



RÈGLEMENT PUBLIC D'EXPLOITATION

**Service de proximité à la demande de la Communauté
d'agglomération du Libournais (La Cali)**

Contenu

Préambule	3
Article 1 : Objet du présent règlement.....	3
Article 2 : Conditions d'accès au service	4
2.1 Les bénéficiaires.....	4
2.2 Inscription	4
2.3 Utilisation des données personnelles.....	5
2.4 Conditions d'utilisation	5
Article 3 : Fonctionnement du service	6
3.1 Plages horaire du service	6
3.2 Réservation du service	6
3.3 Annulation du transport.....	6
Article 4 : Conditions de transport	7
4.1 Prise en charge	7
4.2 Sécurité et comportement à bord du véhicule.....	7
4.3 Accidents	7
Article 5 : Conditions de transport des animaux et objets divers	7
5.1 Animaux	7
5.2 Colis	8
5.3 Denrées alimentaires	8
Article 6 : Objets perdus ou trouvés	8
Article 7 : Suggestions & Réclamations	8
Article 8 : Dispositions pénales	8
Article 9 : Information des voyageurs	9
Article 10 : Interruption ou modification des services en cas de force majeure.....	9

Préambule

La Communauté d'agglomération du Libournais (La Cali) regroupe 45 communes : : Abzac, Arveyres, Bayas, Bonzac, Cadarsac, Camps sur l'Isle, Chamadelle, Coutras, Daignac, Dardenac, Espiet, Génissac, Gours, Guîtres, Izon, Lagorce, Lalande de Pomerol, Lapouyade, Le Fieu, Les Billaux, Les Eglisottes et Chalaures, Les Peintures, Libourne, Maransin, Moulon, Nérigean, Pomerol, Porchères, Puynormand, Sablons, Saint Antoine sur l'Isle, Saint Christophe de Double, Saint Ciers d'Abzac, Saint Denis de Pile, Saint-Germain-du-Puch, Saint Martin de Laye, Saint Martin du Bois, Saint Médard de Guizières, Saint Quentin-de-Baron, Saint Sauveur de Puynormand, Saint Seurin sur l'Isle, Savignac de L'Isle, Tizac-de-Curton, Tizac de Lapouyade, Vayres.

Elle est Autorité Organisatrice de la Mobilité (AOM) sur son territoire, et à ce titre compétente pour l'organisation des services réguliers de transport public urbain et non urbain de personnes, ainsi que pour l'organisation de transport de proximité à la demande, y compris à destination de catégories particulières d'usagers telles que les personnes en situation de handicap ou à mobilité réduite.

Ces services de transports sont gérés dans le cadre d'un contrat de concession adopté par le Conseil communautaire le 21 mars 2019 pour une prise d'effet au 1^{er} septembre 2019.

Le réseau de transports de La Cali se compose :

- ❖ De lignes régulières urbaines et non-urbaines ;
- ❖ De lignes scolaires ;
- ❖ De lignes de proximité à la demande ;
- ❖ D'un service de transport destiné aux personnes à mobilité réduite ou aux personnes âgées de 75 ans et plus.

Article 1 : Objet du présent règlement

Une partie de sa population n'ayant pas accès à un service de transport régulier, La Cali a décidé de mettre en place un service de lignes de proximité, à la demande. Ce service fonctionne sur réservation.

Le service de lignes de proximité est un dispositif de transport public, collectif et pratique, qui permet de transporter les usagers vers les pôles de proximité les plus proches de leurs domiciles, qui est complémentaire du reste du réseau, des lignes régulières Régionales et des TER.

Le présent règlement définit, dans le respect des dispositions législatives, réglementaires et contractuelles en vigueur, les conditions particulières dans lesquelles les usagers peuvent être transportés par le service de lignes de proximité à la demande de La Cali.

Le non-respect de ces obligations, le cas échéant renforcées ou complétées, à titre ponctuel ou permanent, sur décision des pouvoirs publics, notamment dans le cadre de mesures de sécurisation, est constitutif d'une infraction au présent règlement.

Ainsi, le fait pour une personne de se trouver dans les emprises, enceintes et véhicules du réseau de transports de La Cali implique la connaissance et l'acceptation du présent règlement, le respect en toutes circonstances des prescriptions qu'il détermine.

Article 2 : Conditions d'accès au service

2.1 Les bénéficiaires

Ce service est destiné aux personnes résidant le territoire de la Communauté d'agglomération du Libournais (La Cali) non desservies par une ligne régulière urbaine ou non-urbaine.

Ne sont pas autorisés à emprunter ce service les enfants se rendant dans leur établissement scolaire, ainsi que les groupes (associations, centres de loisirs, sorties scolaires, etc.).

Les enfants scolarisés peuvent emprunter ce service en dehors du temps scolaire (mercredis après-midi, samedis et vacances scolaires) dans les conditions suivantes :

- Le transport de mineurs de 0 à 12 ans révolu est interdit sans l'accompagnement d'un représentant légal majeur.
- Les mineurs de 13 à 17 ans révolu ont la possibilité d'utiliser seuls le service de transport de proximité à la demande si les représentants légaux ont signé et transmis une décharge de responsabilité (formulaire disponible auprès des services du transporteur et sur le site internet).

Dans le cadre des stages liés aux études, les mineurs peuvent utiliser le service de transport de proximité à la demande de La Cali pendant le temps scolaire. Afin de justifier le besoin de transport, une copie de la convention de stage signée ainsi que la décharge de responsabilité complétée en précisant la période du stage doivent être envoyées à l'agence commerciale Calibus.

2.2 Inscription

La personne souhaitant bénéficier du service devra constituer un dossier d'inscription.

Le dossier comprend :

- Le formulaire d'adhésion au service de lignes de proximité à la demande de La Cali dûment complété et signé par la personne souhaitant bénéficier du service ;
- La décharge de responsabilité pour les personnes de 13 ans à 17 ans révolu ;
- Un justificatif de domicile de la personne souhaitant bénéficier du service ;
- Une photo d'identité.

Le formulaire peut :

- Soit être téléchargé sur le site internet de La Cali ;
- Soit vous être envoyé par le transporteur Transdev Urbain Libournais ;
- Soit être retiré auprès de l'agence commerciale Calibus, située à l'adresse suivante :

62 avenue Gallieni

33500 Libourne

Téléphone : 05 57 51 00 24

Toute l'année hors jours fériés

Lundi, mercredi et jeudi : 9h00-12h30 – 13h30-18h00 / Mardi : 13h30-19h00 / Vendredi : 8h00-13h30

La personne souhaitant bénéficier du service transmettra son dossier d'inscription complet à l'agence commerciale Calibus par voie postale ou le remettra en main propre à l'adresse indiquée précédemment.

La carte d'ayant droit au service sera adressée à l'adhérent par la société Transdev Urbain Libournais (via le conducteur ou courrier), dans les plus brefs délais.

L'inscription au service est valable à compter de la date de transmission de la carte d'ayant-droit. En attendant la carte d'ayant droit, la personne aura la possibilité de réserver le service de transport de proximité.

En cas de changement d'adresse ou de numéro de téléphone, il est obligatoire de prévenir par écrit ou par téléphone le service, pour permettre la prise en compte de ces nouvelles informations.

2.3 Utilisation des données personnelles

Depuis le 25 mai 2018, la loi « informatique et libertés » du 6 janvier 1978 modifiée par la loi du 6 août 2004, est renforcée par le Règlement Général sur la Protection des Données (R.G.P.D). Ainsi, toute personne a le droit d'être informée clairement au moment de la collecte de ses données personnelles sur la finalité du traitement et du délai de conservation. Le traitement des demandes nécessite la collecte et l'utilisation d'informations concernant l'utilisateur.

Qui est responsable de cette utilisation ?

La société Transdev Urbain Libournais

Quelles informations sont collectées ?

Sont collectées, les informations suivantes pour la gestion des inscriptions et des prises de réservation et la réception des informations commerciales du réseau Calibus : nom, prénom, adresse postale, numéro de téléphone, adresse électronique, type de handicap.

Qui utilisent ces informations et à quoi vont-elles servir ?

Seuls les collaborateurs habilités du CCAIS, de Transdev Urbain Libournais et ceux de ses deux sous-traitants (Cityway et WeTransport) ont accès à vos données et cela uniquement dans le cadre de votre utilisation du service TAD.

Quel droit d'utiliser ces informations ?

La légalité de ce traitement est l'exécution du contrat qui vous lie à Transdev Urbain Libournais pour l'utilisation du service.

Où sont stockées les informations et combien de temps sont-elles conservées ?

Vos données sont stockées dans un pays de l'union Européenne et sont protégées tout le temps de leur utilisation par des mesures appropriées. Les données concernant votre compte seront effacées à la clôture de celui-ci. Les données relatives à vos trajets sont anonymisées 7 jours après celui-ci.

Quels sont les droits des usagers ?

Vous pouvez accéder aux informations vous concernant ou demander leur effacement. Vous disposez également d'un droit d'opposition, d'un droit de rectification et d'un droit à la limitation de l'utilisation de vos données.

Pour exercer ces droits ou pour toute question sur le traitement de vos informations dans ce dispositif, vous pouvez contacter notre DPO par voie électronique, dataprivacy@transdev.com ou par courrier à Délégué à la Protection des Données Transdev, 3 allées de Grenelle – CS 20098 – 92442 Issy-les-Moulineaux. Nous vous remercions de joindre la copie d'une pièce d'identité lors de votre demande. Si vous estimez, après nous avoir contactés, que vos droits Informatique et Libertés ne sont pas respectés ou que le dispositif n'est pas conforme aux règles de protection des données, vous pouvez adresser une réclamation à la CNIL. »

2.4 Conditions d'utilisation

Une fois en possession de la carte d'adhésion, la personne voyage gratuitement.

Lors de tout voyage, la carte d'adhésion doit être présentée au conducteur.

Les enfants de moins de 4 ans, accompagnés, ne nécessitent pas de carte d'adhésion et voyagent gracieusement. Cependant, une pièce d'identité ou le livret de famille doit être présenté au conducteur.

Article 3 : Fonctionnement du service

3.1 Plages horaire du service

Le service de lignes de proximité à la demande de La Cali fonctionne du lundi au samedi, hors jours fériés. Les horaires sont prédéfinis dans la documentation commerciale Calibus. Ce service offre 3 horaires d'arrivée à destination et 3 horaires de départ de la commune de destination. Ils permettent des correspondances avec les lignes régulières du réseau Calibus.

Les horaires de passage aux points d'arrêts sur la documentation commerciale du service de transport de proximité à la demande de La Cali sont communiqués à titre indicatif et susceptibles d'évoluer selon le nombre de réservations enregistrées pour un même horaire d'arrivée ou de départ.

3.2 Réservation du service

Les réservations du service de lignes de proximité à la demande de La Cali doivent être effectuées :

- Soit par appel téléphonique auprès de la centrale de réservation, ouverte du lundi au vendredi hors jours fériés, de 9 h 00 à 12 h 30 et de 14 h 30 à 17 h 30, au 09 77 400 804 (prix d'un appel local) ;
- Soit via l'application smartphone de La Cali.

Il est possible de réserver un voyage :

- Au plus tôt un mois avant celui-ci ;
- Au plus tard la veille avant 17h30 ;
- Le vendredi avant 17h30 pour les voyages des samedis et lundis ;
- Au plus tard à 17h30 la veille d'un jour férié pour les voyages effectués le lendemain du jour férié.

Plusieurs réservations peuvent être prises lors d'un même appel ou via l'application smartphone de La Cali. Les demandes de voyage sont prises en compte par ordre chronologique dans la limite des places disponibles.

Lors de la réservation, l'adhérent doit indiquer pour le bon fonctionnement du service, pour l'aller comme pour le retour :

- Le nom et prénom du bénéficiaire ;
- La date du déplacement ;
- Les arrêts de montée et de descente ;
- L'heure d'arrivée / de départ souhaitée.

Lors de la réservation, l'adhérent doit préciser si un enfant voyage avec lui ainsi que son âge. Si c'est le cas, le transporteur mettra à disposition :

- Un siège bébé pour les enfants de moins de 3 ans ;
- Un rehausseur pour les enfants de 3 à 10 ans.

Une fois le voyage réservé, une confirmation est envoyée par téléphone pour les réservations réalisées auprès de la centrale ou par courriel pour les réservations réalisées depuis l'application smartphone.

Dans la mesure où ce service est un service public de transport collectif :

- Les demandes de voyage sont prises en compte dans la limite des places disponibles ;
 - Les voyageurs peuvent être plusieurs par véhicule ;
 - Les horaires de prise en charge sont susceptibles d'être adaptés par le transporteur en fonction du nombre de réservation (+/- 15 minutes) ou des conditions de circulation ;
- En cas d'impossibilité de réservation à l'horaire souhaité, il sera proposé à l'adhérent un transport sur un autre horaire s'il le souhaite.

3.3 Annulation du transport

Dans la mesure où, pour quelque raison que ce soit, l'adhérent ne pourrait effectuer le déplacement demandé et programmé, il est tenu d'en informer la centrale de réservation (et aucunement auprès du conducteur), au plus tard la veille à 17h30, par téléphone (09 77 400 804).

En cas d'annulations répétées, d'annulations tardives, ou lors de deux absences à un arrêt sans information préalable auprès de la centrale de réservation, l'adhérent peut être sanctionné. Cette sanction peut aller jusqu'à

la suspension d'accès au service. Tout retard ou absence au point d'arrêt sera considéré comme une annulation hors délai et fera l'objet des mêmes sanctions.

Article 4 : Conditions de transport

4.1 Prise en charge

Le service de lignes de proximité assure un transport d'un point d'arrêt de prise en charge à un point de rabattement. L'adhérent sera donc pris en charge à l'heure réservée à l'arrêt. Le jour du voyage, l'adhérent doit se rendre à l'arrêt environ 10 minutes avant l'horaire prévu afin de ne pas pénaliser les autres usagers.

Les arrêts ne peuvent pas être modifiés durant le déplacement. Seuls les points d'arrêts de montée et de descente précisés lors de la réservation et figurant sur la feuille de route du conducteur seront pris en compte.

De même, aucun itinéraire particulier, ni halte entre les points de montée et de descente, ne peuvent être réalisés.

Le conducteur n'est pas autorisé à effectuer des tâches autres que celles décrites ci-dessus.

Le conducteur est autorisé à attendre 5 minutes après l'horaire défini. Passé ce délai, il essayera de prévenir l'adhérent de son départ. Le déplacement est considéré comme annulé hors délai.

4.2 Sécurité et comportement à bord du véhicule

A bord du véhicule, les clients doivent se conformer aux instructions de sécurité :

- Le transport ne pourra être effectué en cas de refus du port de la ceinture de sécurité.
- Le conducteur ne peut arrêter le véhicule, qu'aux arrêts indiqués sur sa feuille de route.

Il est interdit :

- de fumer ou de vapoter,
- d'incommoder les autres voyageurs,
- d'apporter un trouble à l'ordre public à l'intérieur d'un véhicule,
- d'introduire dans le véhicule des matières dangereuses (explosives, inflammables, toxiques),
- de parler sans nécessité au conducteur,
- de consommer toute boisson alcoolisée,
- de souiller, dégrader ou détériorer le matériel,
- d'apposer dans le véhicule des inscriptions de toute nature, manuscrites ou imprimées, tracts, affiches,
- d'abandonner ou de jeter dans le véhicule tous papiers (journaux, emballages, titres de transport, ...), résidus ou débris de toute nature.

En cas de refus d'un client de respecter les consignes, le conducteur est habilité à lui refuser l'accès au véhicule.

4.3 Accidents

Tout accident corporel survenu au client à l'occasion de son transport dans les véhicules, à sa montée ou descente dans les véhicules, devra être signalé immédiatement au conducteur. Aucune demande ultérieure ne sera admise.

En cas d'accident sur le service de lignes de proximité de La Cali, les responsabilités contractuelles du Transporteur et de la Communauté d'agglomération du Libournais (La Cali) ne pourront être engagées que pour les clients pouvant produire leur carte d'ayant-droit.

Le non-respect de cette obligation dégage les responsabilités contractuelles du Transporteur et de La Cali.

Article 5 : Conditions de transport des animaux et objets divers

5.1 Animaux

La présence des animaux à bord des véhicules est réglementée. Ainsi, les animaux domestiques de petite taille sont admis lorsqu'ils sont placés dans des paniers fermés, sacs ou cages adéquats aérés et transportés sur les genoux, à condition qu'ils ne puissent ni salir ni incommoder les autres voyageurs. Le porteur de l'animal doit tenir le panier ou la cage sur les genoux.

Les chiens guides de personnes aveugles, malvoyantes ou handicapées, accompagnant leur maître, sont admis à côté de lui gratuitement sans restriction de taille, à condition d'être tenus en laisse.

En aucun cas, le transporteur ne pourra être tenu responsable des accidents dont les animaux sont la cause. Le propriétaire de l'animal peut, en revanche, être rendu responsable des dommages et dégâts occasionnés par ledit animal aux autres voyageurs ainsi qu'aux matériels et installations du service de transport.

5.2 Colis

Sont admis et transportés gratuitement :

- Les petits bagages à main ;
- Les colis dont la plus grande dimension est inférieure à 0,75 mètre et/ou d'un poids inférieur à 10 kg ;
- Les chariots de course à roulette ;
- Les poussettes, à condition d'être pliées.

En aucun cas, le transporteur ne pourra être tenu responsable des accidents causés par ces objets. Seul le propriétaire ou l'utilisateur sera rendu responsable. Le conducteur n'est pas habilité à assurer la manutention des colis. Le conducteur est en droit de refuser l'admission de certains objets si ceux-ci sont susceptibles de constituer un risque d'accident ou une gêne pour les autres voyageurs.

5.3 Denrées alimentaires

Toutes denrées alimentaires devront être transportées dans des récipients hermétiquement fermés.

Article 6 : Objets perdus ou trouvés

Le transporteur n'est nullement responsable des objets perdus. Le client peut à tout moment contacter le transporteur afin de l'informer de la perte d'un objet lors d'un transport.

Article 7 : Suggestions & Réclamations

Les clients peuvent faire part de leurs suggestions ou réclamations auprès du transporteur :

- Par téléphone au 05 57 51 00 24
- Par courriel : calibus-libourne@orange.fr
- Par courrier : l'agence commerciale Calibus - 62 avenue Gallieni 33500 Libourne

En cas de signalement d'un dysfonctionnement important, le client a également la possibilité de contacter directement La Cali :

- Par téléphone au 05 24 24 22 20
- Par courriel : transports@lacali.fr
- Par courrier : La Cali - BP 2026 - Service Transport - 33502 LIBOURNE Cedex

Article 8 : Dispositions pénales

Tout usager qui manque de respect aux personnels du transporteur (personnel de la centrale de réservation, conducteurs, ...), aux agents de La Cali, dégradant les véhicules, troublant la tranquillité des autres usagers, fumant à bord du véhicule, en état d'ébriété, jetant des débris par les fenêtres, etc., pourra se voir infliger une suspension d'accès au service.

Tout acte de violence verbale ou physique à l'encontre du personnel du transporteur, des agents de La Cali, ou

des autres usagers, est passible d'un procès-verbal. L'intervention de la Gendarmerie ou de la Police Nationale peut être requise et se solder par un procès-verbal, conformément au Code pénal.

Les usagers sont civilement responsables des dommages qu'ils causent aux biens et aux personnes dans le véhicule.

En cas d'infraction ou de problème lié au comportement d'un ou plusieurs usagers, le transporteur sollicitera La Cali, seule habilitée à prendre les sanctions qui s'imposent à l'égard des usagers, pouvant aller jusqu'à la radiation de la liste des adhérents au service.

Il est rappelé que l'outrage adressé à un personnel d'une entreprise gérant un service public de transport peut être puni de six mois d'emprisonnement et de 7 500 € d'amende, et que toute agression peut être sanctionnée par trois ans d'emprisonnement et 45 000 € d'amende.

Article 9 : Information des voyageurs

Ce règlement est adressé systématiquement lors de l'inscription au service de transport de proximité de La Cali.

Il est également disponible à bord du véhicule et téléchargeable sur le site Internet de La Cali. Des extraits significatifs du présent règlement sont affichés et consultables dans le guide du voyageur.

Ce règlement, défini par la Communauté d'agglomération du Libournais (La Cali), est approuvé par délibération du Conseil communautaire en date du 1^{er} juillet 2019.

Ce règlement prend effet à compter du 1^{er} septembre 2019.

La Communauté d'agglomération du Libournais (La Cali) se réserve la possibilité de modifier à tout moment le règlement intérieur du service de transport de proximité et en avertira les usagers, par tout moyen de communication qu'elle jugera adapté.

Article 10 : Interruption ou modification des services en cas de force majeure

En cas de force majeure (conditions météorologiques, travaux, grève...), la décision peut être prise d'interrompre ou de modifier les services de transport. En cas d'impossibilité, pour le transporteur, d'effectuer le service, la centrale de réservation mettra tout en œuvre pour informer les adhérents ayant déjà réservé leur transport, dès connaissance de la situation (appel téléphonique, information sur le site internet, mails aux adhérents inscrits au service).