REGLEMENT D'UTILISATION
TIVA

(Applicable au 1er novembre 2026)

Le Département de l'Oise facilite les déplacements sur son territoire des personnes en situation de handicap en mettant à leur disposition un service de transport adapté, le service « transport oisien en véhicule adapté », dénommé selon son acronyme : TIVA.

Article 1 : Définition du service et conditions d'accès

S'appuyant sur un parc de véhicules adapté, le service réalise des transports à la demande, en porte-à-porte, sur réservation préalable. Il s'agit d'un service collectif qui s'efforce de rapprocher les besoins de déplacements de ses adhérents en les regroupant, selon leurs itinéraires, pour mutualiser tout ou partie des trajets.

Le service « TIVA » est ouvert aux usagers répondant aux critères suivants :

- être âgé de plus de 18 ans,
- être titulaire d'une carte mobilité inclusion, mention invalidité[1].

Les lieux de prise en charge et de destination de l'usager doivent être situés à l'intérieur du département de l'Oise. Cependant, les transports peuvent être réalisés dans un rayon de 15 kilomètres en dehors des limites du département de l'Oise à la condition que le lieu de prise en charge ou celui de dépose se trouve dans l'Oise.

Le service TIVA n'a pas vocation à se substituer aux dispositifs de prise en charge existants. Les déplacements susceptibles d'être financés, totalement ou partiellement, par un autre organisme public ou privé, notamment dans le cadre d'un parcours de soins, ne peuvent être pris en charge par le service, sauf impossibilité avérée d'accès à ces dispositifs.

Ainsi, et notamment, les transports vers et au départ des Etablissements et Services d'Aide par le Travail (ESAT) des travailleurs les fréquentant sont exclus du service, en considération des obligations propres de ces établissements en la matière.

Article 2 : Inscription au service

L'utilisation du service est soumise à une adhésion préalable auprès de l'opérateur du service TIVA.

L'inscription nécessite la présentation d'une pièce d'identité (carte d'identité ou passeport) et de la carte mobilité, mention inclusion, l'une comme l'autre valides. Le dossier d'inscription comporte un formulaire d'adhésion à renseigner et précise les autres justificatifs nécessaires.

[1] Demande instruite par la Maison Départementale de l'Autonomie (MDA) de l'Oise, 1 rue filatures – Espace Saint Quentin – 60000 BEAUVAIS n° vert 0 800 894 421

La demande d'adhésion peut s'effectuer :

- par courrier postal à l'adresse : 112 ZI Moulin de Bailly le Bel – 60840 BREUIL-LE-SEC
- par message électronique à l'adresse : inscription@tiva.fr
- à domicile : après un appel à TIVA, il est convenu d'un rendez-vous à domicile,
- à l'agence TIVA.

Une carte d'adhérent est délivrée gratuitement sous 48 heures ouvrées. Elle permet l'ouverture d'un compte mobilité personnel sur le site www.tiva.fr et l'accès au service.

Article 3 : **Résiliation de l'adhésion**

L'adhérent peut demander à tout instant sa désinscription du service. La résiliation peut également intervenir à l'initiative du Département pour sanctionner une infraction de l'adhérent aux obligations qui lui sont faites par ce règlement.

Article 4 : **Réservation des voyages**

Un centre d'appel téléphonique est à la disposition des adhérents du lundi au vendredi de 07h00 à 19h00, le samedi de 8h00 à 18h00 ; il ne fonctionne pas les dimanches et jours fériés.
Il est accessible par téléphone aux horaires définis ci-dessus au : **Numéro de téléphone : 03 60 46 30 30**

Il est également possible de réserver :

- par message à l'adresse électronique reservation@tiva.fr
- en ligne sur le site www.tiva.fr
- sur l'application mobile.

Concernant les délais de prévenance :

- la réservation de la course est possible jusqu'à l'avant-veille du déplacement avant 17h00,
- pour les déplacements du lundi, la réservation peut se faire jusqu'au vendredi à 17h00.

Aucune réservation ne peut être enregistrée les samedis, dimanches et jours fériés.

Il est recommandé d'anticiper la réservation pour obtenir une réponse la plus conforme possible à la demande.

Au moment de la réservation, l'horaire souhaité par l'usager est communiqué à l'opérateur ; **il s'agit d'un horaire indicatif.**

Le service fait le maximum pour satisfaire la demande, mais il peut être amené à :

- **décaler de plus ou moins une heure maximum** la prise en charge pour un trajet,
- **refuser une réservation dès lors que l'ensemble des réservations déjà enregistrées et la capacité de prise en charge du service ne permettraient pas de lui donner une suite favorable**.

Il est recommandé de réserver son déplacement en dehors des heures les plus fréquentées.

A titre indicatif, les plages horaires de pointe sont :

Jour	Lundi	Mardi	Mercredi	Jeudi	Vendredi	Samedi	Dimanche
Matin	06H45 à 9H30					08H00-12H00	
Après-midi	16H00 à 18H00						16H00-19H00

Le service TIVA est à l'écoute de ses adhérents pour que chaque course s'effectue dans les meilleures conditions. C'est pourquoi, lors de la réservation, il est demandé à l'adhérent :

- de préciser le type de son handicap,
- de préciser son mode de locomotion particulier (avec un fauteuil roulant manuel ou électrique, avec un scooter électrique...),
- le cas échéant, de vérifier que le fauteuil roulant comporte les dispositifs permettant un arrimage sécurisé à bord du véhicule,
- le cas échéant, de vérifier la capacité de l'adhérent à se transférer **seul** sur un siège du véhicule ou non,
- le cas échéant, de signaler la présence d'un accompagnateur et/ou d'un chien guide ou d'assistance,
- le cas échéant, de mentionner la présence souhaitée d'un ou plusieurs accompagnants ou d'un animal domestique,
- de formuler les adresses de départ et de destination avec précision (ville, rue, numéro de rue, bâtiment, interphone, contraintes éventuelles d'accessibilité...),
- d'indiquer les horaires souhaités et de préciser, le cas échéant, le motif nécessitant le respect d'un horaire de départ ou d'arrivée.

Article 5 : Fonctionnement et conditions de transport

Le service TIVA fonctionne :

- **7 jours sur 7, y compris les jours fériés, excepté le 1er mai,**

  dans les plages horaires suivantes :

  - **06h45 -21h30 du lundi au jeudi,**
  - **06h45 -23h00 vendredi et samedi,**
  - **06h45 -21h30 dimanche et jours fériés.**

Les horaires indiqués sont les horaires de prise en charge de l'adhérent pour le début de service et les horaires estimés de dépose de ce dernier pour la fin de service.

L'adhérent doit présenter sa carte d'adhérent au conducteur.

Le service assure un **transport collectif** avec une aide à la personne adaptée au type de handicap et définie comme suit :

- le conducteur vient chercher l'usager à l'accueil de l'établissement, ou de la résidence, ou à la porte d'entrée extérieure de son domicile. Il n'est pas habilité à monter dans les étages ou à venir chercher l'usager à la porte de son appartement ou de sa chambre en cas d'hébergement,
- le conducteur aide l'usager à se rendre au véhicule et à s'installer,
- le conducteur dépose l'usager au point de rendez-vous de la destination,
- le conducteur n'est pas auxiliaire de vie. En conséquence il n'est pas habilité à aider l'usager pour les actes essentiels de la vie (satisfaction des besoins naturels, transfert, déshabillage, toilette, etc.),

- le conducteur ne peut pas aider l'usager à porter ses courses jusqu'au domicile,
- si l'accessibilité au point de rendez-vous est difficile, l'usager doit **faire appel à un accompagnateur « actif » ou à un accompagnant en capacité de l'aider**.

Le service TIVA n'est pas un taxi. Par conséquent, le choix de véhicule, de groupage et d'itinéraire emprunté relèvent de la seule responsabilité du service.

Tout adhérent refusant d'être groupé avec d'autres usagers - ce qui est la vocation de ce transport collectif - **ne peut pas bénéficier du transport**.

Le groupage de plusieurs utilisateurs peut entraîner un allongement du temps de parcours direct de chaque personne transportée. Il est organisé de telle sorte que l'allongement n'excède pas :

Temps de parcours direct	De 0 à 30 minutes	Au-delà de 30 minutes
Temps de parcours maximum	Le double du temps de parcours direct (plafonné à 45 minutes)	1,5 fois le temps de parcours direct

La destination prévue lors de la réservation ne peut être modifiée auprès du conducteur lors de la prise en charge.

Article 6 : Accompagnateurs et accompagnants

Chaque adhérent a la possibilité de **voyager avec deux personnes maximum, dans la limite des places disponibles dans le véhicule**.

- Accompagnateur obligatoire : l'adhérent détenteur d'une carte mobilité inclusion sur laquelle est mentionnée « besoin d'accompagnement » ou « cécité » peut bénéficier de la présence d'un accompagnateur à titre gratuit. L'accompagnateur est une personne valide, majeure et autonome.
- Accompagnant : tout adhérent a la faculté d'être accompagné dans son déplacement par une ou deux personne(s) étrangère(s) au service (enfant, parent, ami...), sous réserve que cette (ces) présence(s) ne pénalise(nt) pas le transport d'autres adhérents. **Ces accompagnants sont donc acceptés dans le véhicule de transport de manière non prioritaire et dans la limite des places disponibles**. Le transport du (ou des) accompagnant(s) est payant[2]. La tarification qui lui (leur) est (sont) appliquée est identique à celle de l'adhérent. Le montant dû est facturé à l'adhérent.

Article 7 : Compte mobilité, modalités de paiement, tarifs appliqués, remboursements

Le compte mobilité est un compte prépayé ouvert par l'adhérent auprès du transporteur exploitant le service. Il doit être préalablement et suffisamment alimenté pour permettre la réservation d'une course.

Tout adhérent dont le compte mobilité présente un solde insuffisant se voit refuser la réservation demandée.

A la convenance de l'adhérent, dans le respect des modalités proposées par le service, l'alimentation du compte mobilité peut s'effectuer par :

- virement bancaire,
- chèque,
- paiement par carte bancaire (paiement en ligne ou par téléphone),
- espèces,
- prélèvement automatique.

[2] A l'exception d'un enfant de moins de trois ans, pour lequel la prise en charge est gratuite.

Aucun paiement à bord, auprès du conducteur, n'est possible.

Sur simple demande auprès du service TIVA, l'adhérent reçoit un décompte des voyages effectués le mois précédent.

Dans l'hypothèse où le compte de l'adhérent est géré par une tierce personne, il appartient à l'adhérent de l'indiquer lors de son inscription afin que les factures soient adressées à la personne ou à l'organisme concerné.

La participation de l'adhérent au coût du transport n'en représente qu'une part mineure. Les tarifs d'accès ne sont pas assujettis aux ressources de l'adhérent. Ils sont présentés dans une grille tarifaire qui, comme le présent règlement, est déterminée et approuvée par le Conseil départemental.

Cette grille tarifaire est consultable sur le site internet www.tiva.fr et disponible sur demande auprès du centre d'appel.

Les sommes prépayées ne peuvent être intégralement remboursées à l'adhérent qu'en cas de résiliation de l'adhésion au service TIVA. Un remboursement partiel peut intervenir quand il est constaté un écart durable entre le crédit du compte et sa consommation courante.

Article 8 : Annulation ou modification d'une réservation

Si, quelle qu'en soit la raison, l'adhérent ne peut effectuer le déplacement réservé ou souhaite modifier sa réservation, il est tenu d'en informer le service le plus tôt possible et **au plus tard l'avant-veille avant 17h00.**

Pour les réservations du lundi, la modification ou l'annulation peut se faire jusqu'au vendredi à 17h00.
Aucune modification ou annulation ne peut être enregistrée les dimanches et jours fériés.

Dans le cas où ces délais ne sont pas respectés, le compte mobilité de l'adhérent est débité du montant de la course prévue.

Article 9 : Ponctualité

A l'aller comme au retour, la présence de l'adhérent est exigée **au point de rendez-vous 5 minutes avant l'horaire convenu** lors de la réservation, de sorte à éviter au service toute attente, de nature à pénaliser les utilisateurs suivants.
Le conducteur n'attendra pas un usager en retard plus de 5 minutes au-delà de l'horaire convenu.

Trois absences non signalées au point de rendez-vous ou cinq annulations tardives entraînent la suspension de l'adhésion pendant un mois. Une éventuelle récidive expose l'adhérent à une radiation définitive du service.

Article 10 : Sécurité

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

Toute opposition ou infraction à cette disposition entraîne un refus immédiat de prise en charge. Une éventuelle récidive expose l'adhérent à une radiation définitive du service TIVA.

Article 11 : Comportement à bord du véhicule - Sûreté et hygiène du transport

L'adhérent doit rester assis à sa place pendant tout le trajet et se conformer aux règles suivantes :
- respecter le conducteur et ne pas le gêner de quelque façon que ce soit (agression physique ou verbale) ;
- ne pas troubler la tranquillité des autres usagers ;
- ne pas introduire d'objets dangereux à bord du véhicule ;
- ne pas fumer / « vapoter » ou utiliser allumettes ou briquets ;
- ne pas consommer d'alcool et/ou de produits illicites ;
- ne pas manger ;
- ne pas manipuler les poignées, serrures ou dispositifs d'ouverture et de fermeture des portes ;
- ne pas se pencher hors du véhicule ;
- ne pas dégrader le matériel ;
- mettre ou faire mettre les bagages dans le coffre du véhicule.

Toute personne qui par son comportement irrespectueux risque d'incommoder les autres usagers ou de créer un trouble à l'intérieur du véhicule peut se voir temporairement refuser l'accès au service. Une éventuelle récidive expose l'adhérent à une radiation définitive.

Article 12 : Animaux

A l'exception des chiens-accompagnateurs, admis gratuitement, la présence des animaux est interdite dans les véhicules. La présence d'un chien accompagnateur doit être signalée lors de la réservation.

Les animaux domestiques de petite taille et ne figurant pas au classement officiel des animaux dangereux peuvent être admis par exception, à condition d'être installés dans un panier, sac ou cage convenablement fermés, de ne pas occuper une place assise (l'animal n'est pas sur un siège, mais sur les genoux de la personne qui le transporte) et de pas gêner, par leur état ou leur comportement, ni les autres usagers ni le conducteur.

Une manifestation intempestive de l'animal en infraction avec cette prescription pourra entraîner un refus ultérieur de prise en charge.

L'adhérent est entièrement responsable des conséquences des accidents ou dommages dont l'animal serait la victime ou l'auteur.

Article 13 : Bagages

La prise en charge de deux bagages ou colis domestiques, peu encombrants et peu lourds, est autorisée dans la limite de deux pièces et de la capacité des véhicules, sous l'entière responsabilité de l'adhérent. En tout état de cause la dimension de ces bagages ne peut excéder : 160 cm (somme de la hauteur + largeur + profondeur).

Le conducteur peut refuser un transport s'il considère que les objets créent une gêne ou un danger pour les autres voyageurs : encombrement, odeurs, produits dangereux…
Pour l'approvisionnement lourd ou en quantité (exemple : courses ménagères), l'adhérent doit prévoir une livraison à domicile par un proche ou par un service ad hoc.

La prise en charge des bagages encombrants (déplacements vers gares, aéroports…) n'est pas garantie a priori ; ils doivent faire l'objet d'un signalement précis au moment de la réservation. La présence d'un accompagnant potentiellement nécessaire à leur manutention est conseillée.

Article 14 : Objets trouvés

Les objets égarés sont recueillis, centralisés et mis à la disposition des adhérents au siège du service TIVA pendant 1 an. Ils peuvent également être restitués à l'occasion d'une course.

Article 15 : Mise à jour du dossier personnalisé

En cas de déménagement, de changement de numéro de téléphone, d'adresse électronique ou de conditions de locomotion (changement de fauteuil, par exemple), l'adhérent doit prévenir le service TIVA par tout moyen à sa convenance.

Article 16 : Expression des voyageurs et réclamations

Le service TIVA est à l'écoute de ses adhérents pour améliorer le service et rendre le transport le plus agréable et le plus confortable possible. L'adhérent peut adresser ses suggestions et réclamations par tout moyen à sa convenance, notamment par :

- courrier postal envoyé à : 112 ZI Moulin de Bailly le Bel – 60840 BREUIL-LE-SEC
- message électronique transmis à : contact@tiva.fr

Les réclamations sont traitées par le service TIVA et une réponse est adressée à l'adhérent dans un délai maximum de 5 jours ouvrables.

Article 17 : Information du public

Le présent règlement est consultable à bord, téléchargeable sur le site internet www.tiva.fr et disponible sur demande auprès du centre d'appel.

Article 18 : Protection des données personnelles et confidentielles

Toutes les informations et les données relatives aux adhérents sont recueillies et traitées par le titulaire du marché de transport, prestataire de ce service, dans le strict respect de la règlementation en vigueur, relative au RGPD.

GRILLE TARIFAIRE APPLICABLE AU SERVICE DE TRANSPORT ADAPTE TIVA

Tarifs en vigueur à partir du 1er novembre 2026

Trajet inférieur ou égal à 10 km : **6,00 €** (forfait, quelle que soit la distance =< 10 km)

Trajet de plus de 10 km : **6,00 €** (forfait) + **0,60 € / km**

N. B. : la longueur d'un trajet est déterminée par la distance routière la plus courte entre les points de prise en charge et de dépose – excluant les sections d'autoroutes à accès payant, selon l'outil Be Nomad – ou tout outil similaire quand celui-ci ne serait plus édité ou accessible.