

Edito

Après plus de cinq ans de fonctionnement notre système de transport continue d'enregistrer des adhésions pour comptabiliser aujourd'hui plus de 1 100 adhérents qui, heureusement, ne sont pas tous des usagers actifs mais potentiels. Avec plus de 10 000 prises en charge par an il répond à de nombreuses demandes de transports sans toutefois répondre à l'ensemble des besoins de transports collectifs sur le Pays d'Héricourt. Nous réfléchissons à une prise de compétence dans ce domaine qui nous permettrait la mise en place d'un service de lignes régulières ciblées en partenariat avec nos partenaires de l'Aire urbaine. En ce début d'année, permettez moi de vous présenter nos meilleurs vœux : Qu'HERIVA puisse vous transporter en 2016 vers de beaux moments à partager !

Précision sur le fonctionnement du service

En 2015, du fait du nombre croissant d'usagers et de prises en charge, quelques insatisfactions nous ont été adressées. Aussi, dans la volonté d'améliorer et faciliter le service, nous vous communiquons ci-après quelques précisions et modifications pour 2016 :

- ⇒ Une marge de plus ou moins 30 minutes peut vous être proposée par la centrale de réservation pour votre prise en charge.
- ⇒ Afin d'optimiser les prises en charge des usagers, il n'est pas possible d'utiliser le service pour faire des courses excédant 2 sacs de sport ou un caddie à roulette et **seul le consommable est autorisé.**
- ⇒ Face à la faible fréquentation du service desservant la gare d'Héricourt, le service est désormais proposé à partir de 7h30 et non plus à partir de 7h. Pour ce créneau horaire (7h30 à 8h), la réservation doit toujours être impérativement faite la veille avant 17h.
- ⇒ Toute personne non inscrite au service ne peut utiliser le service et ne sera pas transportée par nos chauffeurs.
- ⇒ La réservation est obligatoire pour l'utilisation du service.
- ⇒ En cas de réservation par mail, il est conseillé de le faire au plus tard la veille de l'utilisation du service et de privilégier la réservation téléphonique pour le jour même.

Les réservations - procédure

Suite à quelques incidents, il nous paraît essentiel de vous rappeler que certaines informations à transmettre à la centrale de réservation sont indispensables pour vous assurer une prise de réservation rapide et conforme à votre demande:

Prise en charge départ

- 1** Nom et numéro d'adhérent
- 2** Si vous êtes accompagné : nom et n° d'adhérent de l'accompagnateur
- 3** Date et heure souhaitées de prise en charge
- 4** Lieu de prise en charge*
- 5** Motif du transport
- 6** Lieu de dépose*
- 7** Heure souhaitée de dépose si RDV
- 8** Titre utilisé : Ticket TAD
Titre Aire Urbaine jour
Pass'ok jour, hebdo ou mensuel

Prise en charge retour

- 1** Heure de prise en charge souhaitée
- 2** Lieu de prise en charge *
- 3** Lieu de dépose*

NB: Si vous avez d'autres réservations recommencez les procédures

* Pour les PMR donner les adresses précises et pour les autres usagers les noms des arrêts

En donnant systématiquement ces informations à la personne en charge des réservations vous gagnerez du temps sur vos réservations et permettrez ainsi de réduire l'attente pour d'autres usagers.

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