

## REGLEMENT D'EXPLOITATION

### DU SERVICE « FILO'R »

---

#### **Article 1 : Champ d'application**

Les dispositions du présent règlement sont applicables au transport à la demande filo'r mis en service sur les communes de la Métropole Rouen Normandie listées en annexe 1.

Le non-respect de ces règles est constitutif d'infractions susceptibles d'être constatées par procès-verbal et sanctionnées par les différents textes légaux ou réglementaires en la matière.

#### **Article 2 : Définition du service**

Le service filo'r assure le transport de personnes, depuis un arrêt de transport identifié filo'r, jusqu'à :

- soit un autre arrêt se situant à l'intérieur de la même zone de desserte filo'r
- soit un point d'échange filo'r prédéfini.

Le découpage zonal et les points d'échange figurent sur les cartes consultables sur le site internet [www.reseau-astuce.fr](http://www.reseau-astuce.fr).

Aucune prise en charge ou dépose ne peut se faire en dehors des arrêts matérialisés filo'r.

#### **Article 3 : Horaires de fonctionnement du service**

Le service est disponible du lundi au samedi (hors dimanche et jours fériés) de 6h30 à 19h30 (heures de la première et de la dernière prise en charge possible à un arrêt donné).

#### **Article 4 : Conditions d'accès au service**

Le service filo'r est accessible à toute personne préalablement inscrite comme adhérente. Cette adhésion est gratuite. Pour accéder au service, les utilisateurs doivent réserver préalablement leur voyage, selon les modalités de l'article 7.

Un enfant de moins de 10 ans devra être accompagné d'une personne de 16 ans ou plus.

Les véhicules sont accessibles aux Personnes à Mobilité Réduite (hors sous-traitance). Une demande spécifique devra être mentionnée lors de la réservation.

Transport de groupes :

Toute demande de transport pour un groupe constitué d'adultes doit être faite au préalable auprès du Centre de Relation Client pour étude. Le réseau filo'r étant principalement desservi par des véhicules de 7 places assises, le groupe ne pourra excéder :

- Soit 7 personnes sur un seul trajet,
- Soit 14 personnes, le véhicule pouvant effectuer un aller-retour pour prendre en charge l'ensemble du groupe,

Compte tenu des obligations réglementaires strictes en matière de sécurité des transports de groupes d'enfants mineurs (port de la ceinture de sécurité, pictogramme lumineux à l'arrière du véhicule), le transport de groupe constitué par un tiers (école, centre de loisirs) n'est pas autorisé sur le réseau filo'r

La Métropole s'autorise le droit de restreindre l'accès au service filo'r sur des points d'arrêts et sur des tranches horaires qui seraient déjà desservis par un autre service de transport en commun régulier.

## **Article 5 : Inscription**

L'inscription initiale au service peut s'effectuer

- soit par téléphone, au 0 800 649 649 (numéro vert, gratuit depuis un poste fixe),
- soit sur le site Internet [www.reseau-astuce.fr](http://www.reseau-astuce.fr).

Elle donne lieu à une confirmation par courrier ou mail à l'adresse indiquée par le demandeur. Les adhérents reçoivent ainsi une confirmation de leurs identifiant et mot de passe, lequel peut être modifié, soit par téléphone, soit sur le site internet.

Ils pourront effectuer des réservations, dès réception de leur confirmation d'inscription.

## **Article 6 : Informations CNIL**

Les informations recueillies font l'objet d'un traitement informatique destiné à gérer les dossiers clients. Le destinataire des données est le Centre de Relation Client d'EFFIA Synergies, qui instruit les dossiers. Conformément à la loi relative à «l'informatique, aux fichiers et aux libertés» du 6 janvier 1978, les adhérents bénéficient d'un droit d'accès et de rectification aux informations qui les concernent.

## **Article 7 : Réservation**

### **7-1 Moyens de réservation**

Les réservations peuvent être réalisées :

- Par téléphone au 0 800 649 649 (numéro vert, gratuit depuis un poste fixe), aux horaires d'ouverture du centre de relation clientèle, du lundi au samedi (sauf jours fériés), de 7h à 19h
- Par Internet, sur le site internet [www.reseau-astuce.fr](http://www.reseau-astuce.fr).

Dans le cas d'une réservation par Internet, celle-ci est considérée comme enregistrée lorsque le client a reçu une confirmation par courriel (mail).

### **7- 2 Délais de réservation**

Le client doit réserver le service au plus tard la veille de son déplacement avant 19h et le samedi avant 19h pour le lundi.

Dans le cas d'un transport suivant un jour férié, la réservation doit être effectuée le dernier jour ouvré avant le jour férié.

De manière exceptionnelle, et sous réserve de disponibilité du service, le client pourra appeler le centre de relation clientèle jusqu'à 2h avant le déplacement pour connaître les possibilités de « greffe » sur une réservation déjà existante.

Une réservation peut être réalisée jusqu'à 1 mois à l'avance, sauf cas de réservation multiple, voir article 7-4.

### **7-3 Déroulement d'une réservation**

La demande d'un usager peut porter sur un horaire de départ ou un horaire d'arrivée. Sur la base d'un horaire théorique de départ ou d'arrivée, se situant à plus ou moins 30 minutes de la demande initiale, l'exploitant propose un créneau de 10 minutes, de présence obligatoire du client à l'arrêt pour sa prise en charge.

### **7-4 Réservations multiples**

Une demande de réservations récurrentes sur une période supérieure à un mois doit faire l'objet d'une réservation écrite (courrier ou courriel) et sera confirmée par le même biais.

Ces transports peuvent être annulés de manière ponctuelle par le client (vacances par exemple) en indiquant de manière précise la date de reprise du transport. A défaut de date connue de reprise du transport (hospitalisation, suspension d'activité, ..) ou en cas de modification fréquente du transport régulier, ce dernier est supprimé.

## **Article 8 : Le voyage**

### **8-1 Organisation du service**

Gérant un service public, l'exploitant privilégie le recours au groupage. A ce titre, le trajet peut être allongé jusqu'à 10 minutes, par rapport au trajet direct.

### **8-2 Ponctualité**

Le client doit être présent à l'arrêt dans le créneau indiqué lors de la réservation (article 7.3). En cas d'absence, le véhicule fil'o'r n'attendra pas.

### **8-3 Respect des arrêts**

Le transport est effectué entre les deux arrêts fil'o'r prévus lors de la réservation. La destination ne peut pas être modifiée en cours de trajet.

## **Article 9 : Annulations**

### **9-1 Les délais d'annulation**

Le voyageur peut annuler une réservation jusqu'à la veille de la course à 19h (le samedi pour le lundi et le dernier jour ouvré avant un jour férié), par téléphone, par Internet ou par courriel, avec les coordonnées figurant à l'article 7.1.

### **9-2 Annulation hors délai et absences à l'arrêt**

Les voyageurs qui effectuent des annulations hors délais répétées, ou sont absents à l'arrêt dans le créneau convenu, feront l'objet d'une mise en garde de l'exploitant, pouvant aboutir à suspendre l'accès au service à l'adhérent de façon temporaire ou définitive.

## **Article 10 : Modification de la situation du client**

Toute modification d'adresse, de numéro de téléphone, devra faire l'objet d'une information écrite ou téléphonique, aux numéros et adresses figurant à l'article 7.1.

## **Article 11 : Ponctualité de l'exploitant**

Le transporteur, s'il est en retard de plus de 10 minutes, s'engage à prévenir par téléphone portable le voyageur, si celui-ci lui en a communiqué le numéro.

## **Article 12 : Achat de titres de transport**

La tarification urbaine en vigueur sur le réseau urbain astuce est appliquée sur les services fil'o'r. Tous les titres de la gamme tarifaire sont acceptés à bord.

Tout voyageur doit être muni d'un titre de transport valable et dûment validé à bord.

Seul le ticket 1 voyage peut être acheté auprès du conducteur. Il est demandé au client de régler en espèces, en faisant l'appoint. Les billets de plus de 20 euros ne sont pas acceptés.

Les tickets ne sont ni repris ni échangés.

### **Article 13 : Modalités de correspondance**

Le voyageur, avec le même titre de transport peut effectuer une correspondance avec l'ensemble des lignes bus du réseau urbain astuce, dans les conditions définies par l'arrêté tarifaire en vigueur.

### **Article 14 : Comportement à bord du véhicule**

A bord du véhicule, les utilisateurs doivent se conformer aux instructions de sécurité.

Les voyageurs doivent :

- veiller à leur sécurité, notamment :
  - en assurant leur maintien à bord des véhicules permettant de voyager debout
  - en attachant leur ceinture de sécurité dans les véhicules qui en sont équipés.
- veiller à la sécurité de toute personne dont ils ont la charge, en particulier les enfants,
- s'abstenir de toute action ou de tout comportement pouvant provoquer des accidents.

Il leur est interdit de :

- troubler l'ordre et la tranquillité des autres voyageurs,
- pénétrer en état d'ivresse,
- fumer,
- cracher,
- mendier,
- quêter, distribuer ou vendre,
- procéder au recueil de signatures, à des enquêtes, à de la propagande, et à toute autre opération du même type,
- faire usage d'appareils ou instruments sonores dès lors que le son est audible pour les autres voyageurs.
- souiller, dégrader, détériorer le matériel roulant et les installations fixes
- mettre les pieds sur les banquettes.

Toute personne qui risquerait d'incommoder les autres voyageurs ou d'apporter un trouble à l'ordre public à l'intérieur d'un véhicule pourra se voir interdire de manière provisoire l'accès au service.

### **Article 15 : Animaux**

Les animaux admis dans les véhicules sont :

- Les animaux familiers de petite taille, à condition d'être transportés dans des paniers ou sacs ou dans des cages (longueur maximum 45cm) convenablement fermés et de ne pas salir ou incommoder les autres voyageurs,
- Les chiens-guides d'aveugle ou d'assistance accompagnant les personnes titulaires de la carte d'invalidité prévue à l'article L.241-3 du code de l'action sociale et des familles.

Les propriétaires de ces animaux sont considérés comme responsables des dégâts de toute nature que les animaux peuvent occasionner, tant aux tiers qu'aux personnels, matériel ou installations du réseau.

#### **Article 16 : Bagages**

Le transport de bagages volumineux doit être précisé à la réservation. Un bagage trop encombrant peut faire l'objet d'un refus de prise en charge par le conducteur.

Les poussettes et vélos sont acceptés à condition qu'ils soient pliés.

Sous réserve de disponibilité, il peut être demandé lors de la réservation la mise à disposition d'un siège bébé.

Les paquets ou bagages dangereux qui contiennent des objets ou matières présentant des risques d'explosion ou d'incendie et ceux qui, par leur nature ou leur odeur, peuvent salir ou incommoder les autres voyageurs ne sont pas admis à bord.

Le transport d'objets ou matières illicites est interdit dans les véhicules.

#### **Article 17 : objets trouvés**

Les objets trouvés sont centralisés par l'exploitant. Ils pourront être retirés par leur propriétaire sur justification de leur identité et après émargement.

#### **Article 18 : Information- réclamations**

Les demandes d'information ou les réclamations peuvent être adressées par les mêmes moyens que les réservations précisés à l'article 7-1.

Toute réclamation écrite fera l'objet d'une réponse par mail ou par courrier dans un délai de 15 jours ouvrés.

#### **Article 19 – Affichage – Communication**

Le présent règlement d'exploitation est affiché au siège social de l'exploitant et disponible sur le site [www.reseau-astuce.fr](http://www.reseau-astuce.fr). Des extraits, sont affichés dans les minibus (annexe 2). Une copie du présent règlement d'exploitation est transmise à tout usager qui en fait la demande écrite.

#### **Article 20 : Date d'entrée en vigueur**

Le présent règlement d'exploitation a été approuvé par délibération du Conseil communautaire de la Métropole en date du 15 décembre 2015, fixant sa date d'entrée en vigueur au 1er janvier 2016.

## Annexe 1 : Liste des communes par zone

### Zone 1

Saint-Pierre-de-Manneville  
Sahurs  
Hautot-sur-Seine  
Val-de-la-Haye  
Canteleu (Bas Canteleu)

### Zone 2

Darnétal (Girafe)  
Fontaine-sous-Préaux  
Saint-Martin-du-Vivier  
Roncherolles-sur-le-Vivier  
Saint-Jacques-sur-Darnétal

### Zone 3

Montmain  
Boos  
La Neuville-Chant-d'Oisel  
Franqueville-Saint-Pierre (Le Faulx)

### Zone 4

Amfreville la mi voie  
Belbeuf  
St Aubin Celloville  
Quévreville la poterie  
Les Authieux sur le Port St Ouen  
Ymare  
Gouy  
Oissel (Pôle Multimodal)

### Zone 5

Anneville-Ambourville  
Bardouville  
Berville-sur-Seine  
Yville-sur-Seine

### Zone 6

Hénouville  
Quévillon  
Saint-Martin-de-Boscherville

### Zone 7

Duclair  
Epinay-sur-Duclair  
Sainte-Marguerite-sur-Duclair  
Saint-Paer  
Saint-Pierre-de-Varengeville

### Zone 8

Jumièges  
Le Mesnil-sous-Jumièges  
Le Trait  
Yainville

## Annexe 2 : Extrait du règlement

# EXTRAIT DU RÈGLEMENT D'EXPLOITATION « FILO'R »

### FONCTIONNEMENT DU SERVICE

Le service FILO'R assure le transport de personnes, entre des **arrêts identifiés FILO'R** d'une zone géographique ou vers un « **point d'échange** ».

Le service est disponible **du lundi au samedi** (hors dimanches et jours fériés) **de 6h30 à 19h30**.

Le service FILO'R est accessible à toute personne préalablement inscrite. Pour accéder au service, les utilisateurs doivent **réserver** préalablement leur voyage.

### INSCRIPTION - RESERVATION

L'inscription et les réservations peuvent s'effectuer par téléphone (**0 800 649 649**) ou par Internet (**[www.reseau-astuce.fr](http://www.reseau-astuce.fr)**).

Le client peut réserver ou annuler son voyage, de un mois à l'avance, jusqu'à la veille de son déplacement **avant 19h** (le samedi avant 19h pour le lundi).

Les **annulations tardives répétées** et les **absences** feront l'objet d'une mise en garde de l'exploitant, pouvant aboutir à suspendre l'accès au service de façon temporaire ou définitive.

### ACCES A BORD

Tout voyageur doit être muni d'un **titre de transport** valable et dûment **validé à bord**. La tarification urbaine en vigueur sur le réseau urbain de la CREA est appliquée sur les services FILO'R. Seul le ticket 1 voyage peut être acheté auprès du conducteur.

Le voyageur, avec le même titre de transport peut effectuer **une correspondance** avec les lignes bus du réseau urbain de la CREA.

**Un enfant** de moins de 10 ans devra être accompagné d'une personne de 16 ans ou plus.

Les seuls animaux admis dans les véhicules sont :

- › **Les animaux familiers de petite taille**, à condition d'être transportés enfermés et **de ne pas salir ou incommoder** les autres voyageurs,
- › Les chiens-guides d'aveugle ou d'assistance accompagnant les personnes titulaires de la carte d'invalidité.

### CIVISME

Toute personne qui risquerait d'incommoder les autres voyageurs ou d'apporter un trouble à l'ordre public à l'intérieur d'un véhicule pourra se voir **interdire l'accès au service**.