



Accusé de réception - Ministère de l'Intérieur

014-200068799-20250925-D2025-9-5-21-DE

Accusé certifié exécutoire

Réception par le préfet : 06/10/2025  
Publication : 06/10/2025



# REGLEMENT DU SERVICE DU TRANSPORT A LA DEMANDE

INTERCOM DE LA VIRE AU NOIREAU



## 1. Article 1. Objet

Les dispositions du présent règlement sont applicables au service de transport public à la demande sur le territoire de l'Intercom de la Vire au Noireau.

Ce service a pour vocation d'assurer les déplacements occasionnels des personnes domiciliées sur les communes du territoire intercommunal non desservies par des lignes régulières (du réseau Tiva ou Nomad).

## 2. Article 2. Conditions d'accès au service

L'accès au service est réservé aux personnes **domiciliées** sur le territoire de l'Intercom de la Vire au Noireau.

Un trajet s'effectue entre le domicile et un point de dépose répertorié de transport à la demande.

L'Intercom de la Vire au Noireau souhaite préciser que, bien que le service soit accessible à tous, une priorisation sera effectuée en faveur des personnes ayant des besoins de mobilité spécifiques, tels que pour un rendez-vous médical, administratif, pour se rendre au marché ou faire leurs courses.

### Spécificités de conditions d'accès au service pour les personnes résidentes sur la zone urbaine de la commune de Vire déléguée :

Sur la commune de Vire déléguée desservie par la ligne urbaine « Tiva urbain », les personnes peuvent utiliser le service de transport à la demande uniquement pour se rendre à un point de dépose extérieur à la zone urbaine de Vire déléguée.

Par exemple, un habitant du quartier de la ZAC à Vire peut se rendre à un point de dépose à l'extérieur de Vire : « **Landelles-et-Coupigny – Le Bourg** » mais ne pourra réserver un déplacement pour se rendre au point de dépose : « **Vire – Champ de Foire** ».

### Spécificités de conditions d'accès pour les mineurs :

Un usager peut effectuer une réservation pour un enfant de moins de 18 ans. Ce dernier devra être accompagné d'un adulte.

## 3. Article 3. Renseignements et Réclamations

Les demandes d'informations en matière de tarification ou toutes questions sur le mode de fonctionnement du service ainsi que les réclamations et les suggestions

sont reçues par courrier, par téléphone, par mail aux coordonnées suivantes :

Voyages Robert– Réseau Tiva  
20 place de la Gare  
14500 Vire Normandie

@ : [accueil@robert-voyages.com](mailto:accueil@robert-voyages.com)

☎ : 02 31 68 00 50

## 4. Article 4. Nature des prestations

Le Transport A la Demande fonctionne du lundi au samedi (à l'exception des jours fériés).

Les plages horaires sont les suivantes :

Le matin :

- De 7h15 à 9h45 et de 11h00 à 12h15

L'après-midi :

- De 13h30 à 15h15 et de 16h30 à 19h00

Le service assure le transport de porte à arrêt, c'est-à-dire depuis le domicile des usagers vers des points de dépose identifiés et référencés sur le territoire de l'Intercom de la Vire au Noireau. Le trajet doit être d'une distance supérieure à un (1) kilomètre. Ces points d'arrêts sont déterminés sur décision de l'autorité organisatrice. La liste de ces points d'arrêts est consultable sur [www.tiva-mobilite.fr](http://www.tiva-mobilite.fr) ou sur le site internet de l'autorité organisatrice, l'Intercom de la Vire au Noireau [www.vireauvoireau.fr](http://www.vireauvoireau.fr).

La liste des points d'arrêts référencés peut être amenée à évoluer afin d'assurer une meilleure qualité ou optimisation du service Tiva à la demande. Les évolutions pourront être apportées au service au cours de son existence. Les informations relatives à ces évolutions seront consultables sur les sites internet mentionnés précédemment.

Les trajets éligibles sont exclusivement internes au territoire de l'Intercom de la Vire au Noireau.

Ce service ne saurait être assimilé à un taxi. Le choix du véhicule, du groupage et de l'itinéraire emprunté par le conducteur relève de la responsabilité exclusive de l'exploitant. De même, la destination prévue lors de la réservation ne peut être modifiée en cours de trajet.

En tant que service public, le service privilégie le recours au groupage. Le trajet sollicité pourra inclure, ou un plusieurs arrêts intermédiaires afin de prendre en charge ou déposer d'autres usagers. Pour ce faire, un transport réservé pourra être décalé dans la limite de plus ou moins 10 minutes par rapport à l'horaire demandé lors de la réservation, une attention particulière étant toutefois portée aux rendez-vous dont les horaires sont peu aménageables.

Le groupage ne pourra pas générer une durée de plus 30 minutes supplémentaires par rapport au temps de la course initialement annoncée lors de la réservation.

## 5. Article 5. Fonctionnement du service et réservation

Les usagers domiciliés sur le territoire pourront réserver leurs courses via trois moyens :

- I. **Par téléphone** sur les horaires d'ouverture de l'agence Voyages Robert :

Du Lundi au vendredi

De 09h00 à 12h00 et de 14h00 à 17h00

☎ : 02 31 68 00 50

Les réservations par téléphone devront être effectuées au plus tard la veille du transport, avant 17h00, pendant les jours d'ouverture de l'agence commerciale.

- II. **Via l'application** « Tiva à la demande » téléchargeable sur *App Store* ou *Google Play Store*.

- III. **Sur le site internet** à l'adresse suivante : [start.tiva.padam.io/bookings](http://start.tiva.padam.io/bookings)

Pour ces deux moyens de réservation (application et site internet), il est possible de réserver jusqu'à 30 minutes avant la course souhaitée.

Toute réservation s'effectue sous réserve de place disponible aux créneaux horaires demandés. Les usagers ne pourront pas réserver plus de douze (12) par mois (du lundi au samedi).

Un aller-retour comptant pour deux (2) trajets.

La destination indiquée lors de la réservation ne peut être modifiée en cours de trajet. De plus, l'usager ne peut ni réserver ni annuler son transport auprès du conducteur. Toute demande doit être effectuée directement via la centrale d'appel ou l'application.

Le chauffeur doit rester à son poste de conduite et n'est pas tenu d'assister les usagers pour la gestion des bagages, ni pour la montée ou la descente du véhicule, **sauf en cas de prise en charge d'un usager à mobilité réduite (PMR)**.

## 6. Article 6. Titres de transport

L'achat du titre de transport peut se faire :

- En **espèces** auprès du conducteur, si cette option a été choisie lors de la réservation ;

- En **carte bleue**, sur l'application « Tiva à la demande » ou sur le site internet.

Le tarif du titre de transport est soumis à la tarification en vigueur.

## 7. Article 7. Conditions de prise en charge

La prise en charge ou dépose des voyageurs se fait soit devant leur domicile (sur la voie publique), soit à un point d'arrêt référencé « Tiva à la demande ».

Pour bénéficier du service de transport à la demande, l'usager peut être tenu de fournir un justificatif de domicile récent. Ce document permet de vérifier l'éligibilité géographique au service. Le justificatif doit dater de moins de trois mois et comporter le nom et l'adresse de l'usager.

Lors de sa prise en charge, la personne pourra présenter la confirmation de réservation issue de l'application ou du site internet ou pourra payer directement sa course auprès du conducteur selon le tarif en vigueur (s'il a choisi cette option lors de sa réservation préalable).

La prise en charge ne pourra avoir lieu que si l'identité de la personne à bord du véhicule correspond à celle indiquée lors de la réservation. En cas de doute, un justificatif d'identité pourra être exigé.

Le nombre de personnes présentes doit impérativement correspondre au nombre de places réservées. Toute place réservée et non honorée sera facturée, celle-ci n'ayant pas pu être remise à disposition.

## 8. Article 8. Ponctualité

Tout retard pénalise l'ensemble des usagers. Il est demandé à l'utilisateur d'être prêt dix (10) minutes avant l'heure convenu lors de la réservation.

Le conducteur ne pourra attendre au-delà de dix (10) minutes après l'heure convenu.

Des retards répétés feront l'objet d'une mise en garde de la part de l'exploitant pouvant aboutir à suspendre momentanément l'accès au service.

Le service s'efforcera, de même, de respecter l'heure convenu de prise en charge, et d'avertir le client, en cas de retard, par les moyens mis à sa disposition (téléphone fixe, mobile, contact, ...).

## 9. Article 9. Déplacements annulés

Dans la mesure où l'utilisateur ne pourrait effectuer le déplacement demandé et programmé, il est tenu d'en informer le service, par tout moyen approprié, au moins deux (2) heures à l'avance par rapport à l'heure initialement programmée de prise en charge. Le non-respect de ce délai engendre un transport perdu pour un autre utilisateur.

En cas d'annulation moins de deux (2) heures avant l'horaire prévu, mais avant le déplacement du véhicule, le client sera suspendu pour une durée d'une (1) semaine. Si l'annulation survient après le déplacement du véhicule, une pénalité de 10 € sera appliquée.

Si l'annulation intervient alors que le véhicule est déjà arrivé au lieu de rendez-vous, ou en l'absence totale d'annulation, le trajet réservé mais non effectué par l'utilisateur est considéré comme un « déplacement en absence ». Ce type de déplacement donne lieu à une facturation de dix (10) euros.

Le compte de l'utilisateur est suspendu dès le jour de l'absence, dans l'attente de la régularisation.

En l'absence de paiement ou de justification valable dans un délai de 30 jours, le compte restera suspendu.

## 10. Article 10. Personne à Mobilité Réduite

### I. Usage pour les personnes à mobilité réduite :

Le service de transport à la demande est ouvert aux personnes à mobilité réduite. Ces dernières doivent se signaler lors de leur réservation afin qu'un véhicule adopté soit mobilisé pour le transport.

Les personnes à mobilité réduite doivent répondre à certaines conditions :

- Personnes en fauteuil roulant (Usager en Fauteuil Roulant (UFR)) ;
- Personnes ayant une déficience visuelle et titulaire d'une carte MDPH portant la mention « cécité » ou « canne blanche » ;
- Personnes porteuses de la carte Carte Mobilité Inclusion (CMI) mention invalidité.

Le conducteur peut assister la personne à mobilité réduite pour monter ou descendre du véhicule uniquement. Il n'est tenu d'accompagner le voyageur au-delà, ni de porter ses bagages.

### II. L'accompagnateur obligatoire

L'accompagnateur d'une personne en situation de handicap doit également s'acquitter du tarif en vigueur, sa place étant considérée comme distincte et réservée.

## 11. Article 11. Sécurité

Le port de la ceinture de sécurité est obligatoire à bord du véhicule. Le transport ne pourra être effectué en cas de refus du port de la ceinture de sécurité, ou de tout autre dispositif permettant d'effectuer le transport dans de bonnes conditions de sécurité.

Concernant les personnes à mobilité réduite, la ceinture intégrée au fauteuil PMR de l'utilisateur ne suffit pas.

A bord du véhicule, les utilisateurs doivent se conformer aux instructions de sécurité et toute infraction répétée à cette disposition peut entraîner le refus de l'exploitant d'assurer de nouvelles prestations de transport.

## 12. Article 12. Animaux

A l'exception des chiens servant de guide, lesquels sont admis gracieusement, la présence d'animaux, est interdite à bord des véhicules.

Les animaux domestiques de petite taille pourront cependant être tolérés lorsqu'ils sont transportés dans des cages de transport convenablement fermés, sans pour autant qu'ils occupent une place assise. Les animaux ne doivent pas, en tout état de cause, salir ou incommoder les passagers ou constituer une gêne à leur égard.

Le service ne pourra être tenu pour responsable des conséquences des accidents dont les animaux auraient été l'objet, ni des dommages qu'ils auraient pu occasionner.

## 13. Article 13. Matières dangereuses

Il est interdit aux utilisateurs d'introduire à bord des véhicules des matières dangereuses, ainsi que des matières susceptibles de salir ou incommoder, ou des matières dont la possession est pénalement poursuivie.

## 14. Article 14. Bagages

La prise en charge de bagages peu encombrants et de colis peu volumineux est autorisée dans la limite des



capacités des véhicules, sous l'entière responsabilité de leur propriétaire.

Le service pourra refuser la prise en charge des bagages pour des raisons de sécurité, d'hygiène ou de volume.

Ce service se décharge de toute responsabilité en cas de perte, de dégradations ou de vol d'objets de valeur.

## 15. Article 15. Objets trouvés

### I. Responsabilité

L'entreprise n'est nullement responsable des objets perdus ou volés dans les véhicules, à l'agence commerciale.

Il peut procéder ou faire procéder à la destruction immédiate des objets abandonnés ou laissés sans surveillance pouvant représenter un éventuel danger pour le public.

### II. Garde

Les objets trouvés, estimés non dangereux, peuvent être gardés 3 mois maximum à l'agence :

**Voyages Robert – Réseau Tiva**  
**20 place de la gare**  
**14500 Vire Normandie**

Au-delà, ils seront remis aux associations caritatives aux choix du délégataire, sauf pièces d'identité qui seront transmises à la gendarmerie dans les meilleurs délais. Les espèces et objets de valeur sont transmis au service des domaines de l'Etat par l'intermédiaire de la gendarmerie sous 3 mois.

## 16. Article 16. Constatations des infractions

Constatation des infractions Le non-respect de l'ensemble des règles contenues dans le présent règlement est susceptible d'entraîner l'application de la sanction prévue à l'article L.2241-6 du code des transports. Conformément à l'article R.2241-33 du code des transports, pour les comportements donnant lieu à des contraventions des quatre premières classes, le montant de l'indemnité forfaitaire est majoré de 40% du montant de l'amende applicable.

Ces infractions peuvent, à tout moment du trajet dans les véhicules, être constatées par le personnel de contrôle habilité du délégataire.

| Infraction                                                                | Barème de sanction | Indemnité forfaitaire pour le paiement immédiat | Indemnité forfaitaire pour le paiement sous 3 mois | Indemnité forfaitaire au-delà de 3 mois |
|---------------------------------------------------------------------------|--------------------|-------------------------------------------------|----------------------------------------------------|-----------------------------------------|
| Fumer (art. R2241-17 du code des transports)                              | 3ème classe        | 72€                                             | 72 € (+FD)                                         | 180€ (+FD)                              |
| S'introduire dans le véhicule en état d'ivresse manifeste (art. R2241-15) | 4ème classe        | 150 €                                           | 150 € (+FD)                                        | 375€ (+FD)                              |
| Détériorer (art. R2241-12 du code des transports)                         | 4ème classe        | 150 €                                           | 150 € (+FD)                                        | 375€ (+FD)                              |

### Paiement immédiat :

Lorsque le montant de la transaction est versé au moment des faits de l'infraction, il est encaissé par les agents de contrôle des titres de transport. Ce versement donne lieu à la délivrance immédiate d'une quittance comportant les mentions définies par arrêté du ministre chargé des transports.

En cas de non-paiement immédiat de cette indemnité, un procès-verbal de contestation de l'infraction est dressé au contrevenant mentionnant la classe de la contravention suivant les dispositions de l'article R2241-35 du code des transports. Ce procès-verbal mentionne notamment l'objet et le montant de la transaction, le montant des frais de dossier, le délai imparti pour le versement des sommes dues et les modalités de versement.

En cas de contravention relative à un abonnement, notamment en cas de non présentation lors du trajet, le contrevenant s'expose à une indemnité forfaitaire de classe 3. Il est possible, dans un délai de 72 heures de se présenter avec le justificatif à l'agence commerciale du délégataire. L'amende forfaitaire sera ramenée à 8 €.

**Contestation** : Si le contrevenant souhaite contester son Procès-Verbal, il dispose d'un délai de 3 mois, conformément à l'article 529-5 du code de procédure pénale. Les réclamations sont à adresser via voie postale au délégataire :

**Voyages Robert**  
**20 place de la Gare**  
**14500 Vire Normandie**

Tous les justificatifs nécessaires au traitement de la contestation devront être inclus dans le dossier.

À défaut de règlement ou d'une contestation dans le délai légal de trois mois, le dossier sera transmis au Ministère Public et le contrevenant sera redevable de plein droit d'une amende forfaitaire majorée recouvrée par le Trésor Public.

**Frais de dossier (FD) :** En cas de non-paiement immédiat des indemnités forfaitaires, des frais de constitution de dossier (FD) de 50€ s'ajouteront à la charge du transgresseur (art. R2241-36) du code des transports.

**Peines encourues :** Les infractions sont punies de peines prévues par les différents textes légaux ou réglementaires en vigueur ; sans préjudice des réparations civiles qui pourraient être réclamées par le délégataire.

Le règlement des PV doit se faire dans un délai de 3 mois maximum après l'infraction. Au-delà de ce délai, le dossier est transmis au Tribunal de Police.

## **17. Article 17. Exclusion temporaire ou définitive**

Au-delà des indemnités forfaitaires prévues dans l'article 16, le non-respect de l'ensemble des règles contenues dans le présent règlement est susceptible d'entraîner l'application d'une exclusion temporaire ou définitive selon la gravité des faits.

L'appréciation de la gravité des faits et l'application de l'exclusion définitive ou temporaire est laissée à l'appréciation de l'exploitant.

## **18. Article 18. Réclamations**

### **I. Qualité :**

Toute personne qui manifestera l'intention d'obtenir un éventuel dédommagement à l'occasion d'un parcours effectué sur le réseau, quelles que soient les circonstances invoquées, sera tenue de faire la preuve de sa qualité de voyageur, soit en présentant le ticket utilisé réglementaire, soit par tout moyen de nature à établir la conclusion du contrat de transport et le paiement du prix du parcours.

### **II. Réclamations verbales**

Les réclamations verbales des voyageurs ne peuvent être reçues que par le personnel de contrôle de l'entreprise. Elles peuvent être formulées par téléphone au 02 31 68 00 50

### **III. Réclamations écrites**

Les réclamations écrites dûment motivées doivent être adressées dans les 48 heures suivant l'incident au Siège de l'entreprise :

- Par voie postale ;

**Voyages Robert**  
**20 Place de la Gare – Vire**  
**14500 VIRE NORMANDIE**

- Par mail : [accueil@robert-voyages.com](mailto:accueil@robert-voyages.com)

### **IV. Registre des réclamations**

Le personnel de l'agence Voyages Robert se tient à disposition de la clientèle pour recueillir et enregistrer les suggestions et réclamations.

## **19. Article 19. Affichage**

Une information indiquant les lieux de consultation du présent règlement est affichée dans les véhicules. Il peut, par ailleurs, être consulté par toute personne qui le souhaite, dans son intégralité à l'agence Voyages Robert, sur le site internet [www.tiva-mobilite.fr](http://www.tiva-mobilite.fr), sur le site Internet de l'intercom de la Vire au Noireau [www.vireaunoireau.fr](http://www.vireaunoireau.fr), ou être expédié sur demande via voie postale ou envoi mail.

