



Règlement du service

Règlement d'exploitation du réseau de transport du SIVU de Concarneau – Melgven

Article 1 -OBJET

Le présent règlement définit les conditions dans lesquelles les voyageurs peuvent utiliser le service de transport public du SIVU de Concarneau-Melgven ainsi que leurs droits et leurs obligations.

Il complète les textes légaux en vigueur.

Ses dispositions sont applicables à l'ensemble des lignes et services du réseau.

Article 2 – CONDITIONS DE TRANSPORT

2.1 Accès aux véhicules

L'accès aux véhicules est interdit aux enfants âgés de moins de 8 ans révolus, non accompagnés d'une personne capable de les surveiller.

2.2 Arrêts

Tous les arrêts sont facultatifs ; en conséquence, les voyageurs qui désirent monter en voiture sont tenus de demander l'arrêt du véhicule dans lequel ils désirent prendre place, en tendant le bras franchement et assez tôt, pour être vus en temps utile par le conducteur.

De même, l'arrêt de descente devra être demandé au moyen des boutons disposés à cet effet dans les véhicules, suffisamment à temps pour que le conducteur soit en mesure d'arrêter sans danger son véhicule.

A l'arrivée aux arrêts « terminus » tous les voyageurs doivent descendre du véhicule ; des cas particuliers sont cependant admis à certains terminus, sur instruction du personnel de l'exploitant.

2.3 Places réservées

Dans chaque voiture, des places assises signalées sont réservées par priorité décroissante aux :

-Mutilés de guerre en possession d'une carte officielle portant la mention "station

debout pénible" ; -Non-voyants civils en possession d'une carte justificative ou munis d'une canne blanche ; -Invalides du travail et infirmes civils en possession d'une carte officielle portant la mention "station debout pénible" ; -Femmes enceintes ; - Personnes accompagnées d'enfants de moins de 4 ans (assis sur les genoux d'un adulte) ;

Lorsque ces places réservées sont inoccupées, elles peuvent être utilisées par d'autres voyageurs qui devront les céder immédiatement aux ayants droit en faisant la demande directement ou par l'intermédiaire du personnel de l'exploitant.

Les voyageurs non prioritaires sont invités par ailleurs à céder la place réservée qu'ils pourraient occuper aux personnes âgées, pour lesquelles un trajet debout est particulièrement pénible.

2.4 Transport des animaux -objets encombrants – matières dangereuses

2.4.1-Animaux

En règle générale, les animaux sont interdits. Les chiens reconnus aptes à leurs fonctions de guide de personne non-voyante sont néanmoins admis; ces chiens sont, dans ce cas, exemptés du port de la muselière mais doivent être tenus en laisse.

Les animaux domestiques de petite taille peuvent être admis s'ils sont transportés dans des paniers, sacs ou cages convenablement fermés et installés sur les genoux de leur propriétaire. Ces animaux ne doivent en aucun cas salir les lieux ou incommoder les voyageurs ou constituer une gêne à leur égard.

En aucun cas, l'exploitant ne pourra être tenu pour responsable des conséquences des accidents dont les animaux auraient été l'objet, ni des dommages qui leur auraient été causés. Leur propriétaire sera rendu responsable des dégâts qu'ils auraient pu occasionner.

2.4.2 -Objets encombrants

La prise en charge de bagages peu encombrants et de colis peu volumineux est autorisée et gratuite dans la limite des capacités des véhicules sous l'entière responsabilité de leur propriétaire

Il est toutefois interdit de pénétrer dans les véhicules avec des colis encombrants. Sont considérés comme encombrants tous les colis dont la plus grande dimension excède 0,75 mètre. Exception est faite pour les colis longs qui sont admis sous réserve que leur plus grande dimension n'excède pas 2 mètres et que les autres dimensions restent inférieures à 0,20 mètre. Ces colis longs doivent être transportés verticalement.

Les poussettes et véhicules d'enfants ne sont admis et transportés gratuitement que s'ils sont exclusivement utilisés pour transporter des enfants. Ils doivent être tenus immobilisés.

Il est rigoureusement interdit de pénétrer dans les véhicules avec des bicyclettes, des vélomoteurs ou des chariots de type "supermarché", des « rollers » ou assimilés conservés aux pieds.

En aucun cas, l'exploitant ne peut être tenu pour responsable des dégâts ou dommages subis par les objets encombrants ci-dessus définis. Leur propriétaire sera par ailleurs rendu responsable des dommages que ces objets auraient pu

occasionner aux autres voyageurs et / ou aux matériels, aux équipements et aux installations du service.

2.4.3 -Matières dangereuses -armes

Il est interdit d'introduire dans les stations, agences commerciales ou véhicules, des matières dangereuses (explosives, inflammables, toxiques) ou des matières infectes.

Les armes de toute catégorie sont interdites sauf pour les titulaires d'une autorisation de port d'armes prévue par les lois et réglementations en vigueur.

2.5 -Interdictions

2.5.1 Il est interdit aux voyageurs, sous peine de contravention

-de se trouver dans des lieux interdits au public ou réservés à l'exploitant, ou d'occuper un emplacement non destiné aux voyageurs ;

-de monter ou de descendre des véhicules autrement que par les issues réglementaires ou celles de ces issues désignées par l'exploitant;

-de mettre un obstacle à la fermeture ou à l'ouverture des portes ;

-de monter ou de descendre des véhicules ailleurs qu'aux stations ou aux arrêts matérialisés par un poteau ou abribus, et lorsque le véhicule n'est pas complètement arrêté, sauf requête du personnel de l'exploitant ;

-de se pencher au-dehors des fenêtres des véhicules ;

-d'occuper abusivement les sièges avec des effets, colis, bagages ou autres objets.

-de monter dans les véhicules en violation de l'indication " complet " donnée par le personnel de l'exploitant ;

-de fumer ou de cracher dans les véhicules ou dans les agences commerciales de l'exploitant véhicules et, plus généralement, dans tous les lieux du réseau accessibles au public ;

-d'enlever, de souiller, de dégrader, de détériorer ou de mettre obstacle au bon fonctionnement des matériels, équipements et installations de toute nature soit à bord des véhicules soit dans tout espace réservé à l'exploitation, ainsi que les pancartes, inscriptions ou affiches qu'ils comportent ;

-de se servir sans motif plausible des dispositifs d'alarme ou de sécurité ;

-de déplacer ou de modifier la signalétique ou les moyens de protection temporaire installés par l'exploitant ;

-de prendre toute position susceptible de gêner la conduite des véhicules, le service du personnel d'exploitation ou la circulation des autres voyageurs;

-de faire usage dans les stations, dans les agences commerciales de l'exploitant ou dans les véhicules, de tout appareil bruyant ou sonore ou d'animer un spectacle de quelque nature que ce soit ; toutefois de telles activités peuvent être autorisées par l'exploitant, notamment aux conditions d'heures et d'emplacement qu'il fixera ;

-de pénétrer dans les véhicules ou de stationner dans les agences commerciales de l'exploitant dans un état notoire de maladie dont la contagion serait à redouter pour les autres voyageurs, ou en état d'ivresse.

2.5.2 Il est en outre formellement interdit aux voyageurs :

- de parler sans nécessité au conducteur pendant la marche du véhicule ;
- de s'installer au poste de conduite du véhicule ;
- de rester à bord des véhicules après le dernier arrêt commercial ou les terminus provisoirement établis

par l'exploitant ;

-de monter à bord des véhicules et de circuler à l'intérieur équipés de patins à roulettes, rollers ou assimilés ;

-de s'agripper aux véhicules, qu'ils soient à l'arrêt ou en mouvement, pour les personnes équipées de patins à roulettes, de rollers ou assimilés, ou utilisant une trottinette, une planche à roulettes ou tous engins

assimilés

- et, plus généralement de porter atteinte, à la sécurité publique ;
- de distribuer des tracts sans une autorisation spéciale ;
- d'offrir, de louer, de vendre quoi que ce soit, de se livrer à une quelconque publicité ailleurs que dans

les espaces affectés à cet usage et sans l'autorisation correspondante ;

-d'effectuer des prises de vue fixes ou mobiles ou des prises de son sans autorisation particulière de l'exploitant. Toutefois, de telles activités peuvent être autorisées par l'exploitant, notamment aux conditions d'heures et d'emplacement qu'il fixera ;

-d'abandonner ou de jeter dans les stations, les agences commerciales de l'exploitant ou dans les véhicules tous papiers (journaux, emballages, titres de transports...) résidus ou détritiques de toute nature pouvant nuire à l'hygiène et à la propreté des lieux et / ou gêner d'autres voyageurs et / ou susceptibles de provoquer des troubles de fonctionnement aux équipements et installations ;

-de solliciter la signature de pétition, de se livrer à une quelconque propagande, de tenir des rassemblements, et d'une manière plus générale, de troubler de quelque manière que ce soit la tranquillité des voyageurs dans les agences commerciales de l'exploitant ou les véhicules ;

-de pratiquer toute forme de mendicité ;

-d'apposer dans les stations équipées d'abribus de poteaux d'arrêt, sur les équipements, dans les locaux commerciaux ou dans les véhicules, des inscriptions de toute nature manuscrites ou imprimées : tracts, affiches, tags ou gravages;

-de pratiquer toute activité sportive ou jeu susceptible de gêner l'exploitation.

2.5.3 Les voyageurs qui, par leur tenue ou leur comportement, notamment au titre de l'article 2.5.2 ci-dessus, risquent d'incommoder ou d'apporter un trouble à l'ordre public et / ou à la sécurité à l'intérieur d'un véhicule, à un arrêt ou dans un espace commercial du réseau, devront quitter les lieux si la demande leur en est faite par le personnel habilité de l'exploitant.

Si elles ont payé le prix de leur déplacement, elles ne peuvent prétendre en pareil cas à un quelconque dédommagement.

En cas de non-respect des dispositions prévues au présent article 2.5, l'exploitant décline par avance toute responsabilité pour les accidents ou dommages qui

pourraient en résulter.

En tout état de cause, les voyageurs doivent se conformer aux injonctions qui leur sont données directement par les personnels habilités par l'exploitant ou indirectement par l'intermédiaire d'une annonce sonore ou d'une signalisation.

Article 3 -VENTE ET CONTRÔLE DES TITRES DE TRANSPORT

3.1 – Tarifs

Les conditions d'utilisation des titres de transport ainsi que la tarification applicable sont définies par l'Autorité Organisatrice (SIVU de CONCARNEAU-MELGVEN)

3.2 -Achats de titres de transport

L'acquisition des titres peut être effectuée, selon la nature du titre, en se rendant auprès des revendeurs agréés (Dépositaires Busco), à l'agence commerciale de l'exploitant ou auprès des conducteurs lors de la montée dans les véhicules ; dans ce dernier cas les voyageurs sont invités à faire l'appoint.

3.3 -Limitation d'utilisation

Il est interdit à tout voyageur :

- d'utiliser un titre de transport dans des conditions irrégulières ;
- de faire usage d'un titre de transport ou d'une carte d'abonnement ou de circulation qui aurait fait l'objet d'une modification ou d'une préparation quelconque susceptible de favoriser la fraude ;
- de céder à titre onéreux ou gratuit un titre de transport préalablement composté ou une carte d'abonnement nominative;
- de revendre des titres de transport non compostés.

3.4 -Validation des titres

Dès leur accès à l'intérieur du véhicule, les voyageurs doivent :

- présenter au conducteur leur titre de transport même s'ils sont en correspondance ou s'ils sont en possession d'une carte d'abonnement ou de libre circulation ;
- composter leur ticket unité, ticket journée ou tout titre vendu à bord du véhicule lors de leur 1^{ère} utilisation en l'introduisant dans le valideur mis à leur disposition près du poste de conduite.

Les voyageurs sont tenus de reporter sur leur coupon d'abonnement leur numéro d'abonné.

3.5 Contrôle des titres

Le personnel de contrôle de l'exploitant peut à tout moment du trajet dans les véhicules et dans les zones sous contrôle, vérifier les titres de transports.

Les voyageurs doivent se munir de titres de transport correspondant à la catégorie et à la nature du service qu'ils utilisent ; ils sont responsables du bon état de conservation de leur titre de transport et doivent, pendant toute la durée de leur déplacement c'est à dire jusqu'à leur descente du véhicule ou leur sortie de la zone contrôlée du réseau, pouvoir le présenter sur demande à tout personnel affecté par l'exploitant au contrôle et/ou à la perception, habilité à cet effet.

Tout voyageur utilisant un titre de transport émis à tarif réduit ou une carte d'abonnement ou de circulation, doit pouvoir faire preuve de sa qualité d'ayant droit et de son identité sur demande du personnel habilité de l'exploitant. Ne pouvant apporter immédiatement cette preuve, le voyageur est considéré en infraction et exposé comme tel aux sanctions pénales ou réglementaires.

Article 4 – CONSTATATION DES INFRACTIONS

Les voyageurs qui auront enfreint les dispositions des articles 2.4, 2.5.1, 2.5.2 et 3 seront en situation d'infraction.

Ces infractions peuvent, à tout moment du trajet dans les véhicules et dans les zones sous contrôle, être constatées par le personnel de contrôle habilité de l'exploitant.

4.1 Peines encourues

Les infractions sont punies de peines prévues par les différents textes légaux ou réglementaires en vigueur, sans préjudice des réparations civiles qui pourraient être réclamées par l'exploitant.

4.2 Indemnité forfaitaire transactionnelle

S'il n'y a pas eu tentative manifeste de fraude de la part du voyageur, celui-ci peut éviter toute poursuite pénale en effectuant le paiement d'une indemnité forfaitaire transactionnelle correspondant à l'infraction :

-sur le champ entre les mains de la personne du service de contrôle de l'exploitant et contre remise d'une quittance,

-ou dans le délai de deux (2) mois à compter de la date de l'infraction, auprès du service de l'exploitant indiqué sur le procès verbal qui lui a été remis,

Dans le cas d'un paiement différé, l'indemnité forfaitaire est augmentée d'un montant pour frais de dossier.

Tout voyageur en situation d'infraction qui refusera le paiement de l'indemnité forfaitaire transactionnelle ou qui acceptant de régulariser sa situation au moyen du paiement de la dite indemnité n'en effectuera pas le règlement, sera passible des poursuites devant les juridictions compétentes.

Article 5 -OBJETS TROUVES

5.1 -Responsabilité

L'exploitant n'est nullement responsable des objets perdus ou volés dans les véhicules, dans ses bureaux ou à l'agence commerciale, ainsi que chez ses dépositaires.

Il peut procéder ou faire procéder à la destruction immédiate des objets abandonnés ou laissés sans surveillance pouvant représenter un éventuel danger pour le public.

5.2 -Garde

Les objets trouvés sont remis au service des objets trouvés de la Mairie de Concarneau.

Article 6 -SURVEILLANCE

Pour des raisons de sécurité, l'Exploitant peut écouter l'ambiance sonore à l'intérieur des véhicules.

Article 7-RECLAMATIONS

7.1 – Qualité

Toute personne qui manifesterait l'intention d'obtenir un éventuel dédommagement à l'occasion d'un parcours effectué sur le réseau, quelles que soient les circonstances invoquées, sera tenue de faire la preuve de sa qualité de voyageur, soit en présentant le ticket utilisé réglementairement, soit par tout moyen de nature à établir la conclusion du contrat de transport et le paiement du prix du parcours.

7.2 – Réclamations verbales

Les réclamations verbales des voyageurs ne peuvent être reçues que par le personnel de contrôle de l'exploitant.

7.3 -Réclamations écrites

Les réclamations écrites dûment motivées doivent être adressées dans les 48 heures suivant l'incident au Siège de l'exploitant :

Par voie postale :

BUSCO 9, rue Lucien Vidie ZA de Kerampéru 29900 CONCARNEAU

Par courrier électronique : contact@busco.fr

7.4 -Registre des réclamations

Le personnel de l'agence commerciale (18, place du Général De Gaulle, Concarneau) se tient à la disposition de la clientèle pour recueillir et enregistrer les suggestions et réclamations.

✚ Article 8 -AFFICHAGE

Une information indiquant les lieux de consultations du présent règlement d'exploitation est affichée dans les véhicules.

Il peut par ailleurs être consulté par toute personne qui le souhaite, dans son intégralité, au siège de l'exploitant, à l'agence commerciale, ou bien être expédié sur demande.

✚ Article 9 – REMBOURSEMENT /REPLACEMENT

9.1 Remboursement

Hors cas d'interruption du service motivée par la grève, l'exploitant ne sera tenu de rembourser totalement ou partiellement un titre de transport qu'il aura commercialisé quel que soit le motif invoqué dans la demande. En cas d'interruption du service motivée par la grève et sous réserve d'une responsabilité directe de l'Exploitant, dans la non application du Plan de Transport Adapté et du Plan d'Information, les usagers directement concernés par la non application des dits Plans pourront, sur justification demanderà compléter après négociation de nos propositions.

9.2. Remplacement

Seuls seront remplacés, sur justification de perte ou de vol :

- les coupons mensuels adressés à domicile dans le cadre de l'acquisition donnant lieu à prélèvement automatique

Le remplacement ne sera accepté qu'une seule fois sur la durée de validité des dits coupons.

✚ Article 10-COMPENSATIONS FINANCIERES

En aucun cas, l'exploitant ne pourra être tenu responsable des éventuelles conséquences de retards, ou services non assurés quelle qu'en soit la raison.

Article 11-DISPOSITIONS PARTICULIERES S'APPLIQUANT AUX SERVICES A LA DEMANDE

11.1 Conditions d'accès aux services HEPCO

-Service PMR

Le SIVU de Concarneau-Melgven est seul habilité à autoriser l'accès au service.

L'accès au service PMR est soumis à certaines conditions :

-être titulaire de la carte d'invalidité orange (barrée de vert) portant les mentions « station debout pénible » et 80% d'invalidité -ou être titulaire de la carte de Grand Infirmes de Guerre, Les personnes se déplaçant pour leur activité salariée relevant d'un Centre d'adaptation par le travail (CAT) ne peuvent accéder à ce service.

L'inscription au service se fait sur examen d'un dossier d'admission.

Les demandes de dossiers d'inscription se font auprès du service de l'Exploitant :

BUSCO 18, place du Général de Gaulle 29900 CONCARNEAU

-Service de Transport à la Demande (TAD)

Tout public.

11.2 Nature des prestations réalisées

-Service PMR

Le service PMR d'HEP'CO assure un transport de porte à porte. La prestation ne comprend pas le portage dans les escaliers, la montée dans les étages ou l'accompagnement à l'intérieur des bâtiments. Le service ne saurait être assimilé au taxi. Le choix du véhicule, du groupage et de l'itinéraire emprunté par le conducteur relève de la responsabilité de l'exploitant. De même que la destination prévue lors de la réservation

ne peut-être modifiée au cours du trajet. En tant que service public, l'organisation de HEP'CO privilégie le recours au groupage. Pour se faire un transport réservé peut être décalé dans la limite de +/-15 minutes.

La prestation transport s'entend à partir d'un déplacement supérieur à 500 mètres.

-Service TAD

Ces services sont déclenchés à la demande à partir d'horaires et itinéraires prédéfinis. Les clients sont pris en charge aux arrêts signalés.

11.3 Réservation

-Service PMR

L'ayant droit effectue la demande réservation au moins la veille avant 17h30 à l'agence commerciale en précisant l'horaire, l'itinéraire aller et retour et la présence ou non d'un accompagnateur.

La réservation s'effectue obligatoirement par téléphone au 02 98 60 53 76, ou directement à l'agence commerciale, de 8h45 à 12h15 et de 14h00 à 17h30 du lundi au vendredi.

Déplacements dans le cadre d'une activité groupée : A l'occasion d'une sortie en groupe il est fortement conseillé d'effectuer une seule demande de réservation en indiquant l'effectif précis concerné afin que le service HEP'CO puisse répondre au mieux à la demande.

-Service TAD

Le service est déclenché par le client sur appel et réservation téléphonique auprès de la centrale de réservation : le service est mis en place dès le premier appel.

La réservation s'effectue obligatoirement par téléphone au 02 98 60 53 76, ou directement à l'agence commerciale, de 8h45 à 12h15 et de 14h00 à 17h30 du lundi au vendredi, au plus tard la veille du déplacement. Les réservations pour le lundi sont à effectuer au plus tard le vendredi avant 17h30.

11.4 Déplacements inutiles

-Service PMR

Dans la mesure ou, pour quelque raison que ce soit, l'utilisateur ne pourrait effectuer le déplacement demandé et programmé, il est tenu d'en informer Busco par tout moyen approprié **au moins deux heures** à l'avance par rapport à l'heure initialement programmée de prise en charge.

Le non respect de ce délai engendre un transport perdu pour un autre utilisateur.

C'est pourquoi à défaut et sauf circonstances justifiant ce manquement, il lui sera appliqué *à partir du deuxième déplacement inutile* une pénalité de 20 € ; cette pénalité fera l'objet d'une facturation spécifique.

-Service TAD

Dans la mesure ou, pour quelque raison que ce soit, l'utilisateur ne pourrait effectuer le déplacement demandé et programmé, il est tenu d'en informer Busco par tout moyen approprié **au moins deux heures** à l'avance par rapport à l'horaire déclenché.

C'est pourquoi, au cas ou il était l'unique client de ce service et sauf circonstances justifiant ce manquement, il lui sera appliqué à partir du deuxième déplacement inutile une pénalité, selon le cas, du montant de la course facturée par le taxi sous-traitant, ou d'un montant de 20€ si le service est assuré par le personnel de l'exploitant ; cette pénalité fera l'objet d'une facturation spécifique.

11.5 Ponctualité

-Service PMR

Tout retard pénalise l'ensemble de la clientèle. Il est demandé à l'utilisateur d'être prêt 10 minutes avant l'horaire convenu lors de la réservation. Des retards répétés feront l'objet d'une mise en garde de la part de l'exploitant, pouvant aboutir à

suspendre momentanément l'accès au service.
Le conducteur ne pourra attendre au-delà de l'heure convenue.

-Service TAD

Le conducteur ne pourra attendre au-delà de l'horaire prédéfini.

11.6 Modalités de correspondance

En cas de correspondance avec le réseau Busco, le client doit préciser à l'opérateur, dès la réservation, son souhait de correspondance. Le ticket Hep'Co permet d'assurer une correspondance gratuite dans l'heure.

Dans le sens Busco->TAD, il suffit d'oblitérer un ticket Hep'Co acheté auprès du conducteur du bus dès le début du trajet et de le conserver sur l'ensemble du parcours.

11.7 Statut des accompagnateurs des personnes inscrites au service PMR

L'accompagnateur obligatoire

La nécessité pour l'utilisateur d'être accompagné dans ses déplacements est établie lors de l'inscription au service à titre d'assistance. L'accompagnateur voyage alors gratuitement. Aucun transport ne pourra être effectué en son absence. L'accompagnateur n'est pas désigné nommément mais il est par définition majeur, autonome et apte à assister l'utilisateur par sa connaissance du handicap.

L'accompagnateur facultatif

Il s'agit de personnes de la famille ou amis qui participent au déplacement de l'utilisateur sans prendre en charge

une mission d'assistance. Dans ce cas l'accompagnateur doit être détenteur d'un titre de transport valide ; en

outre il sera autorisé à être transporté dans la limite des places disponibles pour le déplacement convenu. La

présence et le nombre d'accompagnateur sont à préciser lors de la réservation.

11.8 – Sécurité

A bord du véhicule, les utilisateurs doivent se conformer aux instructions de sécurité et notamment ne pas refuser le port de la ceinture; toute infraction répétée à cette disposition peut entraîner le refus de Busco d'assurer de nouvelles prestations de transport.

11.9 – Mise à jour de la fiche utilisateur du service PMR

-Modification de la situation du client : En cas de déménagement, de changement de

numéro de téléphone, ou de conditions de déplacement (type de fauteuil...) il est impératif de prévenir BUSCO par écrit de modification. Toute demande de transport qui ne pourrait être réalisée en raison d'un défaut d'information préalable auprès de Busco sera traitée comme un déplacement inutile.

-Non utilisation du service :

Le fichier clients est mis à jour annuellement sur la base de la fréquentation effective des personnes sur les 24 derniers mois. Les fiches des clients n'ayant pas utilisé le service sur cette période sont archivées.

La réinscription peut être soumise à un nouvel agrément du SIVU afin de remettre à jour les données utilisées par Busco pour organiser les transports.

Fait à Concarneau, le 3 décembre 2008