



RÈGLEMENT D'UTILISATION DES SERVICES DE TRANSPORT

DÉLÉGATION DE SERVICE PUBLIC POUR L'EXPLOITATION DES SERVICES DE MOBILITÉS
DE LA COMMUNAUTÉ D'AGGLOMÉRATION DE VITRÉ COMMUNAUTÉ

PREAMBULE	4
ARTICLE 1 - REGLES APPLICABLES AUX POINTS D'ARRET	6
ARTICLE 2 - REGLES LORS DE LA MONTEE ET DE LA DESCENTE DANS LE VEHICULE	8
ARTICLE 3 - REGLES APPLICABLES A BORD DES VEHICULES	9
ARTICLE 4 - REGLES CONCERNANT LES ENFANTS	13
ARTICLE 5 - INCIDENTS DE CIRCULATION	13
ARTICLE 6 - TRANSPORT D'ANIMAUX	14
ARTICLE 9 - TRANSPORT D'OBJETS	14
ARTICLE 10 - OBJETS TROUVES	15
ARTICLE 11 - REGLES CONCERNANT LES PERSONNES A MOBILITE REDUITE	15
ARTICLE 12 - RECLAMATIONS, CONTRIBUTIONS	17
ARTICLE 13 - INFORMATIONS	17
ARTICLE 14 - SANCTIONS EN CAS DE NON-RESPECT DU REGLEMENT	17
14.4.1 - LA TRANSACTION	19
14.4.2 - PROTESTATION	20
ARTICLE 15 - DONNEES PERSONNELLES	20
ARTICLE 16 - AFFICHAGE DU REGLEMENT DE SERVICE	23
ARTICLE 17 - ENTREE EN VIGUEUR	23
DISPOSITIONS SPÉCIFIQUES AU TRANSPORT URBAIN	23
ARTICLE 18 - TITRE DE TRANSPORT URBAIN	23
ARTICLE 19 - PRIORITE ET PLACES RESERVEES DANS LES BUS	23
ARTICLE 20 - TRANSPORT D'OBJETS DANS LES BUS	23
DISPOSITION SPÉCIFIQUES AU TRANSPORT INTERURBAIN REGULIER	24
ARTICLE 21 - TITRES DE TRANSPORT INTERURBAIN	24
ARTICLE 22 - REGLES CONCERNANT LE TRANSPORT DES BAGAGES ET AUTRES OBJETS DANS LES AUTOCARS	27
DISPOSITIONS SPÉCIFIQUES AU TRANSPORT INTERURBAIN SUR RESERVATION	28
ARTICLE 24 - CONDITIONS D'ACCES AU SERVICE	28
ARTICLE 25 - DECLENCHEMENT ET MODALITES DE FONCTIONNEMENT	29
ARTICLE 26 - INTERMODALITE	29
ARTICLE 27 - ANNULATION TARDIVE ET DEPLACEMENTS INUTILES	29
ARTICLE 28 - RETARD DU VOYAGEUR AU POINT PREVU POUR SA PRISE EN CHARGE	30
ARTICLE 29 - LIMITATION DES PLACES	30
DISPOSITIONS SPÉCIFIQUES AU TRANSPORT À DOMICILE	30

ARTICLE 30 - CONDITIONS D'ACCES AU SERVICE	30
ARTICLE 31 - INSCRIPTION	31
ARTICLE 32 - PERIMETRE	31
ARTICLE 33 - INTERMODALITE	32
ARTICLE 34 - RESERVATION DU SERVICE	32
ARTICLE 35 - UTILISATION DU SERVICE	33
ARTICLE 36 - ACCOMPAGNATEURS DES PERSONNES INSCRITES	33
ARTICLE 37 - PONCTUALITE SERVICE DE TRANSPORT A DOMICILE	33
ARTICLE 38 - RETARDS ET DEPLACEMENTS INUTILES DU SERVICE TRANSPORT A DOMICILE	33
ARTICLE 39 - TITRES ACCEPTES SUR LE TRANSPORT A DOMICILE	34

Les conditions générales de transport sont soumises aux dispositions du règlement de service ci-dessous.

Préambule

Le présent règlement est élaboré en application des textes législatifs et réglementaires en vigueur dont notamment :

- La loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés ;
- Le règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016, relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données ;
- La loi n° 2010-1192 du 11 octobre 2010 interdisant la dissimulation du visage dans l'espace public ;
- La loi n° 2019-1428 du 24 décembre 2019 d'orientation des mobilités ;
- Le code des transports ;
- Le code de procédure pénale ;
- Le code pénal ;
- Le code général des collectivités territoriales ;
- Le code de la santé publique ;
- Le code de la route ;
- Le code monétaire et financier ;
- L'arrêté du 2 juillet 1982 relatif aux transports en commun de personnes ;

Vitré Communauté, ci-après l'Autorité Organisatrice, est compétente, en application de l'article L.1231-3 du code des transports, pour organiser le service public régulier de transport routier de personnes sur son ressort territorial.

Le présent règlement est applicable à compter du 1er septembre 2025.

Le présent règlement est applicable à l'ensemble des services du réseau et pour l'ensemble des voyageurs :

- Transport urbain
- Transport interurbain (régulier)
- Transport interurbain (sur réservation)
- Transport à domicile
- Transport scolaire
- Location de vélos
- Covoiturage quotidien

Le délégataire et les transporteurs, en charge de l'exécution des services réguliers, doivent en respecter les stipulations.

Le présent règlement a pour objet de définir les conditions dans lesquelles les voyageurs peuvent utiliser les services de mobilité et leurs droits et obligations à bord des véhicules et aux points d'arrêt de ce réseau. Il vise à garantir aux voyageurs les meilleures conditions de confort et de sécurité lors de leur utilisation du réseau de transport.

Le présent règlement est considéré comme accepté par les voyageurs dès leur utilisation du réseau, c'est-à-dire à compter de leur présence dans les espaces et véhicules affectés au réseau de transport public régulier et à la demande.

Vitré Communauté se réserve la possibilité de mettre à jour le présent règlement, notamment en y apportant les modifications nécessaires au bon fonctionnement du réseau de transport public.

Le règlement d'utilisation du service est consultable et disponible en intégralité à l'agence commerciale, sur l'application mobile et sur le site internet www.mova.bzh. Des extraits du règlement sont affichés dans les véhicules affectés au service de transport public régulier et à la demande.

Le présent règlement est complémentaire aux conditions générales de vente (CGVU) qui régissent les conditions d'achat, de souscription et d'utilisation des titres de transports utilisables sur le réseau et disponibles sur www.mova.bzh

Article 1 - Règles applicables aux points d'arrêt

1.1 - Lieux de montée et de descente dans le véhicule

Aucun arrêt n'est accepté en dehors des emplacements prévus à cet effet. Les véhicules du réseau ne s'arrêtent, pour les montées et les descentes de voyageurs, que sur des arrêts matérialisés et répertoriés sur les fiches horaires du réseau, sauf cas exceptionnel décidé par le délégataire ou l'autorité organisatrice (travaux, urgences, conditions de circulation...).

L'autorité organisatrice et le délégataire ne sont pas responsables des retards imputables à des circonstances imprévisibles ou en cas de force majeure.

Lors de l'arrivée aux arrêts « terminus » des lignes, tous les voyageurs doivent descendre des véhicules.

1.2 - Règles de sécurité et de discipline générales applicables aux points d'arrêt

Aux points d'arrêt, il est interdit de :

- Se bousculer ;
- Jouer sur les aires réservées à l'arrêt du véhicule ;
- Laisser des déchets en dehors des poubelles prévues à cet effet ;
- Pratiquer toute forme de mendicité ;
- Quêter, distribuer, offrir, louer ou vendre quoi que ce soit sans une autorisation préalable du délégataire ou de l'autorité organisatrice ;
- Solliciter la signature de pétitions, se livrer à une quelconque propagande ou tenir des rassemblements à caractère politique ;
- Se livrer à une quelconque publicité ;
- Apposer des inscriptions manuscrites ou imprimées de toute nature, des tracts et des affiches ;
- Faire usage, sans autorisation, d'appareils ou instruments sonores ou troubler la tranquillité des autres voyageurs par des bruits ou des tapages ;
- Abandonner ou déposer sans surveillance des matériaux ou objets ;

- Enlever, détériorer ou faire obstruction à toute information intéressant le service de transport public ou la publicité régulièrement apposée au point d'arrêt ;
- Cracher, uriner ou déféquer ;
- Dégrader, détériorer ou souiller le matériel présent au point d'arrêt ;
- Modifier ou déranger sans autorisation le fonctionnement normal des équipements installés ;
- Circuler, sans autorisation, sur un engin motorisé ou non, à l'exception des moyens de déplacement utilisés par des personnes à mobilité réduite ;
- Se trouver en état d'ivresse manifeste et/ou sous l'emprise de substance pouvant agir significativement sur le comportement ;
- Ne pas respecter les mesures de police destinées à assurer le bon ordre et la sécurité publique dans les gares et leurs dépendances accessibles au public.

Une fois descendu du véhicule, le passager ne s'engage pas sur la chaussée tant que le véhicule est au point d'arrêt.

1.3 - Règles applicables lors de l'approche des véhicules du point d'arrêt

Il est demandé aux voyageurs de :

- Se présenter au point d'arrêt au moins 5 minutes avant l'heure théorique prévue du passage du véhicule ;
- Préparer le titre de transport valable pour le trajet envisagé ou le moyen de paiement (prévoir l'appoint, en cas de paiement en espèce) ;
- Vérifier le numéro et/ou la lettre attenant à la ligne souhaitée et le nom du point d'arrêt ou du terminus figurant sur la girouette du véhicule ;
- Faire un signe clair, en tendant le bras franchement et assez tôt, pour être vu en temps utile par le conducteur afin qu'il s'arrête ;
- Rester en retrait du véhicule jusqu'à son arrêt complet ;
- Veiller à être visible de nuit (gilet rétroréfléchissant ou lampe).

Les passagers ne doivent pas courir après le véhicule, ni s'y accrocher, lorsque celui-ci a démarré.

Article 2 - Règles lors de la montée et de la descente dans le véhicule

2.1 - Comportement lors de la montée et de la descente

Les voyageurs doivent monter et descendre du véhicule lorsque le véhicule est totalement arrêté, sans se précipiter sur les portes, calmement.

La montée à bord des cars s'effectue uniquement par la porte avant (sauf aménagements particuliers pour les personnes en fauteuil roulant). Les personnes à mobilité réduite et leur accompagnateur, le cas échéant, sont prioritaires lors de la montée.

À la montée, le voyageur doit présenter son titre de transport ou s'en faire délivrer un. Une fois à l'intérieur du véhicule, les voyageurs s'installent en se dirigeant vers le fond et en respectant les places prioritaires.

A l'intérieur du véhicule, l'arrêt doit être demandé par les voyageurs en appuyant sur le bouton « arrêt demandé » ou en se manifestant avant l'arrêt, afin que le conducteur soit en mesure d'arrêter sans danger son véhicule.

2.2 - Règles en cas de surnombre de voyageurs dans le véhicule

En cas de surnombre de voyageurs, le conducteur refuse l'accès aux voyageurs pour des raisons de sécurité.

Dans ce cas, le conducteur est tenu de prévenir sa hiérarchie et d'informer les voyageurs dont l'accès a été refusé des dispositions éventuellement mises en place (ex : heure de passage de la desserte suivante ou prise en charge par un véhicule de renfort).

2.3 - Transport de groupe

Pour le cas d'un transport de groupe (constitué de plus de 8 personnes), il est demandé de prévenir 72 heures à l'avance afin d'éviter les problèmes de surnombre, en appelant l'agence commerciale.

Les demandes de groupes supérieurs à 20 personnes pourront être refusées. Dans tous les cas, les informations délivrées ne valent pas réservation des places concernées. Si nécessaire, les règles mentionnées ci-dessus sur la gestion des cas de surnombre seront appliquées.

Le délégataire peut aussi se réserver la possibilité d'orienter la demande vers un horaire où la fréquentation permettra l'accueil du groupe.

Article 3 - Règles applicables à bord des véhicules

3.1 - Règles de discipline et de sécurité lors du voyage dans le véhicule

À l'intérieur des véhicules, les voyageurs sont tenus de :

- Adopter un comportement citoyen et convenable, ne pas importuner les voyageurs ni le conducteur ;
- Porter une tenue vestimentaire propre et décente ;
- S'attacher avec la ceinture de sécurité (obligatoire : articles R412-1 et R412-2 du Code de la Route)
- Tenir compte des annonces, avertissements ou injonctions des conducteurs ou contrôleurs ;
- Rester assis pendant toute la durée du voyage ;
- Veiller à leur propre sécurité et à ne pas commettre d'actions, maladresses, imprudences, inattentions, négligences, susceptibles d'engendrer des accidents ;
- Appliquer les mesures gouvernementales prises pour assurer la santé publique ou la sécurité des personnes, telles que les obligations de port obligatoire du masque dans les véhicules et espaces affectés au transport public de voyageurs.

Il est interdit aux voyageurs de :

- Se servir sans motif légitime d'un signal d'alarme, de sécurité ou d'arrêt mis à la disposition des voyageurs (ex : extincteurs, marteaux, brises-vitres, demande d'arrêt etc.) ;
- Enlever ou détériorer toute information relative au service de transport public ainsi que la publicité régulièrement apposée dans les zones d'affichage ;
- Entraver la circulation dans les couloirs ou l'accès des compartiments ;
- Faire usage, sans autorisation, d'appareils ou instruments sonores ou de

troubler la tranquillité des autres voyageurs par des bruits ou des tapages (parler trop fort, utiliser une enceinte...) ;

- Fumer ou vapoter ;
- Détériorer ou souiller le véhicule ou le matériel qui s'y trouve (mettre les pieds sur les sièges, cracher, uriner...) ;
- Occuper un emplacement non destiné aux voyageurs par la personne elle-même (s'asseoir ou s'allonger à même le sol...) ou y en installant ou déposant ses bagages ou tout autre objet ou de se placer indûment dans les espaces ayant une destination spéciale ;
- Empêcher la fermeture des portes d'accès immédiatement avant le départ ou de les ouvrir après le signal de départ pendant la marche et avant l'arrêt complet du véhicule ou mettre un obstacle aux manœuvres des portes et aux dispositifs de sécurité ;
- S'agripper à l'extérieur du véhicule, se pencher au dehors du véhicule, laisser dépasser un objet à l'extérieur du véhicule ou rester sur le marchepied pendant le trajet ;
- Prendre place ou demeurer dans un véhicule au-delà du terminus ;
- Consommer des boissons alcoolisées ou des substances illicites à l'intérieur du véhicule ;
- S'introduire ou se maintenir en état d'ivresse manifeste et/ou sous l'emprise de substance pouvant agir significativement sur le comportement, ou pouvant incommoder les autres voyageurs ;
- Circuler sans autorisation, sur des engins motorisés ou non (rollers, chaussures à roulettes...), à l'exception des moyens utilisés par les personnes à mobilité réduite ;
- Introduire des armes, matières ou objets en violation des articles R. 2241-24 et R. 2241-25 du code des transports ;
- Entrer ou sortir du véhicule, autrement que par les accès aménagés à cet effet et placés du côté où se fait la montée ou la descente du véhicule ;

- Monter ou descendre du véhicule ailleurs que dans les aménagements de transport public routier définis à l'article R. 3116-1 du code des transports, les stations, haltes ou arrêts fixés et publiés à l'avance ou lorsque le véhicule n'est pas complètement arrêté ;
- Modifier, faire obstacle, dégrader, déranger, sans autorisation, le fonctionnement normal des appareils mis à disposition des voyageurs et des équipements installés dans les véhicules ;
- Jeter ou laisser dans le véhicule tout type de débris (sauf dans les poubelles quand il y en a) ;
- Parler au conducteur ou le distraire durant la conduite, excepté pour un motif valable ;
- Chahuter, bousculer ou se battre ;
- Accéder au véhicule dans un état d'hygiène susceptible d'incommoder les autres voyageurs ;
- Porter une tenue destinée à dissimuler son visage, sous réserve des exceptions prévues au II de
- L'article 2 de la loi n°2010-1192 du 11 octobre 2010 ;
- S'introduire dans un espace interdit au public ;
- Faire usage d'un briquet ou d'allumettes ;
- Pratiquer toute forme de mendicité ;
- Quêter, distribuer, offrir, louer ou vendre quoi que ce soit sans une autorisation préalable du délégataire ou de l'autorité organisatrice ;
- Solliciter la signature de pétition, se livrer à une quelconque publicité, propagande ou tenir des rassemblements à caractère politique ;
- Apposer des inscriptions manuscrites ou imprimées de toute nature, des tracts et des affiches ;
- Tenir des propos ou gestes injurieux, diffamatoires, sexistes, racistes ou agressifs envers un agent du délégataire et/ou les autres voyageurs ;
- Se lever avant l'arrêt complet du car au mépris des règles habituelles de sécurité, sauf pour signaler son intention de descendre ;

- Diffuser des messages signalant la présence de contrôleurs ou d'agents de sécurité.

En cas de non-respect de ces règles, des sanctions peuvent être appliquées conformément au droit en vigueur.

3.2 - Traitement des incidents dans le véhicule

En cas d'incident ou d'accident dans le véhicule, le titre de transport valable sera exigé comme justificatif d'assurance.

Toute déclaration d'incident ou d'accident à l'occasion d'un transport, à la montée ou à la descente d'un véhicule doit être faite immédiatement auprès du conducteur et, par écrit, dans un délai de 48h auprès du délégataire.

3.3 - Règles concernant les transports des animaux

Aucun animal n'est admis dans les véhicules affectés au transport public de voyageurs (article R. 2241-10 du code des transports).

Par exception, peuvent être admis à bord des véhicules et dans ce cas sont acceptés gratuitement :

- Les petits animaux domestiques convenablement enfermés (panier fermé ou petite cage aérée) transportés sur les genoux du voyageur et à condition qu'ils ne puissent ni salir ni incommoder les autres voyageurs ;
- Les chiens-guides et les chiens d'assistance, sans restriction de taille, accompagnant des personnes titulaires de la carte mobilité inclusion, ou la personne chargée de leur éducation pendant toute leur période de formation (munie d'un justificatif de sa qualité de formateur). Ces chiens sont porteurs d'un certificat national d'identification de chien guide d'aveugle éduqué ou de chien d'assistance éduqué ou en cours d'éducation. La présentation des cartes précitées peut être requise par le conducteur. Les chiens-guides ou d'assistance doivent voyager aux pieds de leur maître, dans la mesure du possible, afin de ne pas créer de nuisances aux autres voyageurs, et doivent être tenus en laisse. Conformément à l'article L. 211-30 du code rural et de la pêche maritime, ces chiens-guides et d'assistance sont dispensés du port de la muselière ;
- Les chiens de la police ou de la gendarmerie ou ceux dont la présence se justifie pour le besoin de l'exploitation du service public de transport, accompagnant leur maître, à côté de leur maître.

Par mesure d'hygiène, les animaux ne peuvent pas occuper une place assise.

Les chiens de 1ère catégorie au sens de l'article L. 211-12 du code rural et de la pêche maritime sont strictement interdits à bord des véhicules, conformément à l'article L. 211-16 du code rural et de la pêche maritime.

Les animaux abandonnés trouvés dans les espaces et véhicules affectés au transport public de voyageurs peuvent être saisis et mis en fourrière, conformément à l'article R. 2241-10 du code des transports.

3.4 - Responsabilité

Le maître de l'animal demeure entièrement responsable de son animal. Ni Vitré Communauté, ni le délégataire ne pourra en aucun cas être tenu responsable pour les conséquences des accidents dont les animaux auront été l'objet, ni des dommages qui leur auraient été causés.

Le maître de l'animal peut, néanmoins, être tenu responsable des dommages et dégâts occasionnés par ledit animal aux autres voyageurs, aux agents du délégataire ainsi qu'aux matériels et installations du réseau de transport. Notamment, si un quelconque problème d'hygiène survient durant le trajet, le nettoyage devrait être réalisé par le maître de l'animal sans délai.

Article 4 - Règles concernant les enfants

Les enfants âgés de moins de 6 ans non accompagnés d'une personne majeure ne sont pas autorisés à circuler sur le réseau, sauf s'ils circulent en tant qu'abonnés scolaires (sur le trajet autorisé par leur abonnement).

Les personnes accompagnées d'un ou plusieurs enfants doivent prendre toutes les précautions nécessaires à la sécurité de leur(s) enfant(s) à la montée, à la descente et durant le trajet.

Article 5 - Incidents de circulation

En cas d'incident imprévu en cours d'itinéraire, ne permettant plus l'exécution du service, le conducteur doit prendre contact avec l'encadrement pour convenir d'un arrêt de dépose. Le choix de l'arrêt doit prendre en compte les conditions de sécurité optimales pour effectuer une dépose des usagers.

Les voyageurs mineurs sont déposés à l'établissement public le plus proche (mairie, gendarmerie...) ou gardés à bord du véhicule lorsque les conditions le permettent.

Article 6 - Transport d'animaux

Aucun animal n'est admis dans les véhicules servant au transport des voyageurs (décret 2016-541 du 3 mai 2016 relatif à la sûreté et aux règles de conduites dans les transports ferroviaires ou guidés et certains autres transports publics).

En application de la Loi 99-5 du 6 janvier 1999, les chiens de première catégorie sont interdits d'accès dans les lieux publics (agence commerciale) et les transports en commun.

Cette interdiction vaut aussi pour les Nouveaux Animaux de Compagnie (NAC). Par dérogation :

1. Les chiens reconnus aptes à leur fonction de guide d'aveugle sont admis toute l'année sur l'ensemble du réseau. Ces animaux sont dans ce cas, exemptés du port de muselière.
2. Les animaux domestiques de petite taille convenablement enfermés peuvent être admis.

Les animaux admis à bord voyagent sous l'entière responsabilité de leur propriétaire ou de leur gardien.

Ces animaux ne doivent pas, en tout état de cause, salir ou incommoder les voyageurs, ni constituer une gêne à leur égard.

Le délégataire ne pourra en aucun cas être tenu pour responsable des conséquences des accidents dont les animaux ci-dessus auront été l'objet, ni des dommages qui leur auraient été causés.

Article 9 - Transport d'objets

L'accès aux bus et cars est interdit à toute personne portant ou transportant des matières ou objets qui par leur nature, leur quantité ou l'insuffisance de leur emballage, peuvent être dangereux, gêner ou incommoder les voyageurs.

Il est interdit d'introduire dans les bus et cars des matières dangereuses (explosives, inflammables...), des drogues ou des matières infectées.

Les équipements de type skateboards et rollers ne sont admis à bord des véhicules que portés à la main.

Article 10 - Objets trouvés

Les objets trouvés seront centralisés à l'agence commerciale pour une durée maximale d'un mois. Au-delà de cette période d'un mois, les objets seront donnés à une association caritative.

Article 11 - Règles concernant les personnes à mobilité réduite

Les personnes à mobilité réduite sont définies par la Directive 2001/85/CE du Parlement européen et du Conseil du 20 novembre 2001, transposée en droit français par l'arrêté du 3 mai 2007 modifiant l'arrêté du 2 juillet 1982 relatif aux transports en commun de personnes. Cette définition inclut l'ensemble des personnes qui éprouvent des difficultés à se déplacer, de manière provisoire ou permanente.

Il s'agit de « toutes les personnes ayant des difficultés pour utiliser les transports publics, telles que, par exemple, personnes souffrant de handicaps sensoriels et intellectuels, personnes en fauteuil roulant, personnes handicapées des membres, personnes de petite taille, personnes âgées, femmes enceintes, personnes transportant des bagages lourds et personnes avec enfants ». Le conducteur prend en charge les voyageurs dans la limite des places disponibles.

Des places sont réservées aux personnes à mobilité réduite à bord des véhicules du réseau de transport public (hors poussette).

Lorsque ces places réservées sont inoccupées, elles peuvent être utilisées par d'autres voyageurs. Les voyageurs occupant ces places doivent donc être attentifs et céder immédiatement leur place aux personnes à mobilité réduite.

11.1 - Prise en charge des voyageurs en fauteuil roulant

Ces dispositions s'appliquent dans les délais prévus par la loi et ses décrets d'application.

Elles sont déployées progressivement depuis le 1er janvier 2016 dès lors que les arrêts et le matériel roulant affecté à ces arrêts sont rendus accessibles. Lorsqu'un véhicule est accessible (macaron UFR apposé sur le véhicule), la prise en charge (montée et descente) d'un Usager en Fauteuil Roulant (UFR) disposant d'un fauteuil homologué permettant l'attache dans les cars est possible aux arrêts de car référencés comme accessibles.

Les fauteuils roulants électriques de type scooter PMR ne peuvent pas être acceptés à bord des véhicules.

Le poids total de la personne et de son fauteuil ne peut excéder 300 kg.

Le dispositif de prise en charge des personnes à mobilité réduite en fauteuil n'est pas adapté au port de charge de plus de 300 kg car entraînant un risque de blocage du système pouvant mettre en cause la sécurité de la personne à mobilité réduite.

Les arrêts accessibles sont signalés sur les fiches-horaires et sur les fiches-poteau par le pictogramme UFR.

Une seule place UFR étant disponible dans un véhicule, la réservation de cet emplacement est fortement conseillée pour le voyageur qui souhaiterait avoir la garantie que la place lui est réservée. Les modalités de réservation sont détaillées sur le site www.mova.bzh

Avant sa prise en charge, l'UFR doit indiquer au conducteur son arrêt de descente afin que celui-ci s'assure qu'il est également accessible. Conformément aux principes généraux, aucune prise en charge à bord du car n'est possible si les arrêts de montée et/ou de descente ne sont pas répertoriés comme accessibles. Si l'arrêt de descente n'est pas dans la liste des arrêts jugés accessibles par Vitre Communauté, le conducteur ou le personnel de vente de la gare routière doit en informer le voyageur, qui ne pourra pas être pris en charge.

Si deux usagers en fauteuil roulant se présentent au même point d'arrêt de montée pour une prise en charge sur le même service, le voyageur ayant réservé est prioritaire. Si deux usagers en fauteuil roulant se présentent à un arrêt accessible sans avoir réservé, un seul peut être pris en charge. Le deuxième devra attendre le service suivant. L'utilisateur en fauteuil roulant indique au conducteur son souhait de descendre au prochain arrêt via le bouton de demande d'arrêt ou en cas d'incapacité, le signale au conducteur.

11.2 - Accompagnateurs

Les accompagnateurs des personnes à mobilité réduite porteuses de la carte « mobilité inclusion invalidité mention accompagnement » sont autorisés à voyager au tarif réduit correspondant sur la totalité du réseau à la condition que les personnes à mobilité réduite accompagnées soient en possession d'un titre de transport à jour et valide.

Article 12 - Réclamations, contributions

Les réclamations ou contributions à l'amélioration du service sont à adresser à Société Vitreenne de Mobilités aux coordonnées ci-dessous :

- Soit par internet : www.mova.bzh via le formulaire de contact ;
- Soit par téléphone : 02 22 19 50 74 du lundi au vendredi de 8h30 à 12h15 et de 14h00 à 17h30 (prix d'un appel local).
-

Article 13 - Informations

Les informations sur le réseau sont disponibles :

- Sur le site internet : www.mova.bzh ;
- Dans les différents points de vente (Agence commerciale, agence mobile...).

La charte de protection des données personnelles est disponible sur www.mova.bzh.

Article 14 - Sanctions en cas de non-respect du règlement

Le non-respect de l'ensemble des règles contenues dans le présent règlement est susceptible d'entraîner l'application de la sanction prévue à l'article L. 2241-6 du code des transports et, pour les comportements donnant lieu à des contraventions des quatre premières classes à la police de services de transports publics de personnes, à l'application des indemnités forfaitaires prévues en annexe du règlement.

14.1 - Rôle des agents assermentés

Les agents assermentés compétents sur le réseau de transport public routier, sont habilités à :

- Relever les infractions au présent règlement et à faire cesser tout manquement ;
- Relever des identités ;
- Se faire présenter les titres de transport, justificatifs de propriété des titres et justificatif de réduction le cas échéant ;

- Dresser des procès-verbaux ;
- Percevoir les montants des indemnités forfaitaires des voyageurs ayant commis une des infractions des quatre premières classes à la police des services de transport publics de personnes ;
- Faire appel à des agents et officiers de police judiciaire ;
- Interdire l'accès au véhicule ou à enjoindre de descendre du véhicule au premier point d'arrêt suivant la constatation des faits ou quitter sans délai les espaces gérés par le délégataire du réseau public, même si le voyageur est muni d'un titre de transport valide, à :
 - Pour toute personne contrevenant aux stipulations tarifaires ;
 - Pour toute personne contrevenant à des stipulations dont l'inobservation est susceptible soit de compromettre la sécurité des personnes ou la régularité des circulations soit de troubler l'ordre public ;
 - Pour toute personne refusant de se soumettre à l'inspection visuelle (présentation des titres et justificatifs).
 - Pour toute attaque, résistance avec violence, voie de fait ou menace à l'encontre d'un agent assermenté ou d'un conducteur expose le contrevenant à l'application de sanctions prévues au code pénal.

14.2 - Mesures d'exclusion

Comme indiqué à l'article 3.1 du présent règlement, les agents assermentés peuvent interdire aux voyageurs l'accès aux véhicules, les enjoindre de descendre du véhicule ou encore les enjoindre à quitter sans délai les espaces gérés par le délégataire dans certaines hypothèses listées à l'article 3.1 du règlement et conformément à l'article L. 2241-6 du code des transports.

14.3 - Verbalisation

Infractions et montants des indemnités forfaitaires pour les contraventions à la police des services de transport public de personnes :

Les infractions et les montants à acquitter selon les cas d'infractions sont décrits en annexe du présent règlement.

L'auteur d'une infraction « voyage sans titre valable complété, s'il y a lieu, par les opérations incombant au voyageur telles que compostage, validation ou apposition de mentions manuscrites » dans les services de transport non urbains doit s'acquitter, en plus du paiement de l'indemnité forfaitaire, de la somme due au titre du transport, conformément à l'article R. 2241-33 du code des transports.

14.4 - Modalités de règlement

14.4.1 - La transaction

Les sanctions en cas de contravention des quatre premières classes à la police des services de transports publics de personnes peuvent être déclenchées par les agents assermentés compétents qui constatent des faits prohibés par les dispositions du code des transports en vigueur.

Les modalités et les délais de versement de l'indemnité forfaitaire par le contrevenant sont définis selon les articles 529-3 à 529-5 du code de procédure pénale et les articles R. 2241- 33 à R. 2241-37 du code des transports.

Ainsi, le voyageur en infraction à la police des services publics de transport de personnes constatée par l'agent assermenté a la possibilité de s'acquitter, par transaction, du montant de l'indemnité forfaitaire correspondant à la classe de la contravention :

- Soit lors de la constatation de l'infraction auprès de l'agent assermenté chargé du contrôle. Ce versement donne lieu à la délivrance immédiate d'une quittance ;
- Soit, dans un délai de trois mois à compter de la constatation de l'infraction (ou le cas échéant, du relevé d'identité effectué par l'officier de police judiciaire auprès du service du délégataire). Dans ce cas, il est ajouté, aux sommes dues, le montant pour les frais de constitution du dossier de 50 € pour un règlement entre 8 et 90 jours. L'agent assermenté établit un procès-verbal de constatation de l'infraction établi conformément à l'article R. 2241-35 du code des transports. A défaut de paiement immédiat entre ses mains, l'agent assermenté est habilité à recueillir le nom et l'adresse du contrevenant. Une fausse déclaration d'adresse ou d'identité constitue un délit.

En cas de besoin, il peut requérir l'assistance d'un officier ou d'un agent de police judiciaire.

L'agent agréé par le procureur de la République et assermenté est habilité à relever l'identité et l'adresse du contrevenant. Si le contrevenant refuse ou se trouve dans l'impossibilité de justifier de son identité, l'agent en rend compte immédiatement à tout officier de police judiciaire de la police nationale ou de la gendarmerie nationale territorialement compétent, qui peut alors lui ordonner sans délai de lui présenter sur-le-champ le contrevenant. A défaut de cet ordre, l'agent ne peut retenir le contrevenant.

Le contrevenant à l'obligation de rester à disposition de l'agent le temps nécessaire à la réponse d'un officier de police judiciaire et/ou du déplacement de ce dernier.

L'article 529-5 du code de procédure pénale prévoit qu'à défaut de paiement ou de protestation dans le délai de trois mois, le procès-verbal d'infraction est adressé par le délégataire au Ministère public et le contrevenant devient redevable de plein droit d'une amende forfaitaire majorée recouvrée par le Trésor public en vertu d'un titre rendu exécutoire par le ministère public.

14.4.2 - Protestation

Le contrevenant a la possibilité de formuler une protestation, c'est-à-dire une réclamation écrite et motivée justifiant de son refus de payer l'indemnité forfaitaire, au délégataire dans un délai de trois mois à compter de la constatation de l'infraction. Cette protestation, accompagnée du procès-verbal d'infraction, est transmise au Ministère public.

Article 15 - Données personnelles

La Société Vitréenne de Mobilités agit en tant que délégataire pour le compte de Vitré Communauté qui est responsable de traitement.

Dans le cadre de la gestion des titres de transport, la Société Vitréenne de Mobilités, collecte et traite des données personnelles, dont il est responsable de traitement, pour les finalités suivantes :

- Gestion des abonnements scolaires (souscription, délivrance, etc.) ;
- Gestion, suivi et information client pendant toute la durée de validité des abonnements souscrits ;
- Gestion des vols et pertes des titres de transport ;
- Gestion des réclamations.

Dans le cadre de la gestion des services sur inscription, la Société Vitreuse de Mobilités recueille et utilise les données personnelles concernant les Clients pour les finalités principales décrites ci-dessous :

- Gestion des comptes utilisateurs/clients ;
- Gestion et suivi de la relation commerciale
- Gestion des réservations de transport ;
- Gestion de la prise en charge des Clients par les conducteurs ;
- Gestion des réclamations ;
- Gestion des demandes d'information ;
- Information voyageur (véhicule à l'approche) ;
- Réalisation d'analyses statistiques d'utilisation du service ;
- Gestion des demandes d'exercice de droits ;
- Se conformer à la loi, aux règlements, et aux requêtes et ordres légaux.

Elles sont destinées aux services habilités et devant en connaître dans le cadre des finalités susmentionnées de la Société Vitreuse de Mobilités (dont le service client), ainsi que, le cas échéant, à ses sous-traitants situés au sein de l'Union européenne auxquelles fait appel la Société Vitreuse de Mobilités dans le cadre de l'exécution du service de transport (hébergeur, assistance technique etc..), ainsi qu'à des tiers pour des motifs juridiques, dans le cas où la Société Vitreuse de Mobilités serait tenue de se conformer aux lois et aux règlements et aux requêtes et ordres légaux ou si cela est permis par la Loi.

Les données du Client sont conservées pour les durées nécessaires à la gestion administrative des abonnements souscrits et la promotion des services de la Société Vitreuse de Mobilités conformément aux finalités susmentionnées. Pour plus d'informations, nous vous invitons à consulter notre politique de confidentialité, disponible à www.mova.bzh. A la fin de la Délégation de service public, vos données Client seront transmises à l'Autorité Organisatrice et/ou au nouvel exploitant de transport du Réseau afin d'assurer la continuité du service public.

Conformément à la réglementation applicable, les données sont traitées lorsqu'il y a un fondement légal qui permet à la Société Vitreuse de Mobilités de le faire.

Les finalités de traitement reposant sur le fondement de l'exécution contractuelle (ou précontractuelle) concernent :

- Gestion des abonnements ;
- Gestion, suivi et information clients concernant les abonnements souscrits ;
- Gestion des vols et pertes des titres de transport.

Les finalités de traitement reposant sur le fondement de l'intérêt légitime concernent :

- Gestion des éventuels contentieux dans le cadre des abonnements souscrits ;
- Réalisation d'analyses statistiques sur l'utilisation du réseau.

Les finalités de traitement reposant sur l'obligation légale, concernent :

- La gestion des demandes d'exercice de leurs droits.

Les données collectées sur le fondement du consentement du Client, concernent:

- Gestion de l'information par SMS.

Les données sont traitées et hébergées au sein de l'UE.

Pour plus d'informations concernant le traitement des données personnelles par la Société Vitreenne de Mobilités, veuillez-vous référer à la Politique de confidentialité disponible sur www.mova.bzh.

Conformément au Règlement Général sur la protection des données 2016/679/UE du 27 avril 2016, le Client dispose d'un droit d'accès, de rectification, d'effacement, de limitation, de suppression, et/ou de portabilité de ses données personnelles. Le Client peut également s'opposer à des traitements à des fins commerciales. Le Client peut exercer ses droits ou adresser toute autre question :

- Par courriel à affaires.juridiques@vitrecommunaute.org ;
- Par courrier La cellule RGPD, Centre de Gestion de la Fonction Publique Territoriale d'Ille-et-Vilaine, 1 Av. de Tizé, 35235 Thorigné-Fouillard.

Article 16 - Affichage du règlement de service

Le présent règlement pourra être affiché dans les véhicules et dans les lieux ouverts au public par les soins du délégataire.

Article 17 - Entrée en vigueur

Le présent règlement entre en vigueur à partir du 1^{er} septembre 2025.

DISPOSITIONS SPÉCIFIQUES AU TRANSPORT URBAIN

Les dispositions générales s'appliquent au transport urbain.

Les articles décrits ci-après viennent préciser ou compléter ces dispositions.

Article 18 - Titre de transport urbain

L'accès au réseau est gratuit pour les voyageurs.

Article 19 - Priorité et places réservées dans les bus

Les places assises sont réservées en priorité aux mutilés de guerre, titulaires de la Carte Mobilité Inclusion, femmes enceintes, personnes accompagnées d'enfants de moins de six ans.

Lorsque ces places réservées sont inoccupées, elles peuvent être utilisées par d'autres voyageurs, à condition que ces derniers les cèdent immédiatement aux ayants droit lorsqu'ils en feront la demande directement ou par l'intermédiaire du personnel du délégataire.

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

Article 20 - Transport d'objets dans les bus

Les poussettes pliantes, les colis et bagages à main pouvant être transportés par un seul voyageur sont admis dans les autobus et transportés sous les réserves ci-après :

1. Les enfants doivent être retirés des poussettes et ces dernières pliées et tenues par leur propriétaire afin qu'elles ne puissent pas devenir un projectile en cas de choc.
2. Les agents du délégataire sont habilités à en refuser l'admission si ces objets sont susceptibles, soit d'incommoder ou de gêner les voyageurs, soit de constituer un risque d'accident.
3. Il est interdit d'occuper abusivement les places avec des effets, colis ou autres objets et d'obstruer la montée et la descente du véhicule.

DISPOSITION SPÉCIFIQUES

AU TRANSPORT INTERURBAIN RÉGULIER

Les dispositions générales s'appliquent au transport interurbain régulier.

Les articles décrits ci-après viennent préciser ou compléter ces dispositions.

Article 21 - Titres de transport interurbain

La gamme tarifaire est disponible sur le site www.mova.bzh, sur l'application mobile ainsi qu'à l'agence commerciale. Un extrait figure sur les fiches horaires, à disposition dans les véhicules.

Le voyageur doit être muni d'un titre de transport valide et le présenter à la montée, ou en faire l'acquisition auprès du conducteur au moment de la montée dans le véhicule. Il est interdit de voyager sans être muni d'un titre de transport valide, c'est-à-dire : valable, lisible, en bon état, appartenant au voyageur, et qui doit être complété, s'il y a lieu, par les opérations de compostage, de validation ou d'apposition de mentions manuscrites.

Les justificatifs donnant droit à réduction doivent pouvoir être présentés lors de l'achat, lors de la montée à bord et lors des contrôles à bord.

21.1 - Achat du titre de transport

Les titres de transport peuvent être achetés dans les différents lieux de vente (agence commerciale, agence mobile), sur smartphone via l'application mobile, sur la boutique en ligne auprès des conducteurs.

La vente des titres de transport est assurée par les agents du délégataire ou le personnel dûment autorisé des lieux de vente. Il est interdit à toute autre personne de revendre ou de céder à titre gratuit les titres de transport.

Par ailleurs, tous les titres ne sont pas disponibles à tous les points de vente, il est donc conseillé au voyageur de vérifier la disponibilité des titres souhaités avant de se rendre au point de vente ciblé.

En l'absence de titre de transport valable pour le trajet envisagé, le voyageur doit s'acquitter, en payant en espèces, auprès du conducteur le titre nécessaire pour le trajet. Seuls les tickets unitaires sont vendus à bord.

Dans la limite de son fond de caisse, le conducteur peut refuser la vente à défaut d'appoint conformément à l'article L. 112-5 du code monétaire et financier.

21.2 - Validation du titre de transport

Lors de la montée dans le véhicule, les voyageurs doivent être en possession d'un titre de transport valide et des justificatifs requis pour son utilisation.

La validation du titre de transport s'effectue immédiatement lors de la montée en le passant devant le valideur.

La validation est obligatoire lors de chaque montée dans le véhicule, y compris lors d'une correspondance.

En cas de dysfonctionnement du valideur billettique, le voyageur est tenu de se mettre en règle immédiatement auprès du conducteur, sans quoi il lui sera alors impossible, lors d'un contrôle, d'évoquer que son titre n'est pas validé en raison du dysfonctionnement du valideur.

21.3 - Validité du titre de transport

Les conditions de validité des titres de transport sont définies par la Vitré Communauté. L'utilisation doit être conforme à la nature du titre, à la période de validité, à la tarification appliquée (les tarifs réduits doivent être accompagnés d'un justificatif).

Les abonnements nominatifs sont personnels et ne peuvent pas être utilisés par une autre personne.

En cas de mention manuscrite, celle-ci doit être lisible et si le titre comporte une photo, elle doit être récente et à la norme officielle.

Les voyageurs sont responsables du bon état de conservation de leur titre de transport et sont tenus de l'utiliser conformément aux prescriptions d'usage, et ce durant l'intégralité du trajet. Tout voyageur qui possède une carte défectueuse doit sans délai faire une demande de duplicata.

21.4 - Contrôle des titres de transport

Sous peine d'être considéré en situation irrégulière ou en fraude, le voyageur ne doit pas circuler :

- Sans titre de transport ;
- Avec un titre de transport non valable (titre expiré, mauvaise origine-destination, tarif réduit sans justification...) ;
- Avec un titre de transport non validé ;
- Avec un titre de transport ayant fait l'objet d'une modification quelconque susceptible de favoriser la fraude ;
- En profitant d'un titre de transport nominatif appartenant à un autre voyageur. Il est interdit de céder à titre onéreux ou gratuit un titre de transport.

Pour tout trajet et lors d'un contrôle, le voyageur présente à l'agent assermenté compétent son titre de transport valable et validé, le cas échéant avec un justificatif donnant droit au titre de transport à tarif réduit, sous peine de verbalisation prévue par les textes légaux et réglementaires en vigueur. Le contrôle peut être effectué à bord des véhicules ainsi qu'aux points d'arrêts lors de la descente et de la montée des voyageurs, sur simple demande des agents assermentés.

Ainsi, chaque voyageur doit conserver son titre de transport valable, validé et en bon état pendant tout le voyage.

L'achat ou la validation d'un titre de transport n'est pas possible au moment du contrôle.

Article 22 - Règles concernant le transport des bagages et autres objets dans les autocars

22.1 - Généralités

Les bagages à main, cartables ou les petits colis sont admis à bord des véhicules dès lors qu'ils peuvent être conservés sur les genoux de leur propriétaire, sous les sièges ou dans les porte-bagages sans gêne pour les autres voyageurs et afin qu'à tout moment le couloir de circulation et l'accès à la porte de secours restent libres.

Tout autre bagage doit être placé en soute (y compris les poussettes). Les bagages trop encombrants ne tenant pas sous les sièges, dans les porte-bagages et les soutes, pourront être refusés. Dans le cas où la soute est pleine, les bagages trop encombrants pour être placés sous les sièges pourront également être refusés. Les voyageurs, lors de la descente, doivent signaler au conducteur qu'ils ont des bagages ou objets à récupérer dans les soutes. L'ouverture et la fermeture des soutes s'effectuent directement par les voyageurs, sous leurs responsabilités.

Les objets individuels de mobilité (rollers, trottinette, vélos pliables...) sont autorisés en soute en fonction de l'espace disponible et sous réserve qu'ils soient dans une housse. Tous les vélos ne pouvant être pliés et rangés dans une housse pourront être refusés à bord d'un véhicule (y compris dans la soute).

Ni le délégataire, ni Vitré Communauté ne peuvent être tenus responsables en cas d'accident dont les biens (bagages, colis, vélos...) auront fait l'objet, ni des dommages causés à ces biens. Le propriétaire d'un objet peut, en revanche, être rendu responsable des dégâts et dommages causés par ledit objet aux autres voyageurs (y compris à leurs bagages) ainsi qu'aux agents du délégataire et aux matériels et installations du réseau de transport.

Les conducteurs peuvent refuser l'admission de certains objets s'ils sont susceptibles de constituer un risque d'accident ou de gêne pour les autres voyageurs.

22.2 - Restrictions

Il est interdit de déposer un bagage et/ou objet (hors effets/menus objets) qui ne comporte pas un étiquetage lisible mentionnant les noms et prénoms du voyageur.

Toute arme est interdite à bord des véhicules, excepté pour les personnes légalement autorisées à en porter. Les personnes autorisées à porter ou transporter une arme à feu ne peuvent accéder aux véhicules affectés au transport public de voyageurs avec cette arme que si celle-ci est non chargée, démontée et maintenue dans un étui ou une mallette fermée.

Il est strictement interdit d'introduire à bord des véhicules du réseau de transport y compris en soute, des matières ou objets qui, par leur nature, leur odeur, leur quantité ou l'insuffisance de leur emballage peuvent être dangereux, incommodants, infectés, toxiques, coupants, tranchants, pointus, inflammables (tels que les jerricanes d'essence, bouteilles de gaz, aérosols) hormis un dispositif d'oxygène mobile qui est autorisé si le voyageur est sous oxygénothérapie et tenu de respecter la continuité de son traitement et sa prescription médicale.

Il est interdit d'abandonner ou de déposer, sans surveillance des matériaux ou objets.

Les dispositions générales s'appliquent au transport interurbain régulier. Les articles décrit ci-après viennent préciser ou compléter ces dispositions.

DISPOSITIONS SPÉCIFIQUES AU TRANSPORT INTERURBAIN SUR RESERVATION

Les dispositions générales et spécifiques aux transports interurbain régulier s'appliquent au transport interurbain sur réservation.

Les articles décrit ci-après viennent préciser ou compléter ces dispositions.

Article 24 - Conditions d'accès au service

Tout résidant ou voyageur occasionnel sur le territoire de Vitré Communauté peut bénéficier du service de ligne interurbaine sur réservation.

Cependant, l'utilisation du service nécessite une inscription préalable via le site internet, l'application mobile ou directement à l'agence commerciale. Un délai de traitement de 48h en cas d'inscription par formulaire est nécessaire.

La Société Vitréenne de Mobilités tient à jour une base de données de l'ensemble des utilisateurs du service de Transport interurbain sur réservation.

Article 25 - Déclenchement et modalités de fonctionnement

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

Ces services sont déclenchés sur réservation. Les usagers sont pris en charge aux arrêts du réseau.

Les trajets desservis sont ceux de la ligne en cas de déclenchement du service (à partir d'une seule réservation).

Le service est déclenché par le client sur simple appel téléphonique ou par le formulaire disponible sur l'application digitale et le site internet.

La réservation peut s'effectuer jusqu'à 1h avant le déplacement.

Article 26 - Intermodalité

Le service n'étant pas assimilable au taxi, le recours à l'intermodalité sera favorisé.

Article 27 - Annulation tardive et déplacements inutiles

Dans la mesure où, pour quelque raison que ce soit, l'utilisateur ne pourrait effectuer le déplacement demandé et programmé, il est tenu d'en informer la Société Vitreenne de Mobilités par tout moyen approprié au plus tard 2h avant la course préalablement réservée.

La répétition de retards ou non présentations peut aboutir à l'exclusion temporaire du service :

1. Au premier voyage non honoré, le client est redevable du prix d'un titre correspondant à son voyage. Il doit régler la somme de 2 € à l'Agence commerciale pour pouvoir de nouveau voyager
2. Du second au quatrième voyage non honoré dans les 12 mois, le client est redevable d'une indemnité forfaitaire de 15 €. Il doit régler la somme à la Maison des Mobilités.
3. Au cinquième voyage non honoré, le client est exclu du dispositif de transport interurbain sur réservation pendant une durée de 6 mois.

Article 28 - Retard du voyageur au point prévu pour sa prise en charge

Le voyageur ayant réservé un service de Transport interurbain sur réservation doit se rendre au point prévu pour sa prise en charge, et il doit y être présent au minimum cinq minutes avant l'heure de passage prévue.

Si le voyageur n'est pas présent au point d'arrêt prévu, le conducteur a pour consigne de ne pas l'attendre et de poursuivre son itinéraire tel que celui-ci est inscrit sur sa feuille de route.

Article 29 - Limitation des places

Sur toutes les courses de transport interurbain sur réservation, le nombre de places assises est limité à 8 voyageurs correspondant à la capacité maximale de véhicule. Dans le cas où le véhicule serait complet, le voyageur se verra proposer un autre horaire pour son voyage lors de sa réservation.

DISPOSITIONS SPÉCIFIQUES AU TRANSPORT À DOMICILE

Les dispositions générales s'appliquent au transport à domicile.

Les articles décrits ci-après viennent préciser ou compléter ces dispositions.

Article 30 - Conditions d'accès au service

Ce service est réglementé dans son fonctionnement. Il est réservé à certains publics et ne se substitue en aucun cas à l'offre régulière ou sur réservation accessible à tous.

Le transport à domicile est un service de transport collectif avec prise en charge à domicile, et non de taxi particulier, qui permet aux personnes avec des difficultés de mobilité de pouvoir accéder dans certaines conditions au pôle de centralité du secteur (soit Vitré, La Guerche, Châteaubourg et Argentré : voir carte en annexe) et aux structures médico-sociales.

L'accès au service Transport à domicile est réservé aux bénéficiaires préalablement inscrits au service. L'inscription a pour but d'établir l'éligibilité au service.

Les ayants-droit au service Transport à domicile sont exclusivement, et par ordre de priorité :

1. Les personnes disposant d'une carte mobilité inclusion (CMI) invalidité : elles n'ont pas de restriction de secteur au-delà du périmètre aggloméré.
2. Les bénéficiaires des allocations AAH et APA, pour accéder aux pôles de centralité de secteur (soit Vitré, La Guerche, Châteaubourg et Argentré) et aux structures médico-sociales.
3. Les personnes de plus de 75 ans si résidant à plus de 500 à vol d'oiseau d'un arrêt desservi par une ligne régulière ou sur réservation (calcul d'une carte isochrone piéton sur www.geoportail.gouv.fr) et pour accéder aux pôles de centralité de secteur (soit Vitré, La Guerche, Châteaubourg et Argentré) et aux structures médico-sociales.

Article 31 - Inscription

Les demandes de dossiers d'inscription se font auprès des services du délégataire, à l'agence commerciale ou bien en téléchargeant un formulaire sur le site internet.

Un entretien aura obligatoirement lieu entre la Société Vitréenne de Mobilités et le demandeur souhaitant s'inscrire au service, afin de lui présenter le service et ses conditions d'utilisation.

Une attestation sur l'honneur sera demandée à tous les usagers à l'inscription sur le fait qu'ils s'engagent à ne pas utiliser le service pour des déplacements sanitaires ou médicaux pris en charge par la sécurité sociale.

Article 32 - Périmètre

Le service transport à domicile fonctionne du lundi au samedi hors dimanche et jours fériés sur la totalité du territoire. Les déplacements se font d'adresse à adresse, avec prise en charge et dépose sur le domaine public.

Pour tous les bénéficiaires, le service de transport à domicile fonctionne depuis ou vers le domicile du bénéficiaire et pour accéder aux pôles de centralité de secteur (soit Vitré, La Guerche-de-Bretagne, Châteaubourg et Argentré-du-Plessis) et aux structures médico-sociales.

Les horaires de fonctionnement du service sont de 9h (Horaire de la première prise en charge) à 17h00 (horaire de la dernière prise en charge).

Aucune course n'est possible au sein des périmètres agglomérés ou sur des trajets inférieurs à 3 kilomètres à vol d'oiseau.

Ce service est un service de transport collectif et non de transport sanitaire ; aussi il ne comprend pas le portage, la montée dans les étages ou l'accompagnement à l'intérieur des bâtiments.

Article 33 - Intermodalité

Le recours à l'intermodalité n'est pas prioritaire, mais il peut être proposé si le trajet n'implique aucune correspondance supplémentaire et si la personne a la capacité de voyager sur les lignes ouvertes au public.

Article 34 - Réservation du service

L'ayant-droit effectue la demande de réservation au plus tard :

- Avant 16h00 la veille, pour des déplacements du lendemain
- Avant 10h00 le samedi pour des déplacements du lundi.

Toute demande de réservation doit être enregistrée et faire l'objet d'une confirmation (heures et lieux de dépose et de prise en charge) ou d'un refus pour le voyageur.

La réservation s'effectue obligatoirement par téléphone à l'agence commerciale, aux horaires d'ouverture de l'agence, par l'application mobile ou le site internet en précisant l'horaire, l'itinéraire aller et retour et la présence ou non d'un accompagnateur.

Pour ce faire, un transport réservé peut être décalé dans la limite de +/-15 minutes.

Il est demandé au bénéficiaire d'anticiper au maximum sa réservation pour des rendez-vous médicaux impliquant des horaires stricts et de le mentionner explicitement lors de sa réservation. Si la réservation n'est pas anticipée d'au moins 7 jours ouvrés la prise en charge et les horaires ne pourront pas être garantis.

Article 35 - Utilisation du service

Chaque usager peut réserver au maximum 2 allers-retours par semaine, et 1 aller-retour par journée.

Article 36 - Accompagnateurs des personnes inscrites

La nécessité pour l'utilisateur d'être accompagné dans ses déplacements est établie lors de l'inscription au service à titre d'assistance ou pour des raisons de sécurité considérées par le délégataire. Aucun transport ne pourra être effectué en son absence, inversement l'accompagnateur ne peut bénéficier seul de l'accès au service. L'accompagnateur n'est pas désigné nommément mais il est par définition majeur, autonome et apte à assister l'utilisateur.

Article 37 - Ponctualité service de Transport à domicile

Tout retard pénalise l'ensemble de la clientèle. Il est demandé à l'utilisateur d'être prêt 15 minutes avant l'horaire convenu lors de la réservation. Le conducteur ne pourra attendre au-delà de l'heure convenue.

Article 38 - Retards et déplacements inutiles du service Transport à domicile

Dans la mesure où, pour quelque raison que ce soit, l'utilisateur ne pourrait effectuer le déplacement demandé et programmé, il est tenu d'en informer l'exploitant par tout moyen approprié la Société Vitreeenne de Mobilités au plus tard une heure avant l'heure de prise en charge.

La répétition de retards ou non présentations peut aboutir à l'exclusion temporaire, dans les mêmes conditions que pour les lignes interurbaines sur réservation.

Article 39 - Titres acceptés sur le transport à domicile

Le transport à domicile est soumis à une tarification spécifique. Chaque course est facturée 4€ : règlement possible à l'agence commerciale sur le site Internet et l'application, ou en espèces à régler au conducteur.

Les titres de transport sont néanmoins disponibles sur tous les canaux de distribution à l'Agence commerciale, sur le site Internet et l'application mobile, ou en espèces à régler au conducteur.

Secteurs et principaux axes de l'agglomération de Vitré Communauté

