée,
- la destination et le nombre et identité des personnes transportées,
- la présence ou non d'un accompagnateur, d'un chien guide.

Le service d'inscription au TAXIBUS confirmera l'horaire définitif de prise en charge par SMS.

Section 4.03 Modification ou annulation

L'utilisateur s'engage à prévenir le plus rapidement possible par téléphone ou par mail, et ce au plus tard la veille du déplacement avant 17h00.

Toute annulation hors délais constatée pourra faire l'objet d'une pénalité de 25 € qui peut faire l'objet d'une annulation en cas de réclamation avec les justificatifs établissant le caractère irrépensible de l'empêchement (certificat médical, etc...).

Les conducteurs ne sont pas habilités à enregistrer des réservations ou annulations de transports.

Section 4.04 Ponctualité

Tout retard pénalise l'ensemble de la clientèle. En conséquence, l'utilisateur doit être prêt au minimum 5 minutes avant l'horaire de prise en charge qui lui a été confirmé.

En cas d'absence de l'utilisateur au point de prise en charge à l'horaire indiqué par la centrale de mobilité, le conducteur doit essayer de le joindre par téléphone.

En cas de retard, l'utilisateur ne pourra pas être attendu au-delà de 5 minutes.

Toute modification, annulation d'une course hors délai ou non présentation sans motif valable fera l'objet d'une pénalité de 25€. En cas d'abus et après 3 annulations sans motif valable, l'utilisateur pourra être radié du service.

Article V. Titre de transport - tarification

Tout usager, ayant préalablement réservé son voyage, devra s'acquitter ou être muni d'un titre de transport valide. À défaut, il pourra ne pas être admis à bord.

Ce titre de transport permet une correspondance gratuite pendant 2h avec les lignes non urbaines (lignes commerciales 711 à 720) et 1h pour les lignes urbaines du réseau Transurbain, suivant l'arrivée au point de destination.

Le retour constitue lui-même un trajet et s'effectue dans les mêmes conditions.

Les tarifs en vigueur sont délibérés par l'assemblée d'Evreux Porte de Normandie et sont disponibles sur le site www.transurbain.com.

La vente des titres s'effectue auprès du conducteur du véhicule ou des conducteurs de cars ou des bus de Transurbain (Carte bancaire acceptée uniquement dans les bus). Les titres achetés à bord du bus ou du car permettent également d'effectuer une correspondance avec le service TAXIBUS.

Article VI. Règles applicables à bord des véhicules

Section 6.01 Lors de la montée

Les voyageurs admis dans les services de transport à la demande TAXIBUS acceptent le présent règlement. Ils se comportent de façon courtoise envers le conducteur et les autres voyageurs.

Le conducteur peut refuser l'accès à un voyageur au comportement induisant un trouble à l'ordre public (ivresse, agressivité excessive, violences diverses, manquement aux règles élémentaires d'hygiène...) ou importunant les autres voyageurs, même si celui-ci s'est acquitté du prix du voyage. Aucun remboursement ne sera alors effectué.

Lorsqu'un voyageur manifeste l'un de ces comportements en cours de trajet, le conducteur peut prendre des mesures de sécurité conservatoires, et contacter les forces de l'ordre.

Section 6.02 Lors du trajet

En aucun cas, les voyageurs ne peuvent demander en cours de service une modification du service ou d'un point d'arrêt non prévu.

Les voyageurs doivent rester assis pendant le trajet et attacher obligatoirement leur ceinture de sécurité dans le véhicule, conformément aux dispositions prévues au code de la route.

Tout voyageur doit tenir compte des annonces, avertissements ou injonctions du conducteur.

Le voyageur doit se conformer aux dispositions sanitaires applicables dans les transports publics.

Section 6.03 Obligations aux points d'arrêt et de prise en charge

Aux abords du véhicule, les voyageurs doivent :

- Attendre le véhicule dans le calme,
- Ne pas dégrader l'équipement du point d'arrêt (poteau, abris voyageurs),
- Être présents au point d'arrêt au moins 5 minutes avant l'arrivée du véhicule
- Se signaler à l'arrivée du véhicule,
- Attendre l'arrêt complet du véhicule pour y monter ou en descendre.
- La montée et descente des voyageurs s'effectuent dans le calme et avec ordre.

Article VII. Harcèlement

Le harcèlement dans l'espace public sont des infractions. Ils comprennent de manière non-exhaustive : les sifflements, les commentaires sur le physique, les injures ou tentatives d'humiliation, l'enchaînement d'agissements à connotation sexuelle, etc.

Aucun comportement ayant trait à ces pratiques ne sera toléré, ni à l'arrêt, ni pendant le voyage à l'intérieur du véhicule. Ils constituent un trouble avéré à l'ordre public et leurs auteurs seront sanctionnés conformément à l'Article X du présent règlement sans préjudice des poursuites qui pourraient être engagées.

La victime d'outrage pourra également déposer une plainte contre son ou ses agresseur(s).

Article VIII. Transport d'objets

D'une façon générale, les objets qui par leur forme, leur nature, leur odeur, leur destination peuvent gêner, salir, incommoder, effrayer les voyageurs, présenter des dangers ou nuire à la santé sont interdits.

Section 8.01 Petits bagages

Les petits bagages à main ou colis pouvant être transportés par une seule personne et suffisamment emballés, et ne constituant aucune gêne pour les autres voyageurs et le conducteur, sont admis et transportés gratuitement.

Section 8.02 Objets encombrants

Le transport de bagages plus importants (valises, malles, poussettes, landaus ...) devra être signalé lors de la réservation et se fera le cas échéant, si cela est possible dans le coffre du véhicule

Il est toutefois interdit de pénétrer dans les véhicules avec des colis encombrants non déclarés. Sont considérés comme encombrants tous les colis dont la plus grande dimension excède 75 cm de côté.

Le service ne sera pas tenu pour responsable de la dégradation ou des vols sur les marchandises transportées.

Section 8.03 Admission des animaux

Toute présence d'un animal devra être signalée lors de la réservation.

Les chiens guides ainsi que les chiens d'assistance sont autorisés à bord des véhicules sur présentation d'une attestation délivrée par une école de formation canine.

Les animaux inoffensifs de petites tailles (chiens de moins de 10kg, chats, oiseaux...) sont acceptés s'ils sont transportés dans des paniers ou cages convenablement fermés.

Les reptiles, les insectes, les nouveaux animaux de compagnie (NAC) et les chiens de catégorie 1 et 2, sont interdits d'accès. Les animaux ne doivent en aucun cas salir les lieux ou incommoder les voyageurs. Ils doivent être tenus sur les genoux de leur propriétaire.

Le Transporteur ne pourra être tenu pour responsable des conséquences des accidents dont les animaux auraient été l'objet, ni des dommages qui leur auraient été causés. Leur propriétaire sera rendu responsable des dégâts qu'ils auraient pu occasionner.

Article IX. Fonctionnement du TAD en cas d'intempéries

Les usagers sont informés que l'exploitant du service peut, en accord avec EPN, en cas d'alerte météorologique émise par Météo France liée notamment à des risques de neige ou de verglas, ou par simple constat de la dangerosité des routes lors de phénomènes climatiques imprévus, interrompre le service et ce afin de préserver la sécurité des personnes.

Dans ces circonstances, l'utilisateur ne pourra se retourner ni contre EPN, ni contre son exploitant pour obtenir une quelconque indemnisation destinée à compenser les résultats de cette suspension momentanée de service pour raisons de sécurité.

Article X. Sanctions

Des contrôles peuvent être opérés par les agents de Transurbain afin de vérifier le respect des règles contenues dans le présent règlement.

Dans le cas où l'usager contreviendrait auxdites règles, il pourra faire l'objet d'une verbalisation et s'exposera aux sanctions définies ci-dessous.

	Code TU	Règlement immédiat	Règlement sous 3 jours	Règlement entre 3 et 8 jours (+10€)	Règlement au- delà de 8 jours (+22€)
Défaut de titre de transport	01	34.50 €	51.50 €	61.50 €	73.50 €
Refus d'obtempérer aux injonctions d'agent	04		178.00 €	188.00 €	200.00 €
Trouble de l'ordre ou de la tranquillité des voyageurs	05		178.00 €	188.00 €	200.00 €
Violation de l'interdiction de fumer	08		51.50 €	61.50€	73.50 €
Violation de l'interdiction de souiller les banquettes, de cracher ou d'uriner	09		178.00 €	188.00 €	200.00 €
Introduction irrégulière d'un animal	11		178.00 €	188.00 €	200.00 €
Entrée ou séjour en état d'ivresse dans l'enceinte du réseau	12		178.00 €	188.00 €	200.00 €

Le contrevenant a la possibilité de formuler une réclamation écrite et motivée (voir coordonnées à l'article 9) dans un délai légal de trois mois à compter de la date de verbalisation. Tous les justificatifs nécessaires au traitement de la contestation devront être inclus dans le dossier.

Article XI. Objets perdus ou volés

Les objets trouvés sont centralisés par Transurbain pendant une durée de 15 jours, puis remis à la police municipale D'Évreux.

Ils pourront être retirés par leur propriétaire sur justification de leur identité.

Les pièces d'identité seront transmises aux instances de police dans les meilleurs délais.

EPN et le Transporteur ne sont nullement responsables des objets perdus ou volés dans les agences, aux points d'arrêt ou dans les véhicules.

L'étiquetage des bagages est vivement conseillé pour faciliter les recherches.

Les voyageurs concernés sont invités à contacter le service d'inscription au TAXIBUS.

Article XII. Contacts utiles (réservation - demande de renseignements – réclamation)

- Les réservations et demandes de renseignement se font au 02 32 31 00 21 (du lundi au vendredi de 09h à 12h et de 14h à 17h).

- Toute réclamation doit être adressée par courriel à contact@transurbain.com en précisant les informations relatives à la réservation, le lieu et l'heure précise où l'incident s'est produit pour faciliter sa prise en considération ainsi que vos coordonnées en cas de besoin de complément. En cas de difficultés, l'usager peut également adresser une réclamation à Evreux portes de Normandie, selon les modalités ou adresses figurant sur le site internet d'EPN.

Une adresse postale : SPL Transurbain 54 rue Jean Monnet CS81817 27018 Évreux Cedex

Article XIII. Affichage / Communication

Le présent règlement est disponible sur le site internet d'EPN et de Transurbain.

Une copie peut être transmise à tout usager qui en fait la demande par mail ou par courrier au service de réservation.

Article XIV. Données personnelles

Les informations recueillies par le service d'inscription au TAXIBUS pour assurer le transport à la demande sont enregistrées dans un fichier informatisé de Transurbain partagé par EPN. La base légale de ce traitement est le consentement.

Les destinataires des données sont les directions en charge de l'exécution du service (mobilité, finances), le prestataire de la solution logicielle, les forces de l'ordre en cas de réquisition ou de trouble, le transporteur.

Les données seront conservées pendant toute la durée de prise en charge du transport puis 3 ans après le dernier trajet pour le suivi de la facturation. Elles seront susceptibles d'être réutilisées à des fins de statistiques internes.

Vous pouvez accéder aux données vous concernant, les rectifier ou exercer votre droit à la limitation du traitement de vos données. Consultez le site cnil.fr pour plus d'informations sur vos droits.

Pour exercer ces droits ou pour toute question sur le traitement des données dans ce dispositif, vous pouvez contacter le Délégué à la Protection des Données (delegue-protection-donnees@interieur.gouv.fr), si vous estimez, après nous avoir contactés, que vos droits « Informatique et Libertés » ne sont pas respectés, vous pouvez adresser une réclamation à la CNIL.

