

Edito

2015, le cap des 1 000 adhérents est franchi !

Ce 5 janvier, le millième adhérent a reçu sa carte d'usager HERIVA en présence de la presse et des élus de la Communauté de Communes du pays d'Héricourt. Le service continue son ascension avec à la fois des adhérents plus nombreux mais aussi plus actifs. Afin d'obtenir le meilleur taux de satisfaction possible, il faut donc revoir certains aspects du fonctionnement du service pour répondre à la demande grandissante de prises en charge.

Nouvelles règles et rappel du fonctionnement du service

- Jusqu'à présent, la directive donnée aux chauffeurs concernant le **décal d'attente** des usagers était de 10 mn. Désormais, ce délai n'étant plus possible à tenir du fait de l'augmentation des réservations, les chauffeurs doivent attendre les usagers au point de rendez-vous **5 minutes**. Passé ce délai, ils ont la consigne de partir même si l'usager n'est pas là.
- Avant 7h et avant 14h, ainsi qu'après 12h et après 19h, les navettes ne doivent plus transporter d'usagers. Ce sont **les horaires de fonctionnement du service** tels qu'indiqués sur nos documents de communication et il n'y a pas d'exception possible. Cela implique que les réservations doivent être prévues dans ce sens.
- Le délai de prise en compte de **l'adhésion** est de **72h incompressible**. En effet, si par le passé des exceptions ont pu être faites, il s'avère aujourd'hui que face aux abus de certains usagers, il n'y a plus d'exception possible.
- **L'âge minimum** requis pour **l'accompagnateur PMR** est **16 ans** et il doit être adhérent au service. Pour rappel, lors des réservations pensez bien à préciser que vous serez accompagné.
- Pour les personnes transportant un **enfant en bas-âge**, il n'y a pas de siège enfant mis à disposition dans les véhicules mais les cosy peuvent être fixés sans problèmes ainsi que les poussettes. Concernant les poussettes, pensez à préciser lors de la réservation que votre enfant est en poussette afin que le véhicule envoyé soit le véhicule PMR qui permettra de la fixer.
- **Le transport des scolaires est toujours interdit** puisque nous n'avons pas cette compétence qui appartient au Conseil Général. La CCPH n'a aucun droit d'intervenir dans son organisation.

Les réservations

En décembre 2014, la centrale de réservation a été déplacée et se situe désormais à Danjoutin. Les réservations peuvent se faire par téléphone **0810 070400** mais également par courrier électronique à l'adresse suivante : **hericourt@synergihp.fr**.

Des améliorations ont pu être constatées au niveau de la réactivité des prises en charge des appels, même s'il y a toujours des remarques négatives de la part d'usagers, notamment en ce qui concerne l'accueil et les réservations où les usagers sont parfois invités à rappeler la semaine suivante.

Soucieux de garantir un service fiable et de qualité conformément à nos engagements, nous interpellons régulièrement notre prestataire le GIHP à plus de vigilance concernant les réservations et exigeons des modifications.

Le titre Aire Urbaine jour

En février 2015, la CTPM a mis en place un nouveau système de billettique rendant notre système de connexion à Montbéliard inutilisable. Face à l'urgence de la situation, et dans l'attente d'une solution, nous vous invitons soit à prendre un abonnement PASS'OK auprès de la CTPM, soit à utiliser un ticket classique HERIVA pour l'aller et le retour puis de prendre un ticket CTPM auprès du chauffeur KEOLIS ce qui vous permettra de circuler sur Montbéliard.

**Vous ne souhaitez plus recevoir cette lettre d'information, vous avez des questions, des suggestions
merci de laisser votre message à sandra.leininger@payshericourt.fr**

