



REGLEMENT VOYAGEURS

Article 1 : Champ d'application

Les dispositions du présent règlement sont applicables au **transport à la demande (TAD) réservé aux Personnes à mobilité réduite (PMR)**.

Ce transport par véhicule spécialisé type minibus est réalisé sur le territoire des communes des **lignes régulières régionales Bus Verts** et uniquement lors de périodes de fonctionnement de ces dernières.

Pour l'année 2018, 26 lignes sont desservies par le service Accèobus :

N° DE LIGNE	ORIGINE / DESTINATION
3	VER/MER-COURSEULLES/MER-LUC/MER-CAEN
4	CRESSERONS-BENY/MER-MATHIEU-CAEN
6	CREULLY-BANVILLE-THAON-CAEN
8	HOTTOT LES BAGUES-TILLY/SEULLES-CAEN
9	BOUGY BARON/ODON-CAEN
10	AUNAY/ODON-STE HONORINE DU FAY-EVRECY-CAEN
11	HAMARS-CURCY/ORNE-AMAYE-VIEUX-CAEN
12	MUTRECY-ROCQUANCOURT-MAY/ORNE-CAEN
14	CESNY BOIS HALBOUT-BRETTEVILLE SUR LAIZE-CAEN
15	ST SYLVAIN-BOURGUEBUS-CAEN
16	MEZIDON CANON-MOULT-ARGENCES-CAGNY-CAEN
20	LE HAVRE-HONFLEUR-DEAUVILLE-CAEN
21 et 22	TOUQUES - DEAUVILLE
30	BAYEUX-BRETTEVILLE L'ORGUEILLEUSE-CAEN
32	VIRE-AUNAY/ODON-VILLERS BOCAGE-CAEN
34	FLERS-CONDE/NOIR-THURY HARCOURT-CAEN
35	FALAISE-ST GERMAIN LE VASSON-BRETTEVILLE/LAIZE-CAEN
36	PONT L'EVEQUE-DOZULE-TROARN-CAEN
39	CAEN - HONFLEUR - LE HAVRE EXPRESS
50	LE HAVRE-HONFLEUR-LISIEUX
52	ST PIERRE/DIVES-LISIEUX
53	VIMOUTIERS-LIVAROT-ST GERMAIN DE LIVET-LISIEUX
56	ORBEC-ST CYR DE RONCERAY-LISIEUX
70	GRANDCAMP-PORT EN BESSIN-BAYEUX
74	COURSEULLES-ARROMANCHES-BAYEUX

Ce service est mis en œuvre jusqu'au terme du contrat de délégation qui lie la Région à la société Keolis Bus Verts soit le 31 décembre 2022.

Article 2 : Définition du service

Le service « Accèobus » assure un transport sur les communes desservies par les lignes Bus Verts et entre le domicile du client et sa destination finale. Etant entendu que les réservations intra périmètre des ressorts territoriaux sont interdites ; il n'est donc pas possible de voyager avec le service Accèobus entre 2 communes de Caen La Mer par exemple.

La prise en charge ou la dépose s'effectue, sur la voie publique, au plus près possible du domicile du client (certaines impossibilités techniques tel le manque de place pouvant empêcher le stationnement du véhicule). La prestation ne comprend pas le portage dans les escaliers, la montée dans les étages ou l'accompagnement à l'intérieur des bâtiments publics ou privés.

Article 3 : Conditions d'accès au service

Ont accès au service « Accèobus » uniquement les personnes :

- Se déplaçant au moyen d'un **fauteuil roulant**.
- Titulaires de la carte d'invalidité précisant la mention « **cécité étoile verte** » où « **canne blanche** »
- Titulaires de la **carte européenne de stationnement** ou des cartes dites « **macarons GIC** » et « **plaques GIC** »
- Titulaires de la **carte mobilité inclusion (CMI)**

Les enfants peuvent voyager seuls à partir de 10 ans à condition de ne pas présenter de troubles nécessitant l'aide d'une tierce personne (hors disposition liée à l'accompagnement obligatoire décrit à l'article 11).

La carte doit être présentée au conducteur avant toute prise en charge.

Article 4 : Horaires de fonctionnement du service

Le service est disponible de **7h00 à 19h30** du lundi au vendredi et de **9h00 à 19h30** les samedis, dimanches et jours fériés. Il ne fonctionne pas le 1^{er} mai.

Pour être en cohérence avec l'offre des lignes régulières sur le réseau des Bus Verts, certaines lignes ne circuleront pas les dimanches et jours fériés.

Article 5 : Réservation

5-1 Moyens de réservation

Les réservations peuvent être réalisées :

- Par téléphone, au 0970 830 014
- Par e-mail (courriel) : contact@busverts.fr
- Ou exceptionnellement dans les points d'accueil.

Le service réservation est ouvert toute l'année de 7h00 à 20h00 du lundi au samedi (sauf jours fériés).

Lors de la première réservation, une fiche client sera renseignée.

La réservation est considérée comme **enregistrée ET validée** lorsque le client a reçu une confirmation téléphonique ou un courriel (mail) ou une télécopie (fax) ou un sms du service Infoligne. **Les réservations sont enregistrées dans la limite des moyens disponibles.**

5- 2 Délais de réservation

Le client doit réserver le service au plus tard la veille de son déplacement **avant 18h00** et le samedi pour le lundi.

Il est également possible de réserver le matin (entre 7h et 11h30), pour un service dans l'après-midi (après 14h).

5-3 Réservations multiples

Un même utilisateur ne peut réserver 2 trajets Aller et Retour, dans un intervalle de temps inférieur à 30 minutes.

Les demandes de réservation récurrentes (même jour, mêmes adresses, mêmes horaires) sur une période supérieure à un mois font l'objet d'une réservation unique traitée par courrier ou par fax.

Ces transports peuvent être annulés de manière ponctuelle (départ en vacances, etc..) en indiquant de manière précise la date de reprise du transport.

A défaut de date connue de reprise du transport (hospitalisation, suspension d'activité, etc..) le transport régulier est supprimé avec possibilité de déposer une nouvelle demande.

En cas de modifications abusives le transport régulier peut être annulé sans possibilité de déposer une nouvelle demande.

Article 6 : Organisation du service

Le service est assuré avec 3 minibus : 2 sont stationnés au centre d'exploitation de Mondeville et le 3^{ème} au centre d'exploitation de Lisieux.

6-1 Gestion des priorités

Dans le cas de réservations au même horaire, la priorité sera donnée :

- 1) aux demandes avec horaires impératifs (travail, rendez vous médicaux, correspondance SNCF),
- 2) aux demandes non prioritaires (loisirs, visites, achats...),
- 3) aux distances par ordre décroissant.

6-2 Groupage

Le service Accèobus ne saurait être assimilé au taxi. Le choix du véhicule, du groupage, et de l'itinéraire emprunté par le conducteur relève de la responsabilité de l'exploitant. De même que la destination prévue lors de la réservation ne peut être modifiée au cours du trajet.

En tant que service public, l'organisation de Keolis Bus verts privilégie le recours au groupage. A cet effet, un transport réservé peut être décalé dans la limite de **+ ou – 30 minutes** par rapport à l'horaire demandé par le client. Dans tous les cas l'accord du client sera demandé avant confirmation de la réservation.

Rappel : Toutes les réservations seront prises dans la limite des moyens disponibles.

6.3 Optimisation des trajets

Afin de transporter le plus de personnes possibles, le trajet sera adapté au plus court en fonction des réservations des clients à bord. Aucune personne n'ayant pas réservé au préalable auprès d'Infoligne ne pourra monter à bord et faire modifier le trajet initialement prévu.

Article 7 : Respect des délais d'annulation

7-1 Conditions d'annulation

Les annulations peuvent se faire par téléphone en priorité, ou par fax et par courriel.

Pour tout transport réservé pour le matin (7h30-13h30), l'annulation doit se faire au plus tard la veille avant 18h00 ou le samedi avant 18h pour le lundi matin.

Pour tout transport réservé pour l'après-midi (13h30-19h30), l'annulation doit être faite au service Infoligne au plus tard à 11h30 le jour du déplacement ou avant 18h00 le samedi pour le dimanche après midi.

7-2 Annulation hors délai

Si l'annulation du transport est réalisée dans un délai **inférieur à ceux précisés à l'article 7-1**, et s'il s'agit de la première annulation hors délais constatée pour le voyageur, un courrier de rappel est envoyé à ce dernier. Pour toute nouvelle annulation hors délais constatée pour ce même voyageur, le tarif appliqué au transport est dû et une facture lui est envoyée par courrier.

7-3 Déplacements en absence

Tout transport réservé et non utilisé peut pénaliser un autre usager.

Les absences répétées feront l'objet d'une mise en garde de l'exploitant d'abord par téléphone puis par courrier simple. Si les déplacements en absence se poursuivent, un courrier en recommandé sera envoyé au client avec suspension du service.

Article 8 : Ponctualité

Tout retard pénalise l'ensemble de la clientèle. Il est donc demandé à l'utilisateur d'être prêt **5 minutes** avant l'horaire convenu lors de la réservation.

Les retards répétés feront l'objet d'une mise en garde de l'exploitant d'abord par téléphone puis par courrier, pouvant aboutir à suspendre l'accès au service.

Le conducteur ne pourra attendre + de 5 minutes.

Article 9 : Titres de transport

La tarification du service « Accèobus » est identique aux lignes régulières régionales Bus Verts. Le découpage zonal est similaire.

Tous les titres de la gamme tarifaire Bus Verts sont acceptés (sauf cartes scolaires). L'abonnement n'est pas obligatoire.

Les tickets ne sont ni repris ni échangés.

Article 10 : Modalités de correspondance

10-1 Correspondances avec les réseaux urbains

Sur le réseau Twisto : Tous les titres Bus Verts permettent une correspondance gratuite d'une heure sur le réseau urbain de Caen (Hors Mobisto et vice versa).

Sur le réseau HObus : Les titres HObus ne sont pas autorisés sur le service Accèobus. Les titres Bus Verts ne donnent pas droit à une correspondance gratuite sur le réseau HObus.

Sur le réseau Lexobus : Les titres Lexobus ne sont pas autorisés sur le service Accèobus. Les titres Bus Verts ne donnent pas droit à une correspondance gratuite sur le réseau Lexobus.

Sur le réseau Bybus : Les titres Bybus ne sont pas autorisés sur le service Accèobus. Les titres Bus Verts ne donnent pas droit à une correspondance gratuite sur le réseau Bybus.

Sur le réseau Amibus : Les titres Amibus ne sont pas autorisés sur le service Accèobus. Les titres Bus Verts ne donnent pas droit à une correspondance gratuite sur le réseau Amibus.

10-2 Correspondances avec les gares

« Accèobus » permet une correspondance aux gares SNCF de Bayeux, Caen, Deauville, Le Havre et Lisieux.

Pour un départ en train, la SNCF demande que le voyageur se présente au plus tard 30 minutes avant le départ à l'accueil dédié aux personnes à mobilité réduite.

Le trajet entre la descente du véhicule Accèobus et la gare SNCF doit être réalisé en toute autonomie.

Article 11 : Statut des accompagnateurs

Le nombre d'accompagnateurs est à préciser lors de la réservation.

Un accompagnateur obligatoire voyage gratuitement. Les autres personnes qui accompagnent doivent être détentrices d'un titre de transport Bus Verts.

11-1 L'accompagnateur obligatoire

La nécessité pour l'utilisateur d'être accompagné dans ses déplacements, à titre d'assistance, est établie lors de la réservation. Aucun transport ne pourra être effectué en son absence.

L'accompagnateur n'est pas désigné nommément mais il est par définition valide et apte à assister l'utilisateur par sa connaissance du handicap.

11-2 L'accompagnateur facultatif

Il s'agit de personnes de la famille ou amis qui participent au déplacement de l'usager sans prendre en charge une mission d'assistance. Elles ne seront autorisées à être transportées que dans la limite des places disponibles pour le déplacement convenu.

S'agissant d'enfants accompagnateurs, le client doit être muni d'un rehausseur adapté à l'âge de l'enfant.

Article 12 : Sécurité

A bord du véhicule, les utilisateurs doivent se conformer aux instructions de sécurité et aux consignes données par le conducteur.

Le transport ne pourra être effectué en cas de refus du port de la ceinture de sécurité.

La descente du véhicule doit s'effectuer en arrière obligatoirement.

Article 13 : Modification de la situation du client

Toute modification d'adresse, de numéro de téléphone, ou de conditions de déplacement (type de fauteuil, etc.) devra faire l'objet d'une information écrite ou téléphonique.

Article 14 : Bagages

Le transport de bagages volumineux ou tout autre colis doit être précisé à la réservation. Ils sont sous l'entière responsabilité du client et de son accompagnateur.

Article 15 : Règlement

Les dispositions du règlement d'exploitation Bus Verts s'appliquent à bord de ce service. En cas de problème de comportement ou de sécurité, le service pourra être momentanément ou définitivement suspendu.

Article 16 : Information- réclamations

Les demandes d'information ou les réclamations sont reçues :

- Par courrier : Keolis Bus Verts – 19, chemin de Courcelles CS 80127 - 14128 Mondeville Cedex.
- Par téléphone au 0970 830 014 (prix d'un appel local)
- Par Mail : contact@busverts.fr

Article 17 : Communication

Le présent règlement d'exploitation est consultable au siège social de l'exploitant et téléchargeable sur le site Internet des Bus Verts. Des extraits, soumis préalablement au visa de l'Autorité Organisatrice, sont affichés dans les minibus.

Une copie du présent règlement d'exploitation est transmise à tout usager qui en fait la demande écrite adressée aux Bus Verts.

Article 18 : Date d'entrée en vigueur

Le présent règlement d'exploitation a été approuvé par le Conseil Régional par validation de la commission permanente du 4 juillet 2018.

TAXIBUS

Il s'agit d'un service de transport en commun, sur réservation, complémentaire au réseau régional. Il est réalisé en partenariat avec des artisans taxis. Ce service circule toute l'année, sauf les jours fériés.

Le Taxibus prend en charge les clients à leur domicile pour les déposer à un arrêt Bus Verts du pôle d'attraction dont leur commune dépend.

La réservation du Taxibus doit se faire au minimum la veille du départ avant 17h30, ou le samedi pour le lundi, auprès d'Infoligne au 0970 830 014. Un téléconseiller rappelle chaque client la veille au soir pour confirmer l'heure à laquelle le Taxibus sera à son domicile.

La réservation peut se faire par :

- téléphone au 0970 830 014
- e-mail : contact@busverts.fr

Le tarif est établi sur le principe de sections tarifaires établis selon le principe de distance entre le lieu de prise en charge et le lieu de dépose .

SECTION	TARIF 2018
2	2,40 €
3	3,65 €
4	4,95 €
5	6,15 €
6	7,45 €
7	8,70 €

TAXIBUS VERTS A LA DEMANDE

Il s'agit d'une offre complémentaire aux services permanents des lignes régulières régionales Bus Verts, en heures creuses.

Le service est déclenché si un client au moins en fait la demande par réservation téléphonique auprès du centre de relation clients.

La réservation d'un transport à la demande doit se faire au minimum la veille du départ avant 18h00, ou le samedi pour le lundi, auprès du centre de relation clients au 0970 830 014

La réservation peut se faire par :

- téléphone au 0970 030 014
- e-mail : contact@busverts.fr

Un minibus prend en charge le client à un arrêt Bus Verts et le dépose à un arrêt Bus Verts.

La tarification est identique à la tarification Bus Verts (la carte scolaire n'est pas acceptée).

BUS VERTS A LA DEMANDE GARE SNCF DE CAEN

Il s'agit d'un service de correspondance garantie qui fonctionne du lundi au vendredi.

Si les horaires des trains sont modifiés, le service s'adapte de façon à garantir la correspondance.

Au départ du matin : pour se rendre de son domicile à la gare SNCF, afin de prendre les trains pour Paris de 07h08 et 07h42.

La réservation du transport à la demande doit se faire au minimum la veille du départ avant 18h00, ou le samedi pour le lundi, auprès du centre de relation clients au 0970 830 014, en communiquant l'arrêt Bus Verts de prise en charge. Le téléconseiller communiquera l'horaire de passage du bus, à l'arrêt demandé, pour une correspondance garantie en gare de Caen.

Au retour du soir : à l'arrivée en gare de Caen par le train de 18h51 ou 18h57, pour se rendre à son domicile.

Le départ du bus s'effectue à 19h10. Néanmoins, en cas de retard du train, le véhicule attendra jusqu'à 30 minutes.

Arrêts desservis :

CAEN gare routière
ST MARTIN DE FONTENAY bourg et pont minier
FONTENAY LE MARMION église et le val
ROCQUANCOURT cité a. taraud et bourg
LAIZE LA VILLE centre et paugers
CLINCHAMPS SUR ORNE village
AMAYE SUR ORNE pont du coudray et centre
MAIZET clos de maizet

EVRECY la vaguelle, mairie et église
ESQUAY NOTRE DAME la vierge et centre
VIEUX centre
FEUGUEROLLES BULLY mairie
MALTOT centre et la France
MUTRECY mairie
STE HONORINE DU FAY bourg