

consignes, le chauffeur est habilité à lui refuser l'accès à la navette. Dans le cas où le comportement d'un passager porterait atteinte au bon fonctionnement, la ville se réserve le droit de suspendre l'accès au service, provisoirement ou définitivement.

#### Article 8 - PROBLÈMES DE SANTÉ

En cas de malaise ou d'accident survenant à un usager, les secours seront immédiatement contactés.

#### Article 9 - TRANSPORT D'ANIMAUX :

Les animaux ne sont autorisés à accéder à la navette "Le lien" uniquement si ces derniers sont de petite taille, transportés dans un panier, un sac ou une cage fermée, n'occasionnant ainsi aucune gêne pour les autres usagers. Les animaux ne peuvent occuper un siège, les propriétaires sont responsables des dommages occasionnés par ces derniers. Les chiens accompagnateurs sont admis, et ce, gratuitement à bord du véhicule à condition d'avoir signalé leur présence lors de la réservation.

#### Article 10 - EFFETS PERSONNELS

Les effets personnels des usagers restent sous l'entière responsabilité de leur propriétaire. Cependant, les effets personnels trouvés dans la navette sont récupérés par le conducteur. Ils sont mis à la disposition de leurs propriétaires par le secrétariat de la navette à contacter préalablement au 01 49 71 84 48. Le service ne pourra pas être tenu responsable en cas de perte ou de vol d'objets personnels.

#### Article 11 - SUGGESTIONS ET RÉCLAMATIONS :

Pour toute réclamation ou suggestion, les passagers doivent envoyer un courrier, à l'attention du service Solidarités/Séniors - Mairie de Stains - 6, avenue Paul Vaillant Couturier - CS 20001 - 93241 Stains Cedex

Toute réclamation doit impérativement mentionner :

- La date et l'heure du trajet
- L'adresse d'embarquement et de débarquement
- La description précise des désordres constatés
- La faute reprochée et les justificatifs y afférents

Toute demande ou réclamation concernant le traitement de vos données personnelles doit être adressée par écrit soit par courrier à l'attention du délégué à la protection des données soit par courriel à l'adresse [dpo@stains.fr](mailto:dpo@stains.fr).

Conformément aux articles 15 à 20 du Règlement européen Général sur la Protection des Données du 24 mai 2016, chacun bénéficie d'un droit d'accès, de portabilité, de rectification et d'opposition aux traitements des données le concernant.

Si vous estimez, après nous avoir contactés, que vos droits « Informatique et Libertés » ne sont pas respectés, vous pouvez adresser une réclamation à la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés.

### Bon voyage avec "Le lien".

Le service de navette à la demande est susceptible d'évoluer en fonction des besoins et des ressources dédiées.

L'utilisation de la navette vaut acceptation du règlement intérieur.



## Modalités d'utilisation

# Navette à la demande

Le lien



01 49 71 84 48

## Préambule - GÉNÉRALITÉS SUR LE SERVICE

Soucieuse de l'environnement et de la qualité de vie des seniors et des personnes en situation de handicap, la Ville de Stains met à disposition un service gratuit de navette à la demande, à faible émission de CO<sub>2</sub>. Cette navette permet de répondre à des besoins de transport essentiels dans un cadre sécurisé et adapté mais également de favoriser la mobilité des seniors et des personnes à mobilité réduite et lutter contre l'isolement et la dépendance. La fréquentation de la navette est gratuite et nécessite une inscription au service et une réservation préalable. L'objectif est de compléter l'offre existante de mobilité dans la ville, et ainsi de lutter contre l'isolement. Le présent règlement définit les conditions normales de fonctionnement de ce service. En période exceptionnelle, les règles peuvent temporairement être modifiées.

### Article 1 - PÉRIODE DE FONCTIONNEMENT

La navette circule, du lundi au vendredi, de 9h à 12h et de 13h45 à 16h45 sauf jours fériés et week-ends.

### Article 2 - PERSONNES AUTORISÉES

Seuls les seniors Stanois âgés de plus de 65 ans, retraités, et les personnes à mobilité réduite quel que soit leur âge disposant d'un justificatif (carte d'invalidité, carte de priorité, carte mobilité inclusion), peuvent fréquenter la navette. Une personne, accompagnant un passager non autonome est acceptée à condition de s'être signalée lors de la réservation. Afin d'assurer la sécurité des usagers, les personnes présentant une pathologie qui nécessite un transport médical ou une prise en charge spécifique ne pourront pas bénéficier de ce service. En effet, la navette "Le lien" n'est pas un service destiné à se substituer à un VSL (Véhicule sanitaire léger) ou une ambulance. Il n'a pas vocation à effectuer des transports médicalisés ou des transports d'urgence.

### Article 3 - PÉRIMÈTRE

La navette "Le lien", desservira toute destination sur le territoire de la ville de Stains : professionnels de santé, centres et cabinets paramédicaux, pharmacies, services administratifs, restaurants, commerces de proximité, marché du centre, marché de l'avenir, cimetière, lieux de culte, espaces sportifs, de loisirs, de détente et culturels ...

Seules les destinations suivantes hors Stains seront desservies : Centre cardiologique du Nord à Saint Denis, Hôpital Delafontaine à Saint Denis, ligne 13 du métro à Saint Denis Université, RER D et TRAM 11 à Pierrefitte sur Seine.

### Article 4 : INSCRIPTIONS AU SERVICE

Avant toute réservation, une inscription au service est nécessaire en contactant le 01 49 71 84 48. Un rendez-vous physique sera donné afin de constituer un dossier d'inscription, expliquer le fonctionnement de la navette, les modalités de réservation et d'annulation et remettre les différents documents nécessaires à l'utilisation de la navette "Le lien" (le présent règlement, carte d'accès au service...)

Les documents nécessaires à la constitution du dossier d'inscription au service sont les suivants :

- Carte d'identité, passeport, titre de séjour ou autre titre d'identité
- Justificatif de retraite
- Justificatif de domicile
- Justificatif personne à mobilité réduite : carte d'invalidité, carte de priorité, carte mobilité inclusion
- Photo d'identité

Ces données sont traitées par les agents habilités des directions du pôle Direction des systèmes d'information et du pôle solidarités/santé de la ville de Stains ainsi que par la Direction générale de la ville. Ces informations sont conservées de manière confidentielle et traitées dans le strict cadre du bon fonctionnement de la navette (base légale : consentement) et ne pourront en aucun cas être transmises à des tiers ou utilisées à d'autres fins sans l'accord express des personnes concernées. Les informations collectées ne peuvent être conservées plus d'un an après la dernière utilisation du service. Le consentement pour le traitement de ces données personnelles peut être retiré à tout moment selon les modalités prévues à l'article 11, mais ne permet plus de bénéficier du "service de navette à la demande". Les informations collectées, et préalablement rendues anonymes, peuvent être utilisées à des fins statistiques.

### Article 5 - CONDITIONS DE RÉSERVATION

Les utilisateurs doivent effectuer une réservation au minimum 48 h à l'avance (jours ouvrés), en contactant le secrétariat de la navette au 01 49 71 84 48 :

<b>Je contacte le secrétariat de la navette le</b>	<b>Lundi</b> de 9h à 12h et de 14h à 16h30	<b>Mardi</b> de 14h à 16h30	<b>Mercredi</b> de 9h à 12h et de 14h à 16h30	<b>Jeudi</b> de 9h à 12h	<b>Vendredi</b> de 9h à 12h et de 14h à 16h30
<b>Je peux alors réserver un trajet à partir du</b>	<b>Mercredi</b> suivant	<b>Jeudi</b> suivant	<b>Vendredi</b> suivant	<b>Lundi</b> suivant	<b>Mardi</b> suivant

Lors de la réservation, il y a lieu d'indiquer d'une part si l'utilisateur est une personne à mobilité réduite et d'autre part si la présence ou non d'un accompagnateur est nécessaire ainsi que toute information permettant à notre service de répondre au mieux aux besoins.

Les utilisateurs ayant donné leur autorisation, recevront un SMS et un mail de confirmation après chaque réservation, et un SMS 24h avant le trajet. Les demandes sont satisfaites dans leur ordre d'arrivée et dans la limite des capacités du véhicule en fonction des trajets demandés.

### Article 6 - CONDITIONS D'ANNULATION

Pour des raisons d'organisation et par respect pour les agents mobilisés, toute annulation doit impérativement être signalée au plus tôt et au minimum 24h à l'avance (jours ouvrés) en contactant le secrétariat de la navette au 01 49 71 84 48. A défaut, la ville se réserve le droit de suspendre l'accès au service provisoirement ou définitivement. En cas de situation exceptionnelle, le service est susceptible d'annuler des rendez-vous et contactera au plus tôt les usagers.

### Article 7 - RÈGLES A RESPECTER DURANT LE TRAJET

**La carte remise au moment de l'inscription est à montrer au chauffeur avant tout trajet.**

La courtoisie avec le chauffeur ou d'éventuels autres passagers est de rigueur. Les usagers sont civilement responsables des dommages qu'ils peuvent causer aux biens et aux personnes dans la navette. Les usagers doivent impérativement boucler leur ceinture de sécurité. Ils doivent respecter les consignes du chauffeur ainsi que les règles relatives à la sécurité, à l'hygiène et au savoir-vivre. Il est interdit de distraire le chauffeur durant le trajet, de consommer de l'alcool, de mettre les pieds sur les sièges, de fumer, de jeter des déchets, d'importuner les autres voyageurs, de troubler l'ordre public, de souiller et de dégrader le matériel. Les passagers sont tenus de porter une tenue correcte. En cas de refus d'un usager de respecter les