

## Règlement de service

### Service de Transport à la Demande **LA NAVETTE**

#### **Article 1 - La définition du service et les horaires de fonctionnement**

La Navette est un service de transport à la demande ouvert à tous qui complète le réseau de bus Apolo7 les matins, les soirs, les dimanches et les jours fériés.

Il est géré par le Syndicat Intercommunal de Transport du Bassin Chellois et des Communes Environnantes (SITBCCE) et réalisé par la société FlexCité TAD (ci-après nommé l'Exploitant). Il bénéficie du soutien financier du Conseil Général de Seine-et-Marne et du Syndicat des Transports d'Ile-de-France (STIF).

Selon le type de jour et l'heure du transport, les déplacements se font sur l'ensemble des 7 communes du Bassin Chellois soit Chelles, Vaires-sur-Marne, Brou-sur-Chantereine, Courtry, Le Pin, Villevaudé, Claye-Souilly, ainsi que vers les hôpitaux de Montfermeil et de Marne-la-Vallée.

Toute personne habitant sur l'une des 7 communes ou se déplaçant sur le Bassin Chellois peut utiliser le service La Navette après s'être inscrit (voir Article 3 - L'inscription au service). Lors de chaque transport, le voyageur doit obligatoirement présenter sa carte d'abonné (« Carte Mobilité ») au conducteur.

Le service est ouvert à tous :

- aux adultes ;
- aux enfants de moins de 10 ans, qui devront être accompagnés d'un adulte (ce doit être signalé lors de la réservation) ;
- aux jeunes de 11 à 17 ans, qui sont autorisés à voyager seuls mais, dans ce cas, une autorisation parentale devra impérativement être signée avant la première utilisation du service ;
- aux Personnes à Mobilité Réduite (PMR) ;
- aux UFR sous réserve qu'ils signalent la présence de leur fauteuil au moment de leur réservation.

Le service La Navette fonctionne chaque jour de la semaine et les jours fériés (sauf 1<sup>er</sup> mai).

- Du lundi au samedi, de 5h à 7h puis de 21h à 23h, et les dimanches et jours fériés de 6h à 23h, La Navette dessert **33 arrêts prédéfinis** sur les communes de Chelles, Vaires-sur-Marne, Brou-sur-Chantereine, Le Pin, Courtry, Villevaudé et Claye-Souilly.

Les 32 arrêts de départ et d'arrivée :

Chelles : Verger, Grande Prairie, Maison de la petite enfance, Gare routière, Mairie, Lindau, Arcades, Caminade, Madeleine, Chantereine, Levasseur, Rond-point des Sciences, Paul Gauguin, Collège de l'Europe, Noue Brossard, Foyer Flamand, Austerlitz, Cressionnières,

Vaires-sur-Marne : Gare, République, Paul Algis

Brou-sur-Chantereine : Mairie, Foch Platanes

Courtry : Mairie, Maria Callas, Marché

Le Pin : Mairie, Chemin de la Croix

Villevaudé : Mairie, Bordeaux, Poitou  
Claye-Souilly : Mairie, Mauperthuis

- Du lundi au samedi, de 9h à 12h et de 14h à 17h, et les dimanches et jours fériés de 6h à 23h, La Navette dessert **les centres hospitaliers de Marne-la-Vallée et de Montfermeil depuis un arrêt prédéfini.**

Les 2 arrêts desservis :  
Jossigny : Hôpital  
Montfermeil : Hôpital

**Pour toute demande de renseignement, d'inscription ou de réservation, contactez-nous par téléphone au 01 48 70 47 76 de 7h à 22h tous les jours du lundi au dimanche (sauf le 1<sup>er</sup> mai) ou par mail à [navettebassinchellois@ratpdev.com](mailto:navettebassinchellois@ratpdev.com)**

Des supports d'informations sont à disposition dans les véhicules ou envoyés sur demande.

## Article 2 - Les conditions de transport

**Le service fonctionne tous les jours de l'année** (sauf le 1<sup>er</sup> mai). Il est obligatoire de réserver son trajet pour voyager sur La Navette.

**Lors de sa prise en charge, le voyageur doit obligatoirement présenter sa carte d'abonné (« Carte Mobilité ») au conducteur et valider son titre de transport** (voir Article 6 – Le tarif et modalités de paiement).

Pour des raisons de sécurité, la prestation ne comprend pas de portage des personnes transportées ni des bagages lourds, ni aide d'ordre médical ou paramédical.

Les choix de véhicule, de groupage et d'itinéraire sont de la responsabilité de l'exploitant. La destination ne peut être modifiée directement auprès du conducteur.

## Article 3 - L'inscription au service

L'utilisation du service est soumise à une inscription préalable.

La fiche d'inscription est disponible sur simple demande :

- par courrier à l'adresse :  
FlexCité TAD – Service La Navette  
193 rue de Bercy 75012 Paris
- par mail : [navettebassinchellois@ratpdev.com](mailto:navettebassinchellois@ratpdev.com)
- sur le site Internet : [www.navettebassinchellois.fr](http://www.navettebassinchellois.fr)

Une carte personnalisée à votre nom vous est délivrée gratuitement dans les meilleurs délais. Elle permet l'accès au service et vous sera demandée à chaque voyage. L'inscription et la carte d'abonné sont également obligatoires pour tout enfant à partir de 4 ans.

#### Article 4 - La réservation des voyages

La Centrale de réservations est ouverte **tous les jours de l'année** (sauf le 1<sup>er</sup> mai) de **7h à 22h**. Elle est accessible par téléphone au **01 48 70 47 76**.

##### Délais de réservation

Pour les déplacements de journée (vers les hôpitaux, de 9h à 12h et de 14h à 17h), de soirée (déplacements internes au Bassin Chellois, de 21h à 23h), et ceux des dimanches (déplacements internes au Bassin Chellois et vers les hôpitaux, de 7h à 23h), les réservations doivent être faites entre 2 semaines et jusqu'à 1h avant le déplacement.

Pour les déplacements internes au Bassin Chellois, de 5h à 7h, il faudra réserver entre 2 semaines et jusqu'à 22h la veille avant le déplacement.

Pour se déplacer un jour férié, la réservation devra être effectuée entre 2 semaines et jusqu'à 22h la veille du déplacement. Si le jour précédent votre déplacement est un dimanche, vous pourrez réserver jusqu'à l'avant-veille, soit le samedi à 22h.

Il est possible de réserver par mail à l'adresse [navettebassinchellois@ratpdev.com](mailto:navettebassinchellois@ratpdev.com).

##### A savoir

La Centrale de réservations peut vous faire une proposition de transport avec une marge de 20 minutes avant l'heure et après l'heure de transport que vous aurez initialement demandée.

Les points d'arrêts de prise en charge et de destination doivent être formulés clairement au moment de la réservation (ville, nom du point d'arrêt). Lors de la réservation, il est indispensable de préciser le nombre de personnes, la présence ou non d'enfant et toute information permettant à La Navette de mieux répondre à vos attentes.

Si l'origine-destination du déplacement peut être assurée de la même façon par une ligne régulière, dans un laps de temps de +/- 15 minutes par rapport à l'horaire demandé, la réservation ne pourra pas être acceptée. Les véhicules sont adaptés pour accueillir les personnes à mobilité réduite. Il peut vous être demandé de préciser le type de handicap lors de la réservation.

#### Article 5 - L'annulation ou la modification de la réservation

Si, pour une raison quelconque, le voyageur ne peut effectuer le déplacement réservé ou souhaite modifier sa réservation, **il est tenu d'en informer le service La Navette le plus tôt possible** et jusqu'à 2h avant l'heure de prise en charge convenue, en tenant compte des horaires d'ouverture de la Centrale de réservations. Une annulation connue au plus tôt permettra à d'autres voyageurs de pouvoir réserver un déplacement sur ce même créneau horaire.

Un voyageur absent au point d'arrêt à l'heure prévue de prise en charge (à +/- 5 minutes) pourrait se voir attribuer des pénalités.

Au bout de 3 absences injustifiées d'un même voyageur, celui-ci pourra se voir refuser l'accès au service La Navette pendant 3 mois. En effet, un déplacement inutile occasionne une gêne pour d'autres voyageurs qui auraient pu utiliser le service dans ce même créneau horaire.

## Article 6 - Le tarif et modalités de paiement

Tous les titres de transports valables sur le réseau franciliens sont acceptés (carte Navigo, Imagine'R, tickets t+, tickets jeunes, carte solidarité transport, rubis, ...).

Les personnes non munies de titre de transport devront acheter un ticket auprès du conducteur et le valider dans les mêmes conditions que lors d'un voyage habituel en bus.

Les paiements auprès du conducteur doivent être effectués en espèces uniquement (il est nécessaire dans ce cas de prévoir de la petite monnaie).

## Article 7 - La ponctualité

La Navette s'engage à prendre en charge le voyageur **avec une tolérance de 10 minutes par rapport à l'heure convenue** avec lui. Au-delà de ce délai ou en cas de situation perturbée exceptionnelle, une information sera transmise au voyageur dans les plus brefs délais. Il est souhaitable pour celui-ci de préciser le numéro de téléphone auquel il peut être joint.

Il est demandé au voyageur d'être présent au point d'arrêt 3 minutes avant l'horaire fixé lors de la réservation.

En cas d'absence du client au point d'arrêt dans les 5 minutes par rapport à l'heure convenue, des pénalités pourront être attribuées (*voir Article 5 - L'annulation ou la modification de la réservation*).

## Article 8 - La sécurité

À bord du véhicule, les usagers doivent se conformer aux règles de sécurité, notamment en ce qui concerne le port de la ceinture.

Toute opposition à cette disposition entraîne le refus par l'exploitant d'assurer le transport.

## Article 9 - Le comportement à bord du véhicule

Toute personne qui par son comportement risquerait d'incommoder les autres voyageurs ou de créer un trouble à l'intérieur du véhicule pourra se voir temporairement refuser l'accès au service. Il est notamment interdit de fumer, de monter en état d'ébriété à l'intérieur du véhicule, de boire ou de manger.

## Article 10 - Les animaux

La présence des animaux est interdite dans les véhicules.

Les animaux domestiques de petite taille pourront cependant être admis à condition d'être installés dans un panier, sac ou cage convenablement fermé et de ne pas occuper une place assise. Il est impératif de signaler la présence de ces animaux lors de la réservation.

L'exploitant ne pourra être tenu pour responsable des conséquences des accidents dont les animaux seraient l'objet ni des dommages qu'ils pourraient occasionner.

Les chiens-accompagnateurs sont admis à bord du véhicule, et ce gratuitement, pour les personnes à mobilité réduite, à condition d'avoir signalé leur présence lors de la réservation.

### Article 11 - Les bagages

La prise en charge de bagages et de colis peu encombrants est autorisée dans la limite de capacité des véhicules, sous l'entière responsabilité de leur propriétaire.

Le conducteur pourra refuser un transport s'il considère que les objets créent une gêne ou un danger pour les autres voyageurs : encombrement, odeurs, matières inflammables...

Les déplacements avec des bagages encombrants (déplacements vers gares, aéroports,..) devront faire l'objet d'un signalement au moment de la réservation.

### Article 12 - Les objets trouvés

Il conviendra de contacter la Centrale de réservations pour déclarer toute perte d'objet. Les objets égarés seront centralisés et mis à disposition des voyageurs. Ils pourront également être restitués à l'occasion d'un prochain voyage.

### Article 13 - La mise à jour de votre dossier personnalisé

En cas de déménagement, de changement de numéro de téléphone ou d'adresse électronique il est important de prévenir la Centrale de réservations afin d'intégrer ces informations dans la programmation des transports.

### Article 14 - L'expression des voyageurs et les réclamations

Les suggestions ou réclamations peuvent être adressées

- par courrier à l'adresse :

FlexCité TAD - Service La Navette  
193 rue de Bercy 75012 - Paris

- par mail : [navettebassinchellois@ratpdev.com](mailto:navettebassinchellois@ratpdev.com)
- sur le site Internet : [www.navettebassinchellois.fr](http://www.navettebassinchellois.fr), rubrique Contact. Nous y donnerons suite dans les meilleurs délais.



FlexCité est la société exploitante du service « La Navette »