



Foire aux questions

POUR
LES HABITANTS

Atcheum.





Cher lecteur,

Bienvenue dans la FAQ d'Atchoum, le nouveau dispositif de mobilité déployé par la Communauté de communes de la Vallée de l'Homme.

Conducteur ou passager, vous trouverez ici les réponses à vos questions diverses et variées.

Si tel n'est pas le cas, nous restons à votre disposition au 05.53.51.70.70.

Les types de trajets possibles

Atchoum permet de réaliser 2 types de transport :

- Les trajets "Covoiturage" : ce type de trajet permet de réaliser un **aller simple** d'un point A à un point B. Le passager profite d'un trajet occasionnel ou régulier d'un conducteur.
- Les trajets "Transport solidaire" : ce type de trajet **comporte obligatoirement un aller-retour**. Le passager est récupéré à son domicile par le conducteur qui se rend disponible pour l'emmener à sa destination (ex: médecin, pharmacie, courses...) et le ramener à son domicile.

LES QUESTIONS GENERALES

Q : Qui peut utiliser le service Atchoum ?

R : Atchoum est ouvert à tous les habitants des 26 communes de la CCVH et des autres intercommunalités du Périgord Noir.

Toute personne possédant une voiture, un permis de conduire et une assurance auto peut s'inscrire comme conducteur.

Côté passager, absolument tout le monde peut en bénéficier.



Q : Je veux m'inscrire en tant que conducteur ou passager. Que dois-je faire ?

R : Votre inscription peut se faire en ligne sur le site ***atchoum.eu***, ou par téléphone au **0 806 110 444** (appel gratuit). Votre inscription est gratuite et sans engagement.

Q : Quel est le coût d'un trajet Atchoum ?

R : Le conducteur est indemnisé pour le trajet réalisé. Le **tarif minimum pour le passager est de 3,75€**. Le tarif dépend ensuite du kilométrage réalisé et du type de trajet effectué (covoiturage ou transport solidaire).

Le montant du trajet vous est toujours indiqué au préalable. Une simulation de trajet pour connaître le prix peut être réalisée sur la [page d'accueil](#) du site internet Atchoum (sans inscription) ou via le centre d'appels.

Les questions des CONDUCTEURS

Q : En tant que conducteur, comment renseigner mes trajets ?

R : Lors de votre inscription, vous pourrez indiquer les communes pour lesquelles vous souhaitez être contacté lors d'une demande de trajet, en plus de votre commune de résidence.

Vous pourrez également renseigner vos trajets réguliers ou occasionnels, avec les jours et vos horaires – par exemple vos trajets domicile/travail.

Q : Comment suis-je averti d'une demande de trajet de la part d'un passager ?

R : Vous recevrez une alerte par SMS et un mail avec les détails de sa demande (jour – itinéraire). Si vous l'acceptez, vous recevrez ses coordonnées qui vous permettront de le joindre pour finaliser votre départ.

Q : Comment suis-je indemnisé pour mes trajets réalisés ?

R : Une fois le trajet effectué, le conducteur perçoit son indemnisation par virement bancaire (réalisé par Atchoum) dans les 48h. 100 % du paiement réglé par le passager est reversé au conducteur.

IMPORTANT : Il n'y a **jamais de paiement de la main à la main** entre le passager et le conducteur.

FAQ ATCHOUM – CONDUCTEURS

Q : Existe-t-il un seuil de revenus « Atchoum » au-delà duquel ces revenus doivent être déclarés aux impôts ?

R : Non, les indemnités Atchoum ne doivent pas être déclarées aux impôts, car elles ne sont pas considérées comme des revenus. Ce montant constitue une indemnisation réglementée.

Q : En quoi consiste l'assurance proposée par Atchoum, à 5€/an ?

R : L'assurance Atchoum vous permet d'être couvert en "Tous risques" sur vos trajets Atchoum, même si vous êtes assurés au tiers à titre personnel le reste du temps.

Q : L'adhésion pour l'assurance Atchoum est-elle valable pour l'année civile ou est-elle valable un an de date à date ?

R : L'adhésion à l'assurance est valable pour 1 an depuis la date de l'adhésion. Exemple : Si vous souscrivez à l'assurance le 28/10/24, elle sera valable jusqu'au 28/10/25.

FAQ ATCHOUM - CONDUCTEURS

Q : Est-ce que je peux avoir un passager hors ATCHOUM dans ma voiture lors de la course (mon enfant par exemple) ?

R : Oui.

Q : Puis-je annuler mon trajet à la dernière minute en cas de force majeure ? Si oui, comment procéder ?

R : Oui. Vous devrez appeler le passager et Atchoum pour prévenir. Le remboursement pour le passager pourra être effectué par carte bleue ou par annulation des tickets de mobilité enregistrés (qui seront donc réutilisables).

Q : Si le passager annule à la dernière minute (avant que je me déplace chez lui) : suis-je indemnisé ? Comment ?

R : Non. Si le déplacement n'a pas été réalisé, vous n'êtes pas indemnisé. Si vous le souhaitez, vous pouvez cependant contacter la plateforme Atchoum pour signaler ce désagrément"

FAQ ATCHOUM – CONDUCTEURS

Q : Si le passager n'a pas annulé et que je me rends chez lui : suis-je indemnisé ? Comment ?

R : En cas de comportement litigieux d'un côté ou de l'autre (passager ou conducteur), la plateforme Atchoum prendra contact avec les uns et les autres pour définir ensemble une indemnisation ou non, selon les cas.

Q : Est-ce que les trajets peuvent être effectués en moto ?

R : Oui, mais le conducteur doit bien le préciser dans les informations données au passager.

Les questions des PASSAGERS

Q : Je souhaite déposer une demande de transport. Que dois-je faire ?

R : Depuis votre compte passager Atchoum, ou en appelant la plateforme téléphonique, vous renseignez toutes les informations relatives à votre demande : le jour et l'heure, le lieu de départ et d'arrivée, si c'est un trajet aller/retour et le nombre de passagers. Vous pourrez ajouter toutes informations que vous jugerez utile pour le futur conducteur dans la partie commentaire (ex : transport de mon animal dans le cadre d'un rdv vétérinaire).

Si vous cherchez un trajet type covoiturage, vous pourrez réserver votre trajet dans la liste déjà existante. Votre demande sera envoyée au conducteur concerné.

Q : J'ai fait une demande de trajet. Comment suis-je averti qu'elle a été acceptée ?

R : Si un conducteur accepte votre demande, vous recevrez un SMS et un mail avec ses coordonnées qui vous permettront de le joindre pour finaliser votre départ.

Si les personnes ne possèdent ni téléphone portable, ni adresse mail, elles seront recontactées directement sur leur téléphone fixe par la plateforme Atchoum.

Q : Comment est-ce que je paye mes trajets ?

R : Une fois votre demande de trajet enregistrée, vous procédez à un pré-paiement, soit par carte bancaire, soit en utilisant vos tickets mobilité. Votre paiement n'est débité que si votre demande de trajet a été acceptée et honorée par un conducteur.

IMPORTANT : Il n'y a **jamais de paiement de la main à la main** entre le passager et le conducteur.

Q : Les mineurs sont-ils autorisés à voyager seuls en tant que passagers ? Quelle est la responsabilité d'Atchoum dans ce contexte ?

R : Pour **les jeunes de 15 ans et plus**, les parents doivent effectuer la demande de trajet et indiquer dans les observations qu'il s'agit de leur enfant mineur.

Une fois le trajet validé, ils doivent contacter le conducteur et fournir à leur enfant une **autorisation parentale** de transport en mentionnant spécifiquement le nom du conducteur.

Les enfants de moins de 15 ans ne peuvent pas voyager seuls avec Atchoum.

A compter de janvier 2025, il sera possible de soumettre cette demande en ligne.

Q : A quoi servent les tickets mobilité ? Où peut-on les acheter ?

R : Les tickets mobilité sont un moyen de paiement alternatif à la carte bancaire pour vos trajets Atchoum. Ils sont vendus par carnet de 10 tickets. **Ils vous permettent de bénéficier d'une prise en charge par la CCVH de 50% du prix de vos trajets, sans condition de ressources.** Ainsi le carnet de 10 tickets vous est proposé à 6 €.

Il existe **4 points de ventes physiques** sur la CCVH (cf. carte ↓). Vous pouvez également retirer un **"bon de commande"** papier dans votre mairie ou le télécharger sur notre site internet (www.cc-valleedelhomme.fr). Les carnets de tickets mobilité seront ainsi expédiés à votre adresse postale.

R : Les tickets mobilité sont un moyen de paiement alternatif à la carte bancaire pour vos trajets Atchoum. Ils sont vendus par carnet de 10 tickets. **Ils vous permettent de bénéficier d'une prise en charge par la CCVH de 50% du prix de vos trajets, sans condition de ressources.** Ainsi le carnet de 10 tickets vous est proposé à 6 €.

Il existe **4 points de ventes physiques** sur la CCVH (cf. carte ↓). Vous pouvez également retirer un **"bon de commande"** papier dans votre mairie ou le télécharger sur notre site internet (www.cc-valleedelhomme.fr). Les carnets de tickets mobilité seront ainsi expédiés à votre adresse postale.

POINTS DE VENTE TICKETS MOBILITÉ



Des bons de commande sont disponibles dans chaque mairie du territoire

  

BON DE COMMANDE TICKETS MOBILITÉ

Pour les habitants du territoire

Nom : _____ Prénom : _____

Adresse : _____

CP + Ville : _____

N° téléphone : _____

Kilomètres réels	Tarif*	Nombre de tickets nécessaires**
Inférieur à 13 km	1,80 €	3
15	2,40	3
20	3,60	4
30	4,80	8
50	7,80	13
80	12,60	21
100	15,60	26

*prix incluant la participation à hauteur de 50 % de la CCM
 **les cas échéant arrondi à l'unité supérieure

Prix d'un carnet de 10 tickets mobilité : 6,00 € (0,60 € unité)

Nombre de carnet(s) : _____ = _____

TOTAL COMMANDE : 6,00 € = _____

Paiement par <u>chèque</u> à l'ordre :	Trésor public
Adressez la commande à :	Communauté de Communes Vallée de l'Homme 28 Av. de la forge 24620 Les Foyes

Communauté de Communes de la Vallée de l'Homme

28 avenue de la Forge - 24620 Les Eyzies - Tél : 05.53.81.70.73 - www.cc.vallée-de-lhomme.fr - contact@cc-vlh.fr

Audrey Aude Compteur / Joël Saint-Hilaire / Franck Pénard / Jeanine La Chapelle-Audouin / La Bague / Les Fayes / Limal / Maurice Mézière / Philippe Mouton / Philippe Naudet / Pierre Chastang / Sylvain de Maréchal / Yannick Le Gall / Vincent Gaudemont / Yves Elie de Hédier / Yveline Sarrat / Luc Vignier / Dominique de Massot / Georges / Thérèse / Valérie

Q : Comment fonctionne le paiement par tickets mobilité ?

R : Chaque ticket mobilité a une valeur faciale de 1.25€.

Il comporte un numéro unique que vous renseignez lors de votre réservation – soit par internet dans l’espace dédié – soit par téléphone à votre interlocuteur Atchoum.

Le nombre de tickets mobilité nécessaires au paiement de votre trajet vous est indiqué. Si besoin, celui-ci sera arrondi au nombre supérieur.

Le jour du trajet, vous remettrez les tickets utilisés à votre conducteur.

LE TICKET MOBILITÉ



N°

Valeur 1,25 €

Ticket mobilité

Pour me déplacer
J'appelle

0 806 
Numéro d'appel prix d'un appel local

ou je me connecte

atchoum.eu

Le jour du trajet
je donne au conducteur mes tickets,
le conducteur sera indemnisé ensuite
par virement bancaire

Avec le concours de 

Ticket mobilité
À remettre au conducteur

Une solution de mobilité solidaire
en milieu rural proposée
par votre commune.

Le nombre de tickets nécessaires au paiement
est calculé en fonction de votre trajet. Il vous
est indiqué lors de
votre réservation.



**Valeur
1,25 €**

RCS 838 044 783

N°

www.atchoum.eu