**RÈGLEMENT DU SERVICE « C.facile »**

**Article 1 : CONTEXTE ET OBJET DU REGLEMENT**

L’utilisation des transports en commun peut parfois générer du stress, des situations d’inconfort, pour les personnes les plus fragiles. C’est d’autant plus le cas dans un contexte marqué par les travaux, les déviations de lignes, … C’est pourquoi, dès janvier 2024, le SMTC-AC met en place un dispositif, gratuit, pour accompagner les voyageurs qui souhaitent tester la solution TC avec un accompagnement.

**Le présent règlement définit donc les conditions particulières dans lesquelles les demandeurs peuvent bénéficier du service d’accompagnement personnalisé.**

**Article 2 : ACCES AU SERVICE**

## Voyageurs pouvant prétendre à un accompagnement personnalisé

**Peuvent prétendre à l’usage du dispositif tous les voyageurs en situation de fragilité, c’est-à-dire ne se sentant pas en capacité de réaliser seul, un déplacement via le réseau T2C.**

Les voyageurs éprouvant des difficultés passagères liées aux travaux (c’est-à-dire désorientées par rapport aux déviations, aux reports d’arrêts, ou simplement stressée par les modifications du réseau) peuvent également solliciter l’accompagnement.

La liste, non exhaustive, des voyageurs fragiles est la suivante : les personnes à mobilité réduite, les personnes souffrant de handicaps ou de troubles cognitifs/mentaux, les personnes âgées, …

**Dans tous les cas, un court entretien sera réalisé avec le voyageur au moment de la réservation afin de faire le point sur les difficultés rencontrées par celui-ci.**

## Couverture géographique

Le dispositif est accessible exclusivement dans le périmètre du ressort territorial du SMTC-AC et sur les lignes régulières du réseau T2C.

*Si une partie du déplacement doit être réalisée en TAD, un accompagnement physique ne sera pas possible au regard du nombre de places limité sur Moovicité. Néanmoins, le service sera disponible pour renseigner l’usager sur les moyens de réservation et son trajet… et l’accompagnement physique pourra se faire sur le réseau T2C si une correspondance doit être réalisée avec le réseau régulier.*

**Article 3 : RESERVATIONS ET ANNULATIONS**

## Modalités de réservation

Les réservations du service d’accompagnement personnalisé s’effectuent par téléphone en appelant au 0 800 500 524 au plus tôt 15 jours avant le déplacement projeté.

Lors d’une réservation, un échange téléphonique est réalisé avec le voyageur. Il vise à faire le point sur les fragilités rencontrées, afin que les jeunes volontaires en service civique puissent préparer le meilleur accompagnement possible.

## Gestion des annulations

**Un voyageur contraint d’annuler un accompagnement est tenu d’en informer le SMTC-AC sous 48 heures, par téléphone, au 0 800 500 524.**

Le non-respect répété de ces dispositions est susceptible d’entrainer un refus d’accès au service.

**Article 4 : MODALITES DE PRISE EN CHARGE**

## Prise en charge et dépose

## Les accompagnateurs ont pour mission d’accompagner l’usager uniquement durant la phase de déplacement via le réseau T2C. C’est-à-dire entre le point de prise en charge et le point de dépose indiqués par le SMTC-AC au moment de la réservation.

Le voyageur doit être présent sur le lieu de prise en charge à l’horaire défini lors de la réservation. Le respect de la ponctualité est primordial pour le bon déroulé des accompagnements.

La prise en charge se fait de porte à porte (adresse à moins de 1 000 mètres d’un arrêt T2C desservi par une ligne régulière), **sur le domaine public**. Les accompagnateurs ne doivent en aucun cas rentrer aux domiciles des personnes accompagnées, ni dans quelconque autre lieu.

**Les accompagnements en aller-retour sont autorisés dans la mesure où le temps d’attente** **entre la fin de l’accompagnement aller et la prise en charge de l’accompagnement retour n’excède pas 30 mn.**

**Dans cet intervalle, la mission des accompagnateurs est suspendue, le voyageur doit donc être autonome.**

## Comportement lors des accompagnements

Toute personne qui, par son comportement, incommoderait les autres voyageurs ou apporterait un trouble à l’ordre public, pourra se voir suspendre de manière provisoire ou permanente l’accès au service :

Ainsi, il est strictement interdit de :

* fumer et vapoter à bord d’un véhicule,
* emprunter les transports dans une tenue prohibée par la Loi (proche de la nudité, et à fortiori nudité complète, visage dissimulé) ou un état susceptible d'incommoder les autres voyageurs,
* faire preuve d’un comportement gênant vis-à-vis des autres usagers, lié à un état d'ivresse manifeste ou sous l'emprise de produits illicites,
* s’introduire ou de se maintenir en état d’ivresse et de consommer de l’alcool dans les véhicules,
* avoir des comportements irrespectueux, injurieux ou agressifs à l'encontre des conducteurs comme des autres passagers,
* troubler la tranquillité des autres voyageurs, soit par la tenue de propos vexatoires répréhensibles ou interdits par la Loi (paroles racistes, antisémites, homophobes, liées au handicap, ...) bruyants (cris, chants…) ou inconvenants (gestes, …),
* imposer à une personne tout propos ou comportement à connotation sexuelle ou sexiste qui puisse porter atteinte à sa dignité en raison de son caractère dégradant, ou humiliant, ou créer à son encontre une situation intimidante, hostile ou offensante. Par ailleurs, des sifflements, regards appuyés, insultes, frottements, actes sexuels mimés… sont des comportements strictement interdits et peuvent être considérés comme actes de harcèlement.

**L’interdiction d’accès au service temporaire ou permanente pourra être prononcée par décision motivée du représentant de l’autorité territoriale à l’issue d’une procédure contradictoire permettant à l’usager de présenter ses observations.**

**Article 5 : CONDITIONS D’ACCES ET TITRES DE TRANSPORT**

## Conditions d’accès

L’accès au dispositif d’accompagnement est gratuit. En revanche, **lors d’un voyage accompagné, le voyageur doit être en possession d’un titre de transport T2C valide**, comme lors de tout autre déplacement sur le réseau T2C.

## Absence de titres de transport

L’usager doit s’acquitter de son titre de transport. A défaut, il est considéré en fraude.

Les contrôles de titres de transports peuvent être réalisés par les agents T2C dûment assermentés et agréés. Si le voyageur est en situation irrégulière (absence de titre de transport, achat d’un titre de transport à la vue des agents assermentés, titre de transport non composté ou validé, titre de transport non conforme, abonnement incomplet ou périmé…) il doit :

* soit effectuer sur le champ le versement d’une indemnité forfaitaire auprès de l’agent verbalisateur ; à défaut, un Procès-Verbal sera établi par ce dernier ;
* dans le cas de l’établissement d’un Procès-Verbal, le montant devra être réglé auprès de l’Espace T2C (ou par correspondance) dans les délais et conditions réglementaires de l’article 529-4 du code de procédure pénale, soit trois mois à compter de la constatation de l’infraction. Il est alors rajouté aux sommes dues le montant des frais de constitution du dossier (sauf règlement du Procès-Verbal sous 8 jours).

# Article 6 : GESTION DE LA RELATION USAGERS

## 6.1 Réclamations et suggestions

Tout usager peut faire une suggestion ou déposer une réclamation :

* + - par courrier à l’attention du SMTC-AC
    - par téléphone au 04 73 44 68 68,
    - via le site Internet [https://www.smtc-clermont-agglo.fr/formulaire-de-contact/\*](https://www.smtc-clermont-agglo.fr/formulaire-de-contact/*)

## 6.2 Droits d’accès aux données personnelles

* Enregistrement des données :

Dans le cadre du bon fonctionnement du dispositif d’accompagnement les données suivantes sont collectées : Nom / Prénom / Adresse du voyageur sollicitant un accompagnement. Le numéro de téléphone et l’adresse mail sont également demandés. Les informations concernant les déplacements sont enregistrées dans un tableau de suivi : lieux de départ/arrivée, heures de prise en charge, fragilités rencontrées par le demandeur.

* Protection des données et droits d’accès :

**Les données sont exclusivement collectées et traitées par le SMTC-AC et ne sont en aucun cas partagées avec un tiers.**

Conformément à la réglementation concernant le traitement des données à caractère personnel, l’Utilisateur dispose d’un droit d’accès, de rectification, de suppression et d’opposition de ses données personnelles.

L’Utilisateur exerce ce droit via le formulaire de contact du site du SMTC-AC ou par e-mail. Afin que le responsable du traitement des données fasse droit à sa demande, l’Utilisateur est tenu de lui communiquer : ses prénom et nom, un justificatif de son identité ainsi que son adresse e-mail.

Le responsable du traitement des données est tenu de répondre à l’Utilisateur dans un délai de 30 (trente) jours maximum. Dans le cas où le responsable du traitement des données décide de ne pas répondre à la demande de l’Utilisateur, et que l’Utilisateur souhaite contester cette décision, il est en droit de saisir la CNIL (Commission Nationale de l’Informatique et des Libertés, https://www.cnil.fr), ou tout juge compétent. L’Utilisateur dispose également du droit d’introduire une réclamation auprès de la CNIL en dehors de toute contestation du refus du SMTC-AC de donner suite à une demande d’exercice de droit d’accès.

Le responsable du traitement des données s’engage à protéger les données à caractère personnel collectées, à ne pas les transmettre à un tiers sans que l’Utilisateur n’en ait été informé, et à respecter les finalités pour lesquelles ces données ont été collectées. Dans le cas où l’intégrité, la confidentialité ou la sécurité des données à caractère personnel de l’Utilisateur est compromise, le responsable du traitement des données s’engage à informer l’Utilisateur par tout moyen.

## 6.3 Coordonnées du service C. Facile

***SMTC-AC***

***2 bis rue de l’Hermitage***

## 63063 Clermont-Ferrand Cedex

## Téléphone : 04 73 87 40 83

[***https://www.smtc-clermont-agglo.fr/***](https://www.smtc-clermont-agglo.fr/)

Demande d’informations, réservation et annulation de déplacements : [***0***](mailto:moovicite@keolis.com)***800 500 524***

Délégué à la Protection des Données : sabine.guyon-rocher@t2c.fr

## 6.4 Information des voyageurs

Ce règlement peut être expédié sur simple demande au 04 73 44 68 68.