

# **Règlement du transport public de transport PASS'O**

Le présent Règlement de Service du Réseau Pass'O est conçu pour encadrer l'utilisation des services de transports du réseau. Par ailleurs, les ventes effectuées à l'agence commerciale et via la boutique en ligne sont régies par des conditions générales de vente qui s'appliquent en complément de ce règlement. L'ensemble de ces documents sont consultables directement depuis le site internet [www.passo.fr](http://www.passo.fr).

## **A. REGLEMENT DES SERVICES REGULIERS**

---

### **ARTICLE 1 : DISPOSITIONS GENERALES**

---

#### **Principes d'utilisation du véhicule**

Le service s'adresse à toutes personnes souhaitant emprunter les lignes régulières du réseau Pass'O.

#### **Arrêts**

Les arrêts de bus sont desservis en présence de client(s) ayant l'intention de monter ou descendre. Le bus n'est pas autorisé à s'arrêter pour faire monter ou descendre un voyageur en dehors d'un arrêt officiel.

#### **Montée et descente**

Il est recommandé aux voyageurs montants de laisser la priorité aux voyageurs descendants. Pour demander l'arrêt, appuyez avant l'arrêt sur le bouton « arrêt demandé ». Il est formellement interdit de descendre ou de monter avant l'arrêt complet du bus. Après la descente, les voyageurs ne doivent s'engager sur la chaussée qu'après le départ du véhicule et seulement après s'être assurés qu'ils peuvent le faire en toute sécurité.

#### **Circulation à l'intérieur du bus**

Pour faciliter l'accès des autres clients, merci de vous diriger au fond du véhicule.

### **ARTICLE 2 : REGLES DE CIVILITE**

---

À bord du véhicule, les voyageurs doivent se conformer au règlement d'usage du réseau Pass'O.

#### **Places réservées**

Des places identifiées sont réservées en priorité aux femmes enceintes, personnes âgées, personnes invalides et aux personnes accompagnées d'enfant en bas âge.

#### **Enfants et mineurs**

## **Règlement du transport public de transport PASS'O**

Les enfants de moins de 7 ans doivent être obligatoirement accompagnés par un adulte et ceux de moins de 3 ans doivent être assis sur les genoux de l'accompagnant. Les enfants en bas âge ne doivent en aucun cas voyager assis dans leur poussette. Les poussettes et landaus doivent être correctement sécurisés (freins enclenchés, obligatoirement tenus durant le déplacement et positionnés au niveau de l'espace PMR) et pliés en cas d'affluence. Le réseau Pass'O décline toute responsabilité en cas d'incident.

### **Sécurité et discipline**

L'usager doit notamment :

- veiller à la sécurité de toute personne dont ils ont la charge, en particulier les enfants,
- s'abstenir de toute action ou de tout comportement pouvant provoquer des accidents,
- s'abstenir de souiller, dégrader, détériorer le véhicule,
- s'abstenir de mettre les pieds sur les sièges,
- veiller à ne pas incommoder les autres usagers : hygiène correcte, utilisation du téléphone portable en mode silencieux, appels en mode haut-parleur interdits.

Il est interdit de fumer, de vapoter ou de se déplacer en état d'ébriété ou sous l'emprise de stupéfiant, dans le cadre d'un déplacement. Il est interdit de quêter, de distribuer ou de vendre quelconque produit à bord du véhicule.

Toute personne qui risquerait d'incommoder les autres voyageurs ou d'apporter un trouble à l'ordre public à l'intérieur d'un véhicule pourra se voir interdire de manière provisoire l'accès au service.

En tout état de cause, les voyageurs sont en toutes circonstances tenus d'obtempérer aux injonctions du personnel Pass'O. Le non-respect des interdictions non-limitatives ci-dessus peut donner lieu à une exclusion temporaire du service, proportionnée au manquement constaté, la récidive étant prise en compte.

### **Ordre public et hygiène**

Pour le confort de tous, il est interdit :

- de fumer (y compris la cigarette électronique), de consommer de l'alcool, de manger et de cracher dans les véhicules,
- d'incommoder les autres voyageurs ou le conducteur par du bruit, des cris, des injures, ou l'usage abusif d'appareils sonores,
- de quêter, de distribuer ou de vendre quelconque produit.

L'accès à bord des véhicules est interdit aux personnes en état d'ivresse ou qui, par leur tenue ou leur comportement, pourraient incommoder les autres passagers, porter atteinte à l'hygiène ou provoquer un trouble. En cas de trouble avéré, les personnes incriminées sont priées de quitter le véhicule.

Toute infraction peut entraîner une exclusion temporaire ou des poursuites judiciaires.

## **ARTICLE 3 : TARIFS ET ACHAT DE TITRES**

---

# **Règlement du transport public de transport PASS’O**

Les services réguliers sont gratuits pour tous les usagers.

## **ARTICLE 4 : TRANSPORT D'OBJETS**

---

Les trottinettes pliantes et les bagages encombrants sont autorisés dans les bus, sous réserve de places disponibles. Dans ce cadre, les trottinettes doivent impérativement être pliées. L'accès à bord des bus avec ces objets encombrants est soumis à l'autorisation du conducteur, qui peut, si nécessaire, refuser l'accès au véhicule.

Le voyageur demeure responsable des dommages causés par les bagages, colis et autres objets qu'il transporte. Sont interdits à l'intérieur des véhicules, les rollers et patins à roulettes lorsqu'ils sont chaussés ainsi que les véhicules à deux roues motorisés et les vélos.

## **ARTICLE 5 : TRANSPORT DES ANIMAUX ET ACCES A L'AGENCE COMMERCIALE**

---

- Les petits animaux sont autorisés à condition d'être placés dans un panier, une cage ou un sac
- Tous les autres animaux y compris les chiens moyens ou grands sont interdits sauf les chiens-guides d'aveugles ou les chiens d'assistance aux personnes handicapées (accès gratuit)
- L'accès est interdit aux chiens d'attaque (selon loi n°99-5 du 6/01/1999)
- Le réseau Pass’O ne pourra en aucun cas être tenu responsable des conséquences des accidents, ni des dommages qui pourront être causés aux animaux ci-dessus nommés. Leur propriétaire sera en revanche, tenu responsable des dégâts que les animaux auraient pu occasionner au matériel, aux installations du réseau et aux tiers.

## **ARTICLE 6 : INFORMATIONS CLIENTELE**

---

### **Renseignements, réclamations et suggestions**

Les renseignements sont délivrés au Relais Pass’O ou par téléphone.

Tout voyageur peut faire une suggestion ou déposer une réclamation :

- Par courrier : Relais Pass’O – Rue de la gare – 67 210 Obernai
- Par mail à [passo@keolis.com](mailto:passo@keolis.com)
- Sur le site du Pass’O ([www.passo.fr](http://www.passo.fr)), rubrique signaler un incident
- Par téléphone au 03 88 81 06 71

### **Objets trouvés**

Il est vivement conseillé de signaler immédiatement au conducteur tout objet perdu ou trouvé. En aucun cas, le transporteur ne pourra être tenu pour responsable de la

## **Règlement du transport public de transport PASS'O**

disparition d'objets oubliés ou de vols d'objets dans les véhicules. Les objets trouvés dans les véhicules sont conservés au Relais Pass'O.

Les objets trouvés dans les véhicules seront conservés au Relais Pass'O et ne pourront être restitués qu'à partir du lendemain au Relais.

Afin de savoir si un objet a été retrouvé, le voyageur peut appeler au 03 88 81 06 71 ou adresser un courrier électronique à [passo@keolis.com](mailto:passo@keolis.com)

### **Accident**

Le voyageur victime d'un accident corporel à l'occasion de son voyage doit immédiatement le signaler au conducteur.

## **ARTICLE 8 : FONCTIONNEMENT SPECIFIQUE DU RESEAU PASS'O**

Le réseau Pass'O ne fonctionne pas les jours fériés et les dimanches. Les 24 et 31 décembre, veilles de fête, le réseau Pass'O s'arrête de circuler plus tôt que d'habitude : certains horaires de fin de journée sont supprimés.

Les modifications d'horaires pour les jours concernés sont affichées au Relais Pass'O et sur le site internet de Pass'O.

## **ARTICLE 9 : DATE D'ENTREE EN VIGUEUR**

Le présent règlement des services réguliers du Pass'O entre en vigueur le 1<sup>er</sup> janvier 2026.

# Règlement du transport public de transport PASS'O

## B. REGLEMENT DES SERVICES DE TRANSPORT A LA DEMANDE

---

### ARTICLE 1 : DISPOSITIONS GENERALES

---

#### Principes d'utilisation du véhicule transport à la demande

Le service s'adresse à toute personne souhaitant emprunter les transports à la demande du transport en commun urbain (Pass'O+ et Pass'O Porte à Porte).

Le service Pass'O Porte à Porte est réservé aux personnes rencontrant des difficultés à emprunter les lignes régulières du réseau Pass'O ou des lignes interurbaines FLUO :

- personnes âgées de plus de 70 ans,
- personnes titulaire de la carte Mobilité Inclusion (CMI),
- et sur accord d'un Centre Communal d'Action Sociale (CCAS), pour les personnes en situation momentanée de mobilité réduite. Déposer la demande par courrier à votre Mairie à l'attention du CCAS, en joignant dans une enveloppe confidentielle un certificat du médecin traitant.

#### Arrêts

L'heure de réservation correspond à l'heure de départ du véhicule. Pour le service Pass'O+, le véhicule n'est pas autorisé à s'arrêter pour faire monter ou descendre un voyageur en dehors d'un arrêt du réseau. Pour le service Pass'O Porte à Porte, le client attend le véhicule devant son domicile ou à l'emplacement défini lors de la réservation. De même il pourra être déposé devant son domicile.

#### Montée et descente

Il est recommandé aux voyageurs montants de laisser la priorité aux voyageurs descendants.

Il est formellement interdit de descendre ou de monter avant l'arrêt complet du véhicule.

Après la descente, les voyageurs ne doivent s'engager sur la chaussée qu'après le départ du véhicule et seulement après s'être assurés qu'ils peuvent le faire en toute sécurité.

#### Trajet

Un trajet est défini comme un déplacement direct entre un point de départ et un point d'arrivée.

Si une étape est nécessaire, l'usager doit réserver 2 déplacements, à des horaires précis, le véhicule n'a pas à attendre sur place entre ces deux déplacements. Dans ce cas 2 titres de transport sont nécessaires.

#### Regroupement d'usagers

# **Règlement du transport public de transport PASS’O**

D’autres personnes pourront être prises en charge dans le même véhicule au cours d’un trajet, ceci dans un souci d’optimisation du service. De ce fait, le trajet sera adapté aux destinations des différentes personnes transportées.

Ainsi, l’itinéraire défini par le Pass’O pourra inclure un ou plusieurs arrêts intermédiaires afin de prendre en charge ou déposer d’autres voyageurs, ce qui peut quelque peu affecter la durée du trajet. L’ordre de dépose des voyageurs est défini par le Pass’O. Les horaires d’une réservation peuvent le cas échéant être modifiés, avec une variation maximum de 30 minutes avant ou après l’heure de réservation initiale. Les usagers seront prévenus par Pass’O, au plus tard, la veille avant 16h30. Les usagers ayant un impératif de temps seront privilégiés (correspondance, rendez-vous médical...). Le désaccord de l’usager de ce nouvel horaire entraîne automatiquement l’annulation de sa demande de réservation, sans qu’il puisse exercer un recours contre Pass’O.

## **Niveau de service**

Le conducteur peut aider l’usager à mobilité réduite à entrer et sortir du véhicule. Pour le service Pass’O Porte à Porte le conducteur peut accompagner l’usager dans son déplacement entre le véhicule et la porte du domicile. Toutefois, le conducteur ne peut pas faire office d’auxiliaire de vie de l’usager et il n’est pas autorisé à entrer dans le logement de l’usager.

L’usager qui n’est pas autonome dans ses déplacements doit bénéficier de l’appui d’une personne accompagnante. Le transport de cette dernière est gratuit et doit être signalé au moment de la réservation.

## **Circulation à l’intérieur du véhicule**

Les usagers du transport à la demande sont obligatoirement assis.

## **Ceinture de sécurité et sièges enfants**

Le port de la ceinture de sécurité est obligatoire.

L’utilisation d’un siège bébé pour les moins de 3 ans et d’un réhausseur pour les enfants de moins de 10 ans ou dont la taille est inférieure à 135 cm est obligatoire. Un réhausseur sera fourni à bord des véhicules pour les enfants de moins de 10 ans ou dont la taille est inférieure à 135 cm, dans la limite d’un réhausseur par véhicule.

Les sièges bébé pour les enfants de moins de 3 ans sont à fournir par l’usager.

Il appartient à l’accompagnant adulte de fournir le matériel nécessaire au transport de l’enfant si le nombre d’enfants de moins de 10 ans est supérieur à 1 ou s’il s’agit de bébé devant être transporté dans une coque de protection. L’usager ne sera pas pris en charge sans la fourniture de ces sièges.

De même, il appartient à l’accompagnant adulte de sanglez ce matériel au véhicule, en aucun cas il ne pourra être demandé au conducteur Pass’O d’assurer l’attache de l’enfant dans le véhicule.

# **Règlement du transport public de transport PASS’O**

Les poussettes pourront être acceptées pliées sous réserve de place disponible à bord du véhicule.

## **Délai de réservation**

Les services de transport à la demande ne fonctionnent que sur réservation auprès de l’agence du Pass’O (sur place ou par téléphone) ou via les outils numériques proposés.

Il est conseillé de réserver en amont, jusqu’à un mois à l’avance. La réservation doit s’effectuer au plus tard :

- La veille avant 16h30 pour un déplacement le lendemain matin,
- Avant 12h pour un déplacement après 14h,
- Le vendredi précédent avant 16h30 pour un voyage le lundi matin

Il est recommandé d’anticiper la réservation de ses trajets au plus tôt.

Seuls les voyageurs ayant préalablement réservé leur trajet pourront avoir accès au service, dans la limite des places disponibles. Toute personne se présentant sans réservation se verra refuser l'accès au véhicule.

## **Modalités de réservation**

Lors de chaque réservation, le voyageur est tenu d’indiquer :

- Les arrêts de départ et d’arrivée souhaités avec le nom de la commune et les adresses précises pour le Porte à Porte.
- La date et les horaires de départ ou d’arrivée souhaités,
- La présence éventuelle d’un accompagnant

Lors de la réservation, le voyageur ne peut préciser qu’une seule contrainte horaire : l’horaire souhaité de départ ou l’horaire souhaité d’arrivée.

Les services Porte à Porte et Pass’O+ étant accessible aux personnes à mobilité réduite (PMR). Il est demandé aux utilisateurs concernés de se signaler lors de la réservation.

## **Annulation et retard**

### **L’annulation par l’usager**

En cas d’annulation l’usager est tenu d’en informer le Relais Pass’O par téléphone ou par mail, la veille avant 16h30 pour le lendemain et avant vendredi 16h30 pour le lundi. Si l’annulation n’a pas été faite dans ce délai, ou si l’usager est absent au moment de la prise en charge (passé un délai de 5 minutes après l’horaire défini), il devra payer le trajet à l’unité.

A partir de 3 annulations tardives et/ou absences par an, l’usager recevra un avertissement et au-delà de 6 annulations et/ou absences par an, l’usager sera exclu temporairement du service.

# **Règlement du transport public de transport PASS'O**

En cas de retard pour un déplacement retour (lors d'un rendez-vous médical ou d'un retard d'une correspondance), le client doit prévenir dès que possible le Relais Pass'O. La prise en charge sera alors assurée en fonction de la disponibilité des véhicules.

## **L'annulation par le Pass'O**

Le Pass'O peut être amené, à titre exceptionnel, à annuler une course déjà réservée. Dans ce cas, il prévient les usagers dans les meilleurs délais (au plus tard la veille avant 16h30, sauf cas de force majeure) et propose de programmer une autre course en remplacement.

## **ARTICLE 2 : REGLES DE CIVILITE**

---

À bord du véhicule, les voyageurs doivent se conformer au règlement d'usage du réseau Pass'O.

### **Enfants et mineurs**

Les enfants âgés de moins de 5 ans et accompagnés d'un adulte accèdent gratuitement au service. Les enfants de moins de 7 ans doivent être obligatoirement accompagnés par un adulte.

Une autorisation écrite d'un responsable légal est obligatoire pour les mineurs de 7 à 14 ans à l'adresse suivante : [passo@keolis.com](mailto:passo@keolis.com)

### **Sécurité et discipline**

L'usager doit notamment :

- veiller à leur sécurité en attachant leur ceinture de sécurité dans les véhicules,
- veiller à la sécurité de toute personne dont ils ont la charge, en particulier les enfants, les installer et les attacher dans les sièges spécifiques le cas échéant,
- s'abstenir de toute action ou de tout comportement pouvant provoquer des accidents,
- s'abstenir de souiller, dégrader, détériorer le véhicule,
- s'abstenir de mettre les pieds sur les sièges,
- veiller à ne pas incommoder les autres usagers : hygiène correcte, utilisation du téléphone portable en mode silencieux, appels en mode haut-parleur interdits.

Il est interdit de fumer, de vapoter ou de se déplacer en état d'ébriété ou sous l'emprise de stupéfiant, dans le cadre d'un déplacement. Il est interdit de de quêter, de distribuer ou de vendre quelconque produit à bord du véhicule.

Toute personne qui risquerait d'incommoder les autres voyageurs ou d'apporter un trouble à l'ordre public à l'intérieur d'un véhicule pourra se voir interdire de manière provisoire l'accès au service.

# **Règlement du transport public de transport PASS’O**

En tout état de cause, les voyageurs sont en toutes circonstances tenus d'obtempérer aux injonctions du personnel Pass’O. Le non-respect des interdictions non-limitatives ci-dessus et conditions d'accès au service Pass’O+ et Porte à porte peut donner lieu à une exclusion temporaire du service, proportionnée au manquement constaté, la récidive étant prise en compte.

## **ARTICLE 3 : TARIFS ET ACHAT DE TITRES**

### **Vente des titres de transport**

Les titres de transport peuvent être achetés au Relais Pass’O, en ligne ou directement auprès des conducteurs à bord des véhicules. Concernant l'achat des titres de transport à bord des véhicules, les voyageurs sont invités à faire l'appoint (Art. L112-51 du Code monétaire et financier). Le client doit vérifier immédiatement sa monnaie.

Le premier abonnement mensuel ou annuel se fait au Relais Pass’O avec les justificatifs nécessaires.

### **Validation des titres de transport**

Chaque voyageur doit être muni d'un titre de transport valable pour le parcours à effectuer. Le titre de transport doit être en état, c'est à dire ni plié, ni déchiré et validé. Pour la validation, les voyageurs doivent, lors de la montée dans le véhicule, soit :

- valider systématiquement leur titre de transport en passant leur titre sur la cible du valideur.
- acheter un titre de transport au conducteur.

## **ARTICLE 4 : TRANSPORT D'OBJETS**

---

Pour les services de transport à la demande le nombre de marchandise est limité à 2 bagages ou sacs par voyage et par personne. L'accès à bord des véhicules avec ces objets encombrants est soumis à l'autorisation du conducteur, qui peut, si nécessaire, refuser l'accès au véhicule.

Le conducteur n'a pas à porter les bagages et objets des usagers.

Le voyageur demeure responsable des dommages causés par les bagages et autres objets qu'il transporte.

## **ARTICLE 5 : TRANSPORT DES ANIMAUX ET ACCES A L'AGENCE COMMERCIALE**

---

- Les petits animaux sont autorisés à condition d'être placés dans un panier, une cage ou un sac

## **Règlement du transport public de transport PASS'O**

- Tous les autres animaux y compris les chiens moyens ou grands sont interdits sauf les chiens-guides d'aveugles ou chiens d'assistance aux personnes handicapées (accès gratuit)
- L'accès est interdit aux chiens d'attaque (selon loi n°99-5 du 6/01/1999)

Le réseau Pass'O ne pourra en aucun cas être tenu responsable des conséquences des accidents, ni des dommages qui pourront être causés aux animaux ci-dessus nommés. Leur propriétaire sera en revanche, tenu responsable des dégâts que les animaux auraient pu occasionner au matériel, aux installations du réseau et aux tiers.

## **ARTICLE 6 : INFORMATIONS CLIENTELE**

---

### **Renseignements, réclamations et suggestions**

Les renseignements sont délivrés au Relais Pass'O ou par téléphone.

Tout voyageur peut faire une suggestion ou déposer une réclamation :

- Par courrier : Relais Pass'O – Rue de la gare – 67 210 Obernai
- Par mail à [passo@keolis.com](mailto:passo@keolis.com)
- Sur le site du Pass'O ([www.passo.fr](http://www.passo.fr)), rubrique signaler un incident
- Par téléphone au 03 88 81 06 71

### **Objets trouvés**

Il est vivement conseillé de signaler immédiatement au conducteur tout objet perdu ou trouvé. En aucun cas, le transporteur ne pourra être tenu pour responsable de la disparition d'objets oubliés ou de vols d'objets dans les véhicules. Les objets trouvés dans les véhicules sont conservés au Relais Pass'O.

Les objets trouvés dans les véhicules seront conservés au Relais Pass'O et ne pourront être restitués qu'à partir du lendemain au Relais.

Afin de savoir si un objet a été retrouvé, le voyageur peut appeler au 03 88 81 06 71 ou adresser un message électronique à [passo@keolis.com](mailto:passo@keolis.com)

### **Accident**

Le voyageur victime d'un accident corporel à l'occasion de son voyage doit immédiatement le signaler au conducteur.

## **ARTICLE 7 : FONCTIONNEMENT SPECIFIQUE DU RESEAU PASS'O**

---

Le réseau Pass'O ne fonctionne pas les jours fériés et les dimanches. Les 24 et 31 décembre, veilles de fête, le réseau Pass'O s'arrête de circuler plus tôt que d'habitude. Ces horaires seront spécifiés lors des réservations faites par les usagers.

# **Règlement du transport public de transport PASS'O**

## **ARTICLE 8 : DATE D'ENTREE EN VIGUEUR**

---

Le présent règlement des services à la demande entre en vigueur le 1<sup>er</sup> janvier 2026

A Obernai, le 17 décembre 2025

Le Président de la Communauté de Communes  
du Pays de Sainte Odile,

Bernard FISCHER