

Règlement de service
du service de mobilités de



Linēotim
VIVONS LES MOBILITÉS !

Table des matières

Article 1	Dispositions du règlement.....	4
Article 2	Accès aux véhicules.....	4
Article 3	Assistance à la montée et à la descente du car (non- urbain)	4
Article 4	Titre de transport.....	5
Article 5	Priorité et places réservées.....	5
Article 6	Conditions particulières d'admission pour les jeunes enfants sur les lignes.....	5
Article 7	Incidents de circulation	5
Article 8	Voyage de groupe.....	5
Article 9	Transport d'animaux.....	6
Article 10	Transport d'objets.....	6
Article 11	Objets trouvés	9
Article 12	Règles de bonne conduite	9
Article 13	Infractions	10
Article 14	Régularisation des infractions.....	10
Article 15	Contestation de la verbalisation.....	11
Article 16	Réclamations.....	11
Article 17	Compensation financière.....	11
Article 18	Données personnelles	12
Article 19	Conditions d'accès au service	13
Article 20	Zones.....	13
Article 21	Déclenchement et modalités de fonctionnement	14
Article 22	Réservation service TAD.....	15
Article 23	Intermodalité.....	15
Article 24	Ponctualité service TAD.....	15
Article 25	Retards et déplacements inutiles.....	15
Article 26	Accès aux véhicules.....	16
Article 27	Incidents de circulation	16
Article 28	Limitation des places.....	16
Article 29	Réservation service TAD.....	17
Article 30	Ponctualité service TAD.....	17

Article 31	<i>Retards et déplacements inutiles.....</i>	17
Article 32	<i>Conditions d'accès au service</i>	18
Article 33	<i>Inscription.....</i>	18
Article 34	<i>Périmètre.....</i>	18
Article 35	<i>Intermodalité.....</i>	19
Article 36	<i>Réservation service TPMR</i>	19
Article 37	<i>Utilisation du service.....</i>	19
Article 38	<i>Déplacements pour motif prioritaire / déplacement refusés</i>	19
Article 39	<i>Modalités de fonctionnement</i>	20
Article 40	<i>Accompagnateurs des personnes inscrites</i>	20
Article 41	<i>Ponctualité des usagers</i>	21
Article 42	<i>Retards et déplacements inutiles service TPMR</i>	21
Article 43	<i>Affichage du règlement de service.....</i>	21
Article 44	<i>Entrée en vigueur.....</i>	21

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

Article 1 Dispositions du règlement

Les dispositions du présent règlement sont applicables à l'ensemble des lignes et services de Transport A la Demande du réseau de transports collectifs de Morlaix Communauté, que les services soient exécutés directement par le Concessionnaire ou sous-traités conformément aux dispositions de la convention.

Les dispositions du présent règlement font référence au Décret n° 2019-726 du 9 juillet 2019 relatif aux dispositions des titres IV, V et VI du livre II de la deuxième partie réglementaire du code des transports et comportant diverses dispositions relatives à la sûreté des transports

Article 2 Accès aux véhicules

Les usagers doivent veiller à leur propre sécurité, à préserver celle des autres passagers et à suivre les consignes données par les agents de conduite et les personnels de la société.

Il est préconisé de se présenter à l'un des points d'arrêts figurant sur la fiche horaire au moins 5 minutes avant l'horaire de passage théorique.

Il est interdit aux usagers :

1° d'entrer dans les véhicules ou d'en sortir ailleurs qu'aux accès aménagés à cet effet.

2° de monter ou de descendre ailleurs qu'aux arrêts destinés à cet effet ou lorsque le véhicule n'est pas complètement arrêté

3° de se pencher en dehors du véhicule

4° les services sont assurés dans la limite des places disponibles et autorisées, Le conducteur peut refuser l'accès aux usagers afin d'éviter une situation de surnombre dans le véhicule.

En cas de non-respect des dispositions prévues par le présent article, le Concessionnaire décline par avance toute responsabilité pour les accidents ou dommages qui pourraient en résulter.

Article 3 Assistance à la montée et à la descente du car (non- urbain)

Le conducteur aide les usagers en fauteuil roulant à monter ou à descendre du véhicule.

Cependant, cette aide se limite au franchissement de la marche d'accès au véhicule, à l'installation, à l'accrochage du fauteuil au sol et au bouclage de la ceinture de sécurité.

Le conducteur ayant l'interdiction formelle de s'éloigner du véhicule pendant le service, il ne peut en aucun cas accompagner les passagers lors d'un cheminement piétonnier avant ou après l'embarquement.

Article 4 Titre de transport

L'accès au réseau est gratuit pour les usagers.

A leur montée dans un véhicule scolaire, les usagers scolaires doivent présenter leur titre de transport.

Article 5 Priorité et places réservées

Dans le territoire de Morlaix Communauté, 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 usagers, 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 transporteur.

Les usagers 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 6 Conditions particulières d'admission pour les jeunes enfants sur les lignes.

Les enfants de moins de deux ans doivent être installés correctement dans un dispositif de fixation ventrale.

Les enfants de moins de six ans doivent obligatoirement être accompagnés durant la totalité du voyage par une personne adulte.

Pour les enfants de moins de 10 ans, il est conseillé à leur accompagnateur de prévoir un rehausseur.

Article 7 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 usagers mineurs sont déposés à l'établissement public le plus proche (mairie, gendarmerie...) ou gardés à bord du véhicule lorsque les conditions le permettent. Le conducteur ou le transporteur s'assure que les familles puissent être averties.

Article 8 Voyage de groupe

Pour assurer leurs déplacements, les groupes de plus de 6 personnes et de moins de 35 personnes sont priés de réserver préalablement leur trajet auprès de l'agence commerciale, et favoriser les heures creuses pour leurs déplacements.

Article 9 Transport d'animaux

Aucun animal n'est admis dans les véhicules servant au transport des usagers (Décret n° 2019-726 du 9 juillet 2019 relatif aux dispositions des titres IV, V et VI du livre II de la deuxième partie réglementaire du code des transports et comportant diverses dispositions relatives à la sûreté des transports)..

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 usagers, ni constituer une gêne à leur égard.

Le Concessionnaire 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 10 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 usagers.

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.

Pour le transport urbain :

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

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

Conformément à la réglementation en vigueur, le transporteur est responsable des objets et bagages placés **en soute** pendant toute la durée du transport, du moment de leur prise en charge jusqu'à leur restitution au propriétaire.

Ces bagages doivent faire l'objet d'un étiquetage par leur propriétaire mentionnant leur identité.

En cas de perte, vol ou détérioration d'un bagage ou vélo placé en soute, le transporteur s'engage à indemniser l'utilisateur selon la valeur réelle du préjudice subi, dans la limite de 150.00 € euros par objet ou bagage, sur présentation de justificatifs établissant la valeur de l'objet ou du vélo et des accessoires endommagés.

Cette limite d'indemnisation ne s'applique toutefois pas en cas de faute intentionnelle ou inexcusable du transporteur.

Concernant les vélos, afin de limiter les risques de dommages, l'utilisateur est invité à :

- Retirer les accessoires amovibles du vélo (compteurs, éclairages, sacoches, etc.)
- S'assurer que le vélo ne présente pas de parties saillantes risquant d'être endommagées
- Signaler au personnel de bord toute fragilité particulière du vélo

Tout dommage constaté à la restitution du vélo, d'un objet ou d'un bagage doit faire l'objet d'une déclaration immédiate auprès du personnel du transporteur avant de quitter le véhicule. Un formulaire de constatation sera établi conjointement par le passager et le représentant du transporteur.

Une protestation motivée les confirmant doit lui être adressée par lettre recommandée ou par acte extrajudiciaire, au plus tard dans les trois jours ouvrés suivants la fin du transport.

Le transporteur ne pourra être exonéré de sa responsabilité qu'en cas de force majeure, de vice propre du bagage ou du vélo ou de faute de l'utilisateur (notamment en cas de conditionnement inadéquat).

Le transporteur, ou son préposé-conducteur, se réserve le droit de refuser les bagages dont le poids, les dimensions ou la nature ne correspondent pas à ce qui avait été convenu avec le client, ainsi que ceux qu'il estime préjudiciables à la sécurité du transport.

Les bagages à main, dont l'utilisateur conserve la garde, demeurent sous son entière responsabilité.

Avant l'exécution du service, le transporteur informe chaque usager des dispositions ci-dessus, notamment en ce qui concerne la garde des bagages à main et la limite d'indemnisation des bagages placés en soute. A la fin du transport, l'utilisateur ou son représentant sont tenus de s'assurer qu'aucun objet n'a été oublié dans l'autocar. Le transporteur décline toute responsabilité en cas de détérioration ou de vol de tout ce qui pourrait y avoir été laissé. Une assurance bagage peut être souscrite.

En cas de détérioration par le conducteur de fauteuils roulants, ou de tout autre équipement de mobilité ou de dispositif d'assistance, le coût de l'indemnisation est équivalent au coût de remplacement ou de réparation du matériel.

Pour le transport non-urbain :

Le transport des vélos est autorisé dans la soute des véhicules de grande capacité ou sur les portes vélos, lorsque les véhicules en sont munis, sous la responsabilité de leur propriétaire, dans la limite des places disponibles (pas plus de 3 vélos). Ils sont de préférence protégés par une housse.

Les bagages, poussettes ne pouvant être portés sur les genoux durant le voyage doivent être signalés au conducteur. Lors de la descente, les usagers doivent rappeler au conducteur qu'ils ont des bagages à récupérer.

L'ouverture et la fermeture des soutes restent de la responsabilité du conducteur.

Pour les services desservis par des minibus ou des minicars, les usagers ne peuvent voyager qu'avec un petit bagage ou panier de courses.

Conformément à la réglementation en vigueur, le transporteur est responsable des objets et bagages placés en soute pendant toute la durée du transport, du moment de leur prise en charge jusqu'à leur restitution au propriétaire.

Ces bagages doivent faire l'objet d'un étiquetage par leur propriétaire mentionnant leur identité.

En cas de perte, vol ou détérioration d'un vélo placé en soute, le transporteur s'engage à indemniser l'utilisateur selon la valeur réelle du préjudice subi, dans la limite de 150.00 € euros par objet ou bagage, sur présentation de justificatifs établissant la valeur du vélo et des accessoires endommagés.

Cette limite d'indemnisation ne s'applique toutefois pas en cas de faute intentionnelle ou inexcusable du transporteur.

Concernant les vélos, afin de limiter les risques de dommages, l'utilisateur est invité à :

- Retirer les accessoires amovibles du vélo (compteurs, éclairages, sacoches, etc.)
- S'assurer que le vélo ne présente pas de parties saillantes risquant d'être endommagées
- Signaler au personnel de bord toute fragilité particulière du vélo

Tout dommage constaté à la restitution du vélo, d'un objet ou d'un bagage doit faire l'objet d'une déclaration immédiate auprès du personnel du transporteur avant de quitter le véhicule. Un formulaire de constatation sera établi conjointement par l'utilisateur et le représentant du transporteur.

Une protestation motivée les confirmant doit lui être adressée par lettre recommandée ou par acte extrajudiciaire, au plus tard dans les trois jours ouvrés suivants la fin du transport.

Le transporteur ne pourra être exonéré de sa responsabilité qu'en cas de force majeure, de vice propre de l'objet vélo ou de faute de l'utilisateur (notamment en cas de conditionnement inadéquat).

Le transporteur, ou son préposé-conducteur, se réserve le droit de refuser les bagages dont le poids, les dimensions ou la nature ne correspondent pas à ce qui avait été convenu avec le client, ainsi que ceux qu'il estime préjudiciables à la sécurité du transport.

Les bagages à main, dont l'utilisateur conserve la garde, demeurent sous son entière responsabilité.

Avant l'exécution du service, le transporteur informe chaque usager des dispositions ci-dessus, notamment en ce qui concerne la garde des bagages à main et la limite d'indemnisation des bagages placés en soute. A la fin du transport, le client, son représentant et les usagers sont tenus de s'assurer qu'aucun objet n'a été oublié dans l'autocar. Le transporteur décline toute responsabilité en cas de détérioration ou de vol de tout ce qui pourrait y avoir été laissé. Une assurance bagage peut être souscrite.

En cas de détérioration par le conducteur de fauteuils roulants, ou de tout autre équipement de mobilité ou de dispositif d'assistance, le coût de l'indemnisation est équivalent au coût de remplacement ou de réparation du matériel.

Article 11 Objets trouvés

Les objets trouvés seront centralisés à l'agence commerciale pour une durée maximale d'un mois. Passé ce délai, ils seront remis au service d'objets trouvés de la mairie de Morlaix.

Article 12 Règles de bonne conduite

Les passagers voyagent assis sur les lignes non-urbaines et ceinturés. Tout contrevenant s'expose à une amende de 4ème classe prévue par le code de la route.

Les usagers doivent avoir un comportement respectueux vis-à-vis du conducteur et des autres passagers.

Il est interdit aux usagers, sans que cette liste d'infractions soit limitative :

- 1° D'occuper un emplacement non destiné aux usagers
- 2° De se placer indûment dans les espaces ayant une destination spéciale ou d'entraver la circulation dans les couloirs
- 3° De gêner la conduite, de faire obstacle à la manœuvre des portes ou des dispositifs de sécurité, d'ouvrir les portes pendant la marche et avant l'arrêt complet du véhicule affecté
- 4° De parler au conducteur durant la marche, sans nécessité
- 5° De prendre place ou de demeurer dans un véhicule à l'arrêt aux arrêts terminus. Des cas particuliers étant cependant admis à certains terminus en boucle
- 6° De cracher dans les espaces ou véhicules affectés au transport public de usagers
- 7° D'uriner dans les véhicules
- 8° De détériorer, de souiller, de dégrader le matériel roulant et les installations de toute nature ainsi que les différentes pancartes, inscriptions ou affiches qu'ils comportent
- 9° De se servir sans motif légitime de tout dispositif d'alarme ou de sécurité mis à la disposition des usagers
- 10° De faire usage dans les transports d'appareils ou instruments sonores ou de troubler la tranquillité d'autrui par des bruits ou des tapages
- 11° D'abandonner ou de déposer sans surveillance des matériaux ou objets dans les espaces ou véhicules.
- 12° De distribuer des tracts publicitaires sans autorisation spéciale, de solliciter la signature de pétitions, de se livrer à une quelconque propagande, de troubler la tranquillité des usagers de quelque manière que ce soit dans les véhicules
- 13° De quêter, d'offrir à la vente, de vendre quoi que ce soit, de se livrer à une quelconque publicité et d'apposer des affiches, dessins ou inscriptions dans les véhicules et les installations du réseau (abris, poteaux d'arrêts...) sans une autorisation spéciale
- 14° De se livrer à la mendicité dans les véhicules

15° De s'introduire ou de se maintenir dans les espaces ou véhicules en état d'ivresse manifeste ou sous l'emprise de drogues

16° De fumer y compris les cigarettes électroniques dans un véhicule ou dans un espace affecté au transport de usager accessible au public

17° De voyager avec des armes (couteaux, armes à feux...) sauf personnels habilités

18° De pénétrer dans les véhicules dans une tenue ou un état susceptible d'incommoder les autres usagers.

19° De jouer, crier, projeter quoi que ce soit

20° Abandonner ou jeter tous papiers, résidus ou détritrus de toute nature

21° De tenir des propos injurieux, racistes ou diffamatoires à l'encontre des autres usagers ou du personnel du Concessionnaire

22° De manquer au respect des lois en vigueur

Le conducteur peut décider, après en avoir référé à son responsable hiérarchique, de refuser l'accès à un usager si celui-ci présente un comportement induisant un risque de trouble à l'ordre public (ivresse, agressivité excessive...) ou risquant d'importuner les autres passagers (tenue vestimentaire...).

En cas de dégradations du véhicule, l'auteur sera tenu de rembourser au transporteur les frais de réparations induits.

Article 13 Infractions

Les infractions au présent règlement seront constatées par les agents assermentés du Concessionnaire, ainsi que par les agents de la force publique.

Ces infractions seront sanctionnées des peines prévues par les différents textes légaux et réglementaires en la matière, sans préjudice des réparations civiles et de l'affichage des jugements de condamnation qui pourront être réclamés par le Concessionnaire.

L'absence de titre de transport scolaire, pour un élève circulant sur une ligne ou un circuit scolaire, constitue une infraction. En regard de l'accès gratuit au réseau, une première infraction fera l'objet d'un avertissement écrit. En cas de renouvellement de l'infraction, l'usager pourra être verbalisé au motif de « voyage sans titre de transport ».

Dans le cadre de la réglementation en vigueur, les agents assermentés de l'entreprise ont la possibilité de relever ou de faire relever par les agents de la force publique l'identité et l'adresse du contrevenant.

Article 14 Régularisation des infractions

Les usagers qui auront enfreint les dispositions des articles du présent règlement seront en situation irrégulière.

En cas de constatation d'une infraction par un agent du réseau assermenté, un procès-verbal d'infraction est rédigé.

Le refus ou l'incapacité de produire une pièce d'identité officielle, pourra donner lieu à un recours éventuel aux forces de l'ordre.

Le contrevenant devra s'acquitter du montant de l'indemnité forfaitaire :

- Soit au moment de la constatation de l'infraction, auprès de l'agent verbalisateur. Dans ce cas, le paiement pourra se faire en espèces ou en chèque
- Soit dans les 48 heures. Le paiement s'effectuera à l'agence et prendra en compte seulement l'indemnité forfaitaire

A défaut de paiement dans les 48 heures, une procédure de recouvrement est déclenchée. Le contrevenant devient redevable de plein droit d'une amende forfaitaire et des frais de dossiers

A défaut de paiement dans le délai de deux mois, le contrevenant devient redevable en plein-droit d'une amende forfaitaire majorée et des frais de dossier

Le Concessionnaire pourra décider d'une exclusion temporaire (2 mois) à l'encontre de tout usager ayant enfreint le présent règlement.

Les tarifs des contraventions sont pris en référence aux articles L.3116-1 et L.2241-1 et suivants du code des transports ainsi qu'aux dispositions réglementaires prises pour leur application.

Article 15 Contestation de la verbalisation

La contestation des contraventions ne pourra se faire qu'avec un courrier explicitant les motivations et une copie du procès-verbal.

L'adresse du Concessionnaire est : Keolis Morlaix Communauté Rue Antoine Lavoisier 29600 Saint Martin des Champs

Une réponse sera apportée sous 1 mois.

Article 16 Réclamations

Toute personne qui manifesterait l'intention d'obtenir un dédommagement à l'occasion d'un parcours effectué sur le réseau Morlaix Communauté, quelles que soient les circonstances invoquées (accident, bousculade, mauvais état du matériel...) sera tenue de faire la preuve de sa qualité d'usager par tout moyen de nature à établir la réalité du voyage qu'elle prétendra avoir effectué.

Article 17 Compensation financière

En cas de force majeure ou par nécessité de sécurité des usagers le Concessionnaire ne pourra être tenu responsable des éventuelles conséquences de retards, ou services non assurés quelle qu'en soit la raison.

Article 18 Données personnelles

18.1 Dans le cadre la gestion des titres de transport, Keolis Morlaix Communauté, 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 de l'usager pendant toute la durée de validité des abonnements souscrits.
- Gestion des vols et pertes des titres de transport,
- Gestion des réclamations

18.2 Dans le cadre de la gestion des services de Transport A la Demande, Keolis Morlaix Communauté recueille et utilise les données personnelles concernant les usagers pour les finalités principales décrites ci-dessous :

- Gestion des comptes utilisateurs/usagers ;
- Gestion et suivi de la relation commerciale
- Gestion des réservations de transport ;
- Gestion de la prise en charge des usagers 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.

18.3 Elles sont destinées aux services habilités et devant en connaître dans le cadre des finalités susmentionnées de Keolis Morlaix Communauté (dont le service client), ainsi que, le cas échéant, à ses sous-traitants situés au sein de l'Union européenne et aux filiales du Groupe Keolis auxquelles fait appel Keolis Morlaix Communauté 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 Keolis Morlaix Communauté serait tenue de se conformer aux lois et aux règlements et aux requêtes et ordres légaux ou si cela est permis par la Loi.

18.4 Les données de l'usager sont conservées pour les durées nécessaires à la gestion administrative des abonnements souscrits et la promotion des services de Keolis Morlaix Communauté / réseau Linéotim conformément aux finalités susmentionnées. Pour plus d'informations, nous vous invitons à consulter notre politique de confidentialité, disponible à www.lineotim.com. A la fin de la Concession 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.

18.5 Conformément à la réglementation applicable, les données sont traitées lorsqu' il y a un fondement légal qui permet à Keolis Morlaix Communauté 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 usagers 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 de l'utilisateur, concernent :

- Gestion de l'information par sms

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

18.7 Pour plus d'informations concernant le traitement des données personnelles par Keolis Morlaix Communauté, veuillez-vous référer à la Politique de confidentialité disponible sur www.lineotim.com.

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

- par courriel à dpo.morlaix@keolis.com

- par courrier à : Keolis Morlaix Communauté – 5 rue Antoine Lavoisier – ZI de Keriven – 29600 Saint Martin des champs

DISPOSITIONS SPÉCIFIQUES AU TRANSPORT A LA DEMANDE ZONAL

Article 19 Conditions d'accès au service

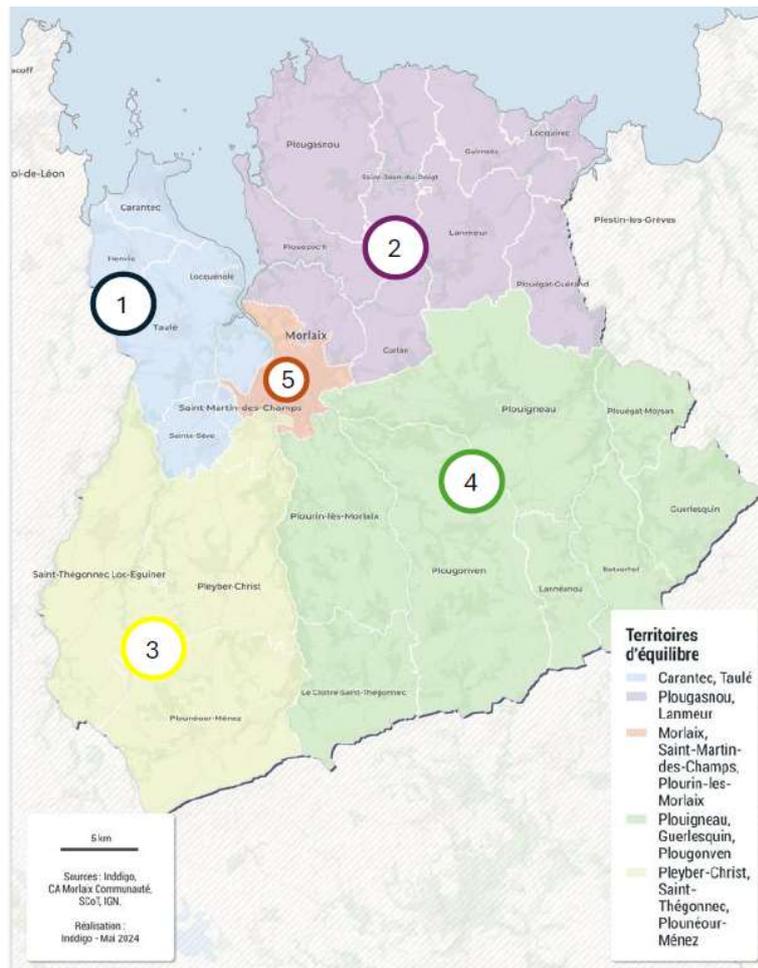
Tout résidant ou usager occasionnel sur le territoire de Morlaix Communauté de plus de 16 ans peut bénéficier du service de TAD zonal.

[Les informations suivantes figurent sur le site internet et dans le guide horaire : les horaires de la centrale de réservation la gestion des incidents.](#)

Article 20 Zones

Le territoire de Morlaix Communauté est découpé en 5 zones.

La zone 5 – le pôle urbain ne bénéficie pas du service, étant desservi par les lignes régulières urbaines.



Article 21 Déclenchement et modalités de fonctionnement

Ces services sont déclenchés à la demande. Les usagers sont pris en charge aux arrêts du réseau Linéotim.

Les trajets desservis peuvent être :

- D'un arrêt à un autre arrêt dans une même zone
- D'un arrêt d'une zone vers l'un des arrêts suivants de la zone urbaine : Place Cornic, gare SNCF, hôpital, clinique de la baie, Vierge noire, France Travail, IUT, Pouliet, Mairie de St Martin, centre commercial St Martin, centre commercial la Boissière, centre commercial St Fiacre.

La desserte des zones se fait selon le calendrier suivant :

zone TAD	PLAGES HORAIRES DES PRISES EN CHARGE	
	Matin 8h30-12h	Après-midi 13h30-18h00
lundi	Zone 4	Zone 1
mardi	Zone 2	Zone 3
mercredi	Zone 3	Zone 1
jeudi	Zone 4	Zone 2
vendredi	Zone 1	Zone 4
samedi	Alternance des zones 1-2 et 3-4	Pas de services

Article 22 Réserve service TAD

Le service est déclenché par l'utilisateur sur simple appel téléphonique ou par le formulaire disponible sur l'application digitale.

La réservation doit s'effectuer avant 10h00 pour l'après-midi et la veille avant 17h00 pour le lendemain ; le samedi avant 10h00 pour les déplacements du lundi matin.

Article 23 Intermodalité

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

Ainsi, tout usager qui pourra bénéficier d'une correspondance pour finaliser son trajet par les lignes régulières du réseau, dans une fourchette de 30 minutes par rapport à sa demande initiale, se verra proposer cette solution, si le temps d'attente est limité à 10 minutes avant la correspondance.

Article 24 Ponctualité service TAD

Le service assure l'offre de transport correspondant à l'horaire de prise en charge prédéfini ou de dépose prédéfini avec l'utilisateur lors de la demande de réservation.

Article 25 Retards et déplacements inutiles

Les annulations doivent intervenir (par courriel à contact@lineotim.com ou appel au 02 98 88 82 82) dans les mêmes délais que les réservations, à savoir 17h00 la veille du déplacement et 10h00 le samedi matin pour un déplacement le lundi ou au plus tard 2 heures avant l'horaire prévu de prise en charge.

En dessous de ce seuil de 2 heures, l'annulation par l'utilisateur est considérée comme hors-délai. De la même manière, un déplacement est considéré comme inutile lorsqu'un conducteur (trice) se présente avec son véhicule pour une prise en charge et que le client est absent sans avoir pris la peine d'annuler sa réservation.

Dans ces deux cas (annulation tardive et/ou absence), le client reçoit un avertissement par SMS ou par e-mail selon ses préférences, rappelant la procédure d'annulation et que l'annulation tardive peut entraîner une suspension de l'accès au service. Cette information apparaît également dans son compte client, permettant de suivre les risques de suspension encourus. Cette politique permet de sensibiliser le client au respect du service public.

Keolis propose un système de sanction permettant de responsabiliser les usagers. Au-delà de 3 annulations (tardives ou absence) par l'utilisateur, celui-ci se verra suspendu temporairement du service pendant (2 mois) du service.

Article 26 Accès aux véhicules

Les usagers doivent veiller à leur propre sécurité, à préserver celle des autres passagers et à suivre les consignes données par les agents de conduite et les personnels de la société.

Il est préconisé de se présenter à l'arrêt au moins 5 minutes avant l'horaire de passage convenu.

Il est interdit aux usagers :

1° d'entrer dans les véhicules ou d'en sortir autrement que par les accès aménagés à cet effet.

2° de monter ou de descendre ailleurs que dans les arrêts destinés à cet effet ou lorsque le véhicule n'est pas complètement arrêté

3° de se pencher en dehors du véhicule

4° les services sont assurés dans la limite des places disponibles et autorisées, Le conducteur peut refuser l'accès aux usagers afin d'éviter une situation de surnombre dans le véhicule.

En cas de non-respect des dispositions prévues par le présent article, le Concessionnaire décline par avance toute responsabilité pour les accidents ou dommages qui pourraient en résulter.

Article 27 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. L'information sera communiquée à Morlaix Communauté selon les dispositions de la convention de DSP.

Article 28 Limitation des places

Sur un même trajet ou sur une même plage horaire, le nombre de places est limité à 8 usagers.

DISPOSITIONS SPÉCIFIQUES AU TRANSPORT A LA DEMANDE VIRTUEL

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

Les circuits scolaires étant mis en œuvre spécifiquement à destination du public scolaire, et en adaptation avec les horaires des établissements et communes desservies, l'usage des lignes en TAD par les usagers scolaires doit rester exceptionnel.

Les informations suivantes figurent sur le site internet et dans le guide horaire : les horaires de la centrale de réservation, la gestion des incidents.

Article 29 Réservation service TAD

Le service est déclenché par l'utilisateur sur simple appel téléphonique ou par le formulaire disponible sur l'application digitale.

La réservation doit s'effectuer avant 10h00 pour l'après-midi et la veille avant 17h00 pour le lendemain ; le samedi avant 10h00 pour les déplacements du dimanche et du lundi matin. Pour un déplacement prévu un jour férié, la réservation doit s'effectuer la veille avant 10h00 ; si ce jour férié est un lundi, la réservation doit s'effectuer le samedi précédent avant 10h.

Article 30 Ponctualité service TAD

Le service assure l'offre de transport correspondant à l'horaire de prise en charge prédéfini ou de dépôt prédéfini avec l'utilisateur lors de la demande de réservation.

Article 31 Retards et déplacements inutiles

Les annulations doivent intervenir (par courriel à contact@lineotim.com ou appel au 02 98 88 82 82) dans les mêmes délais que les réservations, à savoir 17h00 la veille du déplacement et 10h00 le samedi matin pour un déplacement le lundi ou au plus tard 2 heures avant l'horaire prévu de prise en charge.

En dessous de ce seuil de 2 heures, l'annulation par l'utilisateur est considérée comme hors-délai. De la même manière, un déplacement est considéré comme inutile lorsqu'un conducteur (trice) se présente avec son véhicule pour une prise en charge et que le client est absent sans avoir pris la peine d'annuler sa réservation.

Dans ces deux cas (annulation tardive et/ou absence), le client reçoit un avertissement par SMS ou par e-mail selon ses préférences, rappelant la procédure d'annulation et que l'annulation tardive peut entraîner une suspension de l'accès au service. Cette information apparaît également dans son compte client, permettant de suivre les risques de suspension encourus. Cette politique permet de sensibiliser le client au respect du service public.

Keolis propose un système de sanction permettant de responsabiliser les usagers. Au-delà de 3 annulations (tardives ou absence) par l'utilisateur, celui-ci se verra suspendu temporairement du service pendant (2 mois) du service.

DISPOSITIONS SPÉCIFIQUES AU SERVICE FLEXO PMR

Les dispositions suivantes sont applicables aux usagers du système de transports à la demande TPMR de Morlaix Communauté, que les services soient exécutés directement par le Concessionnaire ou sous-traités conformément aux dispositions du contrat.

Les informations relatives aux horaires de la centrale de réservation, les modalités de réservation, les modalités de groupage, les modalités de confirmation du trajet figurent sur le site internet et dans le guide horaire.

Article 32 Conditions d'accès au service

L'accès au service TPMR est réservé aux personnes à mobilité réduite qui, du fait de leur handicap, ne peuvent pas emprunter le réseau Linéotim, seules ou accompagnées. Afin de répondre au plus grand nombre possible de demandes, les usagers peuvent être regroupés.

Les ayants-droits au service TPMR doivent être titulaires d'une carte Mobilité Inclusion (CMI) portant la mention « Invalidité », quel que soit le lieu de leur résidence principale.

La qualité de l'ayant-droit ne peut excéder la date de fin de validité de cette carte.

Les enfants de moins de 10 ans doivent être accompagnés.

Article 33 Inscription

Les demandes de dossiers d'inscription se font auprès du service du Concessionnaire.

Un entretien aura obligatoirement lieu entre le Concessionnaire et le demandeur souhaitant s'inscrire au service, afin que le Concessionnaire lui présente le service et ses conditions d'utilisation.

L'entretien aura prioritairement lieu au domicile du demandeur (ou au lieu de prise en charge principal), afin que le Concessionnaire appréhende au mieux les conditions de prise en charge du futur usager.

Le dossier d'inscription est ensuite transmis à Morlaix Communauté pour validation.

Une inscription préalable est nécessaire pour accéder au service.

Article 34 Périmètre

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

Les horaires de fonctionnement du service sont de 7h30 (Horaire de la première prise en charge) à 19h30 (horaire de la dernière dépose).

Article 35 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 le handicap de la personne le permet.

Article 36 Réservation service TPMR

L'utilisateur doit effectuer la demande de réservation au plus tard :

- avant 17h00 la veille, pour des déplacements du lendemain
- avant 10h00 le samedi pour des déplacements du lundi

L'utilisateur a toujours la possibilité de faire une demande de déplacement en dernière minute sous réserve que le plan de transport de la journée le permette.

Toute demande de réservation doit être enregistrée et faire l'objet d'une confirmation (heures et lieux de dépôt et de prise en charge) ou d'un refus pour l'utilisateur avant 20h la veille du trajet.

La réservation s'effectue obligatoirement par téléphone au 02 98 88 82 82 ou par l'application mobile en précisant l'horaire, l'itinéraire aller et retour et la présence ou non d'un accompagnateur ou directement à l'agence commerciale.

La centrale de réservation est ouverte de 8h45 à 12h15, et de 13h45 à 17h30 du lundi au vendredi, et de 8h45 à 12h15 le samedi.

L'utilisateur exprime son besoin de déplacement ou par l'heure de départ, ou par l'heure d'arrivée souhaitée.

Les modalités de groupage d'utilisateurs sont gérées uniquement par le concessionnaire.

Article 37 Utilisation du service

Chaque utilisateur peut réserver trois allers-retours par semaine, et 1 aller-retour quotidien dans la limite de 3 allers-retours par semaine, hors déplacements pour motif prioritaire indiqués à l'article 38.

Article 38 Déplacements pour motif prioritaire / déplacement refusés

Les trajets peuvent être considérés comme prioritaires s'ils ont pour destination ou motif :

- Le travail, sur une origine et une destination prédéfinies,
- L'accomplissement d'une fonction élective ou la convocation à une date imposée pour un objet tel que la présence à un examen de type professionnel, sur présentation d'un justificatif
- Un rendez-vous dans un établissement Médico-Social, sous réserve de l'orientation définie par la Maison Départementale des Personnes Handicapées (MDPH).

Tous les autres trajets sont non prioritaires.

Inéligibilité de certains trajets :

- Les trajets sanitaires et médicaux pris en charge par la sécurité sociale (transports liés aux traitements ou examens pour les patients reconnus atteints d'une affection de longue durée).
- Les trajets effectués vers des établissements scolaires ou universitaires,
- Les trajets effectués dans le cadre de la prise en charge de certains Etablissements Médico-Sociaux (exemple : transports vers les ESAT),
- Les trajets dont la prise en charge est prévue dans les tarifs validés par les autorités de tutelle conformément à la réglementation en vigueur (exemples : transports vers les IME, IEM, ITEP, MAS ou FAM, services accueil de jour EHPAD),
- Les trajets dont la distance est inférieure à 500m à vol d'oiseau.

Une attestation sur l'honneur sera demandée aux 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 39 Modalités de fonctionnement

Le service TPMR assure un transport de porte à porte sur le territoire de Morlaix Communauté (dépose sur le domaine public).

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 du Concessionnaire. De même que la destination prévue lors de la réservation ne peut être modifiée au cours du trajet.

L'organisation du service privilégie le recours au groupage.

Pour ce faire, un transport réservé peut être décalé dans la limite de +/-10 minutes par rapport à l'horaire initialement souhaité. Tout transport s'entend à partir d'un déplacement supérieur à 500 mètres à vol d'oiseau.

Article 40 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 Concessionnaire. 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 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. Il sera autorisé à être transporté dans la limite des places disponibles pour le déplacement convenu. La présence et le nombre d'accompagnateurs sont à préciser lors de la réservation.

Article 41 Ponctualité des usagers

Tout retard pénalise l'ensemble des usagers. Il est demandé à l'utilisateur d'être prêt 10 minutes avant l'horaire prédéfini lors de la réservation. Le conducteur ne pourra attendre au-delà de l'heure convenue.

Article 42 Retards et déplacements inutiles service TPMR

Les annulations doivent intervenir dans les mêmes délais que les réservations, à savoir 17h00 la veille du déplacement et 10h00 le samedi matin pour un déplacement le lundi ou au plus tard 2 heures avant l'horaire prévu de prise en charge.

En dessous de ce seuil de 2 heures, l'annulation par l'utilisateur est considérée comme hors-délai. De la même manière, un déplacement est considéré comme inutile lorsqu'un conducteur (trice) se présente avec son véhicule pour une prise en charge et que le client est absent sans avoir pris la peine d'annuler sa réservation.

Dans ces deux cas (annulation tardive et/ou absence), le client reçoit un avertissement par SMS ou par e-mail selon ses préférences, rappelant la procédure d'annulation et que l'annulation tardive peut entraîner une suspension de l'accès au service. Cette information apparaît également dans son compte client, permettant de suivre les risques de suspension encourus. Cette politique permet de sensibiliser le client au respect du service public.

Keolis propose un système de sanction permettant de responsabiliser les usagers. Au-delà de 3 annulations (tardives ou absence) par l'utilisateur, celui-ci se verra suspendu du service pendant 1 mois.

DISPOSITIONS GENERALES

Article 43 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 Concessionnaire.

Article 44 Entrée en vigueur

Le présent règlement entre en vigueur à partir du 7 juillet 2025.

Pour le Concessionnaire,

Pour Morlaix Communauté,

Le Directeur,

Le Président,