

Règles générales d'utilisation du service Bummelbus

Soucieux d'offrir un service de qualité, le service Bummelbus vous présente son règlement de service qui définit les prestations offertes ainsi que les différentes obligations des clients.



Le service Bummelbus

Le service Bummelbus est un service de transport collectif à la demande porte-à-porte complémentaire aux transports publics et privés. Conventionné par les communes partenaires, le service Bummelbus s'engage à regrouper de manière efficiente les clients qui voyagent dans une même zone afin de réduire la congestion routière et l'empreinte écologique. Le service Bummelbus utilise les subventions publiques dont il bénéficie pour proposer un service de transport de qualité au bénéfice du plus grand nombre d'usagers.



Nous rappelons que le service Bummelbus est une activité du Forum pour l'emploi a.s.b.l., une association de réinsertion professionnelle qui encadre des demandeurs d'emploi en vue d'améliorer leur employabilité. Par conséquent, tous nos chauffeurs ainsi qu'une grande partie du personnel de notre centre d'appel (Callcenter) sont des salariés en insertion. Chaque utilisateur du service Bummelbus soutient ainsi le Forum pour l'emploi à atteindre ses objectifs.

Eligibilité au service

Toute personne résidente d'une commune partenaire, hormis les personnes en chaise roulante, peut bénéficier du service Bummelbus et voyager à l'intérieur du territoire couvert qui inclut communes partenaires et communes non-partenaires.

Horaires de fonctionnement du service

Le service Bummelbus est accessible du lundi au vendredi de 06h00 à 22h00 et le samedi de 08h00 à 16h30. Les bus partent du dépôt à 06h10 et rentrent au dépôt à 21h50 en semaine, respectivement 08h10 et 16h20 les samedis. Les horaires de la première prise en charge ainsi que de la dernière dépose peuvent donc varier en fonction du temps d'approche et de retour au dépôt.

Inscription au service

Tout nouveau client, enregistré pour la première fois, doit fournir ses nom et prénom ainsi que les noms et prénoms des enfants voyageurs, date(s) de naissance, adresse du domicile, numéro du téléphone portable, adresse e-mail et toute autre information pertinente pour pouvoir garantir le service.

Modalités de réservations

Deux types de réservation sont proposés :

- Réservation spontanée : trajet unique d'un point d'enlèvement à un point de dépose.
- Réservation périodique : trajet(s) spontané(s) qui se répète(nt) selon un rythme hebdomadaire régulier.

Modalités	Réservation spontanée	Réservation périodique
application mobile Bummelbus disponible sur l'Apple Store et sur Google Play	✓	✗
Formulaire web www.bummelbus.yusofleet.com	✓	✗
Par e-mail à l'adresse bummelbus@fpe.lu	✓	✓
Par téléphone au 26 80 35 80 du lundi au vendredi de 06h00 à 22h00, Afin de pouvoir offrir un service de qualité, les appels téléphoniques sont enregistrés	✓	✓

Lors de la réservation d'un trajet, le client doit indiquer les nom et prénom des voyageurs, l'adresse de départ et de destination, le jour et l'heure souhaités.

Pour les clients qui ont besoin d'un ou de plusieurs siège(s)-enfant(s) pour le transport, le service fournit gratuitement 3 modèles différents :

- SC : rehausseur sans dos
- SC-DOS : rehausseur avec dos
- KS : siège pour enfant

Le client doit nous indiquer le nombre et le(s) modèle(s) du siège pour enfant lors de la réservation du trajet en question.

Les réservations spontanées effectuées depuis l'application mobile donnent lieu à une réponse immédiate 24h/24, 7j/7. Cette réponse peut être :

- L'acceptation de la réservation avec un créneau de prise en charge et/ou de dépose correspondant à la requête faite par l'utilisateur
- La présentation d'une contre-proposition sur le créneau de prise en charge et/ou de dépose disponible le plus proche de l'heure demandée
- L'indication qu'il n'existe aucune disponibilité à l'heure demandée et l'invitation à faire une nouvelle requête sur un nouveau créneau horaire

Les réservations périodiques ainsi que les réservations spontanées faites par e-mail ou par messagerie vocale seront traitées dans un délai maximum de 2 heures ouvrées.

Les réservations périodiques et spontanées ne peuvent être garanties que dans la mesure des disponibilités et capacités du moment. Une alternative peut être proposée, le cas échéant.

Ouverture des réservations

Les réservations spontanées (trajets uniques) peuvent être prises au plus tôt 15 jours à l'avance et jusqu'à la dernière minute dans la limite des places disponibles.

Les trajets périodiques peuvent être réservés au plus tôt 60 jours avant le premier trajet souhaité. Après confirmation, les trajets périodiques sont déroulés sur les prochaines semaines et visibles dans l'application mobile.

Application mobile Bummelbus

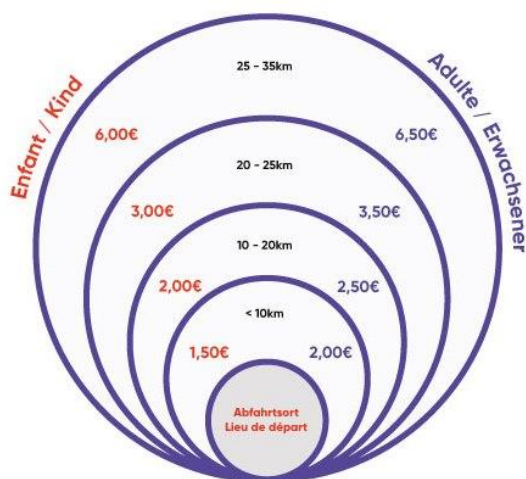
Une application mobile Bummelbus est téléchargeable depuis l'[Apple Store](#) et [Google Play](#).

Elle donne une autonomie plus flexible et confortable au client qui peut :

- effectuer des réservations spontanées jusqu'à la dernière minute par carte bancaire
- modifier et annuler tous les trajets spontanés (uniques)
- modifier et annuler tous les trajets périodiques sur 35 jours
- suivre l'arrivée du bus ainsi que l'intégralité du trajet (à distance pour les parents)
- afficher l'historique des courses passées et à venir sur 35 jours

Tarifcation des trajets

Les prix des trajets sont échelonnés par distance selon la tarification suivante :



Différents moyens de paiement sont proposés :

1. Carte bancaire (Visa, Mastercard, ...) : obligatoire à l'utilisation de l'application mobile, le montant du trajet sera chargé dès la réservation du trajet et déduit automatiquement une fois la prestation du trajet terminée.
2. Facture : une facture est envoyée au client à la fin du mois. Nous recommandons l'utilisation de l'application mobile pour les clients privés.

Engagement de qualité de service

Lors d'une demande de réservation, le service Bummelbus communique au client un créneau de plusieurs minutes par rapport à l'heure d'enlèvement demandée ainsi qu'une heure maximale d'arrivée. Une heure avant le départ de la course, le client reçoit un SMS de confirmation lui indiquant l'heure précise de prise en charge ainsi qu'un lien pour suivre l'arrivée du bus en direct, soit depuis l'application mobile Bummelbus, soit depuis le navigateur web de n'importe quel terminal électronique connecté.

Le service Bummelbus étant un transport collectif à la demande, les clients peuvent être amenés à partager leur voyage avec d'autres clients et ainsi être amenés à réaliser des détours pour la prise en charge et la dépose de ces autres passagers.

Le service Bummelbus garantit que ce détour programmé ne peut pas être supérieur à 30 minutes par rapport au trajet direct du client, ce qui permet de garantir l'heure programmée d'arrivée au plus tard à destination.

Ces temps de trajets programmés sont susceptibles de varier en fonction de contraintes opérationnelles comme les conditions de circulation, météorologiques, manifestation sur la voie publique, travaux de voiries, le comportement des clients, d'éventuels incidents techniques ou tout autre élément de nature à perturber le service ne pouvant être pris en compte lors de la réservation.

Types de clients

Une segmentation des utilisateurs du service Bummelbus pourra être opérée, avec pour unique finalité d'assurer la sécurité des voyageurs de moins de 15 ans et de permettre aux clients majeurs rencontrant des difficultés physiques permanentes à tenir une posture debout de bénéficier du service.

Le service Bummelbus ne saura cependant se substituer aux offres à destination des personnes à mobilité réduite et au transport médicalisé.

L'ensemble des clients du service Bummelbus peut effectuer des demandes de réservation pour les prestations suivantes :

Prestation "Standard"

Cette prestation est disponible à la réservation depuis l'application mobile et depuis l'ensemble des autres canaux.

Lors de la réservation, un créneau de prise en charge sera indiqué dont les bornes correspondent à 10 minutes avant l'heure estimée de prise en charge et à 10 minutes après l'heure estimée de prise en charge, soit un créneau de 20 minutes.

Par exemple, un client souhaitant réserver un voyage avec une prise en charge à 10h00 pourra se voir indiquer un créneau de prise en charge compris entre 09h50 et 10h10.

Un SMS sera envoyé une heure avant la prise en charge pour indiquer son heure précise.

Dans le cas où il n'existe pas de disponibilité à bord d'un Bummelbus correspondant strictement à l'heure demandée, le client se verra automatiquement proposer un créneau de prise en charge alternatif pour lequel existe une disponibilité, le plus proche de l'heure souhaitée.

La contre-proposition peut être faite jusqu'à 1 heure avant ou 1 heure après l'heure demandée.

Pour chaque demande de réservation est indiqué une heure de dépose au plus tard, garantissant que le client sera déposé avant cette heure à destination même s'il venait à être groupé avec d'autres clients.

Prestations en fonction de l'heure de prise en charge ou de l'heure de dépose demandée.

Pour les clients souhaitant ne pas arriver plus de 30 minutes avant une certaine heure à destination ou souhaitant être pris en charge dans les 30 minutes suivant une certaine heure de prise en charge, deux prestations sont ouvertes à tous les clients et réservables par e-mail ou téléphone :

Prestation "Dépose Standard"

Le client est déposé au plus tôt 30 minutes avant l'heure de dépose souhaitée.

Par exemple, pour une demande de dépose à 10h00, le client se verra indiquer lors de sa réservation un créneau de dépose compris entre 09h30 et 10h00.

Un SMS sera envoyé une heure avant la prise en charge pour indiquer son heure précise.

Prestation "Prise Standard"

Le client est pris en charge au plus tard 30 minutes après l'heure de prise en charge souhaitée.

Par exemple, pour une demande de prise en charge à 10h00, le client se verra indiquer lors de sa réservation un créneau de prise en charge compris entre 10h00 et 10h30.

Un SMS sera envoyé une heure avant la prise en charge pour indiquer son heure précise.

Pour permettre aux voyageurs de moins de quinze ans et aux clients majeurs rencontrant des difficultés physiques permanentes à tenir une posture debout de bénéficier du service, deux prestations leur sont ouvertes et réservables par e-mail et par téléphone :

Prestation "Dépose Just in time"

Le client est déposé au plus tôt 10 minutes avant l'heure de dépose souhaitée.

Par exemple, pour une demande de dépose à 10h00, le client se verra indiquer lors de sa réservation un créneau de dépose compris entre 09h50 et 10h00.

Un SMS sera envoyé une heure avant la prise en charge pour indiquer son heure précise.

Prestation "Prise Just in time"

Le client est pris en charge au plus tard 10 minutes après l'heure souhaitée.

Par exemple, pour une demande de prise en charge à 10h00, le client se verra indiquer lors de sa réservation un créneau de prise en charge compris entre 10h00 et 10h10.

Un SMS sera envoyé une heure avant la prise en charge pour indiquer son heure précise.

Annulation/modification d'un trajet

Tout trajet peut être annulé ou modifié librement et sans pénalité jusqu'à une heure avant l'heure de prise en charge estimée pour cette réservation. Passé ce délai, le trajet est facturé à hauteur de 100 % du prix applicable en vigueur correspondant.

Réclamations

Le client est fortement invité à signaler toute remarque ou réclamation par courriel à l'adresse reclamation.bummelbus@fpe.lu ou bien par téléphone au 26 80 35 80-1. La vision du service est d'intégrer le client à part entière dans la chaîne de création de valeur ajoutée : chaque remarque ou réclamation permet d'améliorer le service qui en retour offre une meilleure qualité au client. Nous rappelons que notre démarche vise à encadrer et soutenir nos salariés en insertion. Les réclamations ou autres remarques provenant de nos clients permettent d'encadrer et soutenir davantage nos chauffeurs et opérateurs téléphoniques dans leurs démarches de retrouver un emploi au premier marché du travail. Nous comptons sur votre collaboration.

Note chauffeur

Le client Bummelbus peut noter la prestation du chauffeur et de son trajet par un système de cinq étoiles. La notation du chauffeur peut s'effectuer en fin de course depuis l'application mobile ou bien depuis la facture envoyée par mail, le cas échéant. Le client est fortement invité à utiliser cette fonctionnalité qui a comme unique vocation de vouloir soutenir nos salariés en insertion à vous proposer un service de qualité.

Obligations du service Bummelbus

Le service Bummelbus ne peut être tenu responsable d'annulations de trajets avant leur départ pour des raisons extraordinaires qui ne lui sont imputables et qui par conséquent rendent l'exécution du trajet impossible.

Le service Bummelbus s'engage à ne pas déposer des enfants en dessous de 12 ans sans s'assurer qu'un accueil puisse être garanti. Le bus poursuit son itinéraire après 2 minutes si aucun parent, tuteur légal ou autre personne d'accueil renseignée ne se présente. L'enfant reste à bord du bus et le centre d'appel essaie de contacter les personnes de contact :

- En cas de réponse, le service Bummelbus trouvera un arrangement avec la personne de contact pour désigner une heure et un endroit de dépose approprié. Une pénalité de catégorie 2 (cf. grille des sanctions) sera adressée au client. Chaque récidive entraînera une pénalité d'une catégorie supérieure.
- En cas de non-réponse, le service Bummelbus évaluera la situation et prendra les mesures nécessaires. Une pénalité de catégorie 4 sera adressée au client.

Obligations des clients

- Retards

Le client doit se tenir prêt à monter à bord du bus au plus tard 5 minutes avant l'heure de prise en charge communiquée par SMS ou par application mobile pour ne pas pénaliser les autres clients.

Après 2 minutes d'attente, le bus continue son itinéraire et la course est considérée comme étant une course annulée.

Après 3 retards consécutifs, le client recevra une sanction de catégorie 2. Chaque récurrence de 2 retards consécutifs entraînera une sanction de catégorie 3.

- Sièges pour enfants

Le client qui n'a pas indiqué le(s) siège(s) pour enfant(s) nécessaire(s) au transport ne peut pas monter à bord du bus pour des raisons de sécurité. Le service Bummelbus en avertira les parents ou toute autre personne de contact renseignée.

- Factures

Le client qui ne paie pas la facture après l'envoi du premier rappel aura une interdiction d'accès au service dès l'écoulement du délai de paiement mentionné dans la lettre du premier rappel. Cette interdiction d'accès reste valide jusqu'au paiement intégral de la facture ouverte.

- Contact client - Service Bummelbus

L'ensemble des réservations, demandes, remarques ou réclamations doit être fait auprès du centre d'appel (Callcenter) qui est le seul contact autorisé entre le client et le service Bummelbus. Les chauffeurs ne peuvent être tenus responsables d'un quelconque arrangement ou demande faite auprès de ces derniers.

Tout changement d'adresse, numéro de téléphone portable, adresse e-mail ou autres données personnelles indispensables à l'exécution des trajets doit être signalé au centre d'appel (Callcenter) afin que le service Bummelbus puisse assurer le bon déroulement des trajets et garantir un service de qualité.

- Objets transportés

L'accès au véhicule peut être interdit aux clients qui veulent transporter un quelconque objet qui présente un risque de sécurité ou qui peut incommoder les autres clients.

- L'accès au véhicule peut être interdit aux clients qui veulent transporter des objets volumineux qui nécessitent un temps de chargement supplémentaire qui peut pénaliser les clients suivants.
- Le poids des objets transportés ne peut pas dépasser 10 kg.
- Les animaux sont admis dans les véhicules si l'animal ne présente pas de danger, au cas contraire, le service Bummelbus peut refuser l'accès au véhicule pour des raisons de sécurité.
- Le propriétaire de l'objet est responsable d'éventuels dégâts causés par cet objet.

- Comportement du client

Le client doit se comporter de manière courtoise, polie et respectueuse envers le personnel du service Bummelbus, notamment les chauffeurs et les agents du centre d'appels, ainsi que les autres clients qui peuvent se trouver à bord du bus.

De même, le client est tenu de respecter le matériel.

Le non-respect de ces consignes sera suivi par un rappel écrit. Après deux rappels, chaque récidive entraînera une sanction d'une catégorie supérieure.

Par ailleurs, le service Bummelbus peut interdire l'accès au véhicule, si :

- Le client ne se présente pas selon les règles d'hygiène usuelles.
- Le client cause des troubles éventuels engendrant un quelconque risque de sécurité.
- Le client veut monter en état d'ivresse ou sous influence de stupéfiants.
- Le client se présente avec des vêtements sales qui peuvent salir le matériel et incommoder les autres voyageurs

Grille des sanctions

- Catégorie 1 : Rappel écrit
- Catégorie 2 : Interdiction d'accès au service pendant 2 jours ou un minimum de 2 trajets
- Catégorie 3 : Interdiction d'accès au service pendant 7 jours ou un minimum de 6 trajets
- Catégorie 4 : Interdiction d'accès au service pendant 14 jours ou un minimum de 12 trajets
- Catégorie 5 : Interdiction d'accès au service pendant le calendrier scolaire en cours
- Catégorie 6 : Interdiction définitive d'accès au service

Validité du règlement de service

Le présent règlement de service constitue la première version 1.0 qui entre en vigueur le 15 septembre 2021. De nouvelles versions peuvent être publiées si d'éventuelles modifications ou autres compléments s'avèrent indispensables pour garantir nos prestations et un service de qualité.

La dernière version actuelle se trouve sur le site internet du Forum pour l'emploi a.s.b.l. : www.fpe.lu.

Note personnelle

La direction, le responsable et toute l'équipe du Bummelbus vous remercie de bien vouloir respecter le présent règlement. Par ailleurs nous comptons sur votre collaboration pour vous offrir le meilleur service possible.

Dans l'attente de vous accueillir parmi nos clients, nous tenons à vous adresser nos plus sincères salutations.

Responsable Bummelbus
Sven Mausen

Directeur général
Pit Winandy