

## Règlement d'exploitation

### Article 1 – Définition du service

Le service OPTIBUS est un service de transport public pour les personnes à mobilité réduite ne pouvant utiliser le réseau régulier de transport en commun.

Il est assuré par l'exploitant pour le compte du SYTRAL (Syndicat des Transports de l'Agglomération Lyonnaise), sous forme de délégation de service public.

Ce service de transport de porte à porte fonctionne 7 jours sur 7, de 6h00 à 1h00 du matin (sauf le 1<sup>er</sup> mai)

### Article 2 – Champ d'application

Les dispositions du présent règlement sont applicables aux services de transport public de personnes à mobilité réduite réalisés sur le territoire de la Communauté Urbaine de Lyon et les communes de Brindas, Chasselay, Genas, Grézieu-la-Varenne, Pollionay, Sainte-Consoce et Vaugneray, sous la dénomination « Optibus ».

### Article 3 – Conditions d'accès au service

Le service Optibus est réservé aux personnes dont le handicap moteur ou visuel, est tel que la personne ne peut se déplacer en transport en commun. Les demandeurs sont invités à constituer un dossier d'inscription et à participer à une commission d'accès.

Le passage devant cette commission est soumise à une participation financière du demandeur qui lui sera remboursée en cas d'avis favorable sous forme de titres de transport.

Seule cette commission composée de techniciens du service, médecin et ergothérapeute donne l'accord.

Cette commission d'entrée a pour objectifs de valider les conditions d'accès à Optibus dans le respect de la vocation du service, de vérifier les conditions de sécurité dans lesquelles les futurs transports seront effectués et d'informer les futurs usagers du rôle et du fonctionnement du service.

A noter que les demandeurs doivent être domiciliés sur le périmètre défini à l'article 2 du présent règlement.

### Article 4 – Remise en cause de l'accès au service

Dès lors que l'une des conditions énoncées à l'article 3 ci-dessus ne sera plus remplie, l'accès au service pourra être suspendu, le temps pour l'utilisateur de justifier de son accès au service avant radiation.

Le 1<sup>er</sup> juin de chaque année, tout usager du service Optibus devra fournir un justificatif de domicile (facture EDF – eau) échéance à laquelle, à défaut de présentation d'un justificatif sous un mois, le service à l'utilisateur sera suspendu avant radiation.

### Article 5 – Renseignements et réclamations

Les demandes d'information en matière d'admission, de tarification, ou toutes questions sur le fonctionnement du service doivent être envoyées par courrier, par fax, par téléphone ou par courriel à l'adresse suivante :

OPTIBUS

31, rue Jean Zay - BP 62 - 69802 Saint-Priest cedex

Tél : 04 37 25 24 24 Fax : 04 72 28 82 06

optibus-client@keolis.com

Les réclamations peuvent être adressées par courrier ou par fax, soit au service OPTIBUS (adresse ci-dessus), soit au SYTRAL :

SYTRAL - Direction Exploitation

21, boulevard Vivier Merle - BP 3044 - 69399 Lyon cedex 03

Tél : 04 72 84 58 50 - Fax : 04 72 84 58 91

### Article 6 – Maîtrise de la prestation

Le service OPTIBUS assure un transport de porte à porte. Les sites d'origine et de destination doivent être accessibles. Pour des raisons de sécurité, le personnel OPTIBUS n'est pas habilité à faire du portage.

Le service OPTIBUS ne saurait être assimilé à l'usage d'un taxi. Le choix du véhicule, du groupage et de l'itinéraire emprunté par le conducteur relève de la responsabilité de l'exploitant.

Un même utilisateur ne peut, sauf pour un retour au point d'origine, procéder à deux réservations dans un intervalle de temps inférieur de 45 minutes.

Le conducteur ne peut pas être détourné de la route initialement prévue pour le déplacement et ne peut pas faire de halte durant le parcours à la convenance de l'utilisateur.

### Article 7 – Priorité d'accès au service

Le service donne priorité à tout déplacement pour :

- Se rendre sur son lieu de travail ou de formation professionnelle
- Recevoir des soins médicaux

Les autres motifs de déplacements seront pris en compte dans la limite des places disponibles et hiérarchisés en fonction du motif et de ces contraintes horaires (manifestation sportive – spectacle – courses – promenades...).

### Article 8 – Réservation

La réservation s'effectue

par téléphone au 04 37 25 24 24 de

- 6H00 à 21H00 du lundi au vendredi
- 8H00 à 21h00 les samedi, dimanche et jours fériés.

Par internet sur [www.optibus.fr](http://www.optibus.fr)

Il est possible, notamment pour les réservations multiples de réserver par fax au 04-72-28-82-06 ou par Internet sur [www.optibus.fr](http://www.optibus.fr).

Le délai de réservation est limité à la veille au soir du transport, avant 21H00.

Les adresses d'origine et destination doivent être précises (ville, rue, numéro de rue, bâtiment) et il est demandé à l'utilisateur de communiquer un numéro de téléphone auquel on peut le joindre.

Il est souhaitable, pour les établissements hospitaliers, de préciser le pavillon, le service et le numéro de la chambre, et pour une visite chez un particulier, le nom et le numéro de téléphone de la personne visitée (sauf si le client a un numéro de portable).

#### *Déplacements réguliers*

Il s'agit de transports pour les besoins prioritaires soit de travail, soit d'études ou de soins ne donnant pas lieu à prise en charge par une collectivité. Ils se caractérisent par leur fréquence et leur stabilité au-delà d'une période d'un mois.

Pour les durées inférieures à un mois, les demandes de transport peuvent être prises dans le cadre des réservations ponctuelles multiples.

Les déplacements réguliers font l'objet d'une demande de réservation unique, traitée par courrier, par fax ou par téléphone le mardi de 9 heures à 18 heures. Il suffit d'indiquer les jours, lieux et adresses d'origine et de destination ainsi que les horaires souhaités pour que cette demande soit étudiée au plus près des attentes et planifiée de manière automatique.

Un transport régulier peut être annulé ponctuellement (exemple : maladie ou vacances) mais ne peut pas être modifié.

En cas d'annulation répété d'un régulier (plus de 20% des réservations sur une trimestre) l'exploitation pourra y mettre fin. Le client sera prévenu au minimum 8 jours avant la fin du régulier. Les demandes de transports seront alors prises dans le cadre des réservations ponctuelles.

Des déplacements réguliers pour motif de loisir pourront être programmés mais sont susceptibles d'être modifiés, renégociés avec l'exploitant en fonction des contraintes des déplacements pour motif prioritaire.

#### *Déplacement dans le cadre d'une activité groupée*

Est considérée comme une activité groupée toute réservation concernant plusieurs personnes ayant une même destination, le même jour et dans le même créneau horaire.

Dans ce cas, afin de garantir la meilleure qualité de service et de pouvoir dimensionner les besoins de transport, ces demandes doivent être regroupées et intervenir par courrier, fax ou Internet 15 jours avant la mise en œuvre de la prestation, en précisant la date, les horaires et le nom des personnes concernées.

Pour les sorties organisées par des associations, les réservations seront faites par écrit, par la personne responsable du groupe.

Le responsable du groupe doit valider que les conditions de prise en charge et de dépose soient adaptées à la taille du groupe.

Au cas où le service OPTIBUS n'aurait pas été prévenu de cette activité, l'exploitant sera amené à prendre contact avec les usagers concernés pour modifier les horaires convenus individuellement afin de garantir une meilleure qualité de service.

En cas d'urgence (retard, urgence, véhicule absent...), le jour de votre transport vous pouvez joindre le service Optibus, via le numéro suivant : 04 37 25 37 21

### Article 9 – Déplacements inutile ou annulation tardive.

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 OPTIBUS par tout moyen approprié la veille de son transport avant 21H00.

Le délai de prévenance peut être réduit à une heure dans le cas du retour d'un rendez-vous médical. Le retour sera alors assuré en fonction de la disponibilité des véhicules.

En cas de non respect des délais de prévenance :

- Pour toute annulation entre 21H00 la veille et 2 heures avant le transport, le client s'acquittera de la valeur du titre de transport par trajet annulé. Par trajet, on entend le service réalisé entre la prise en charge et la dépose du voyageur. Le retour constitue lui-même un autre trajet,
- Pour toute annulation moins de 2 heures avant le transport, une pénalité de 15 euros sera appliquée.

Dans les deux cas, une facture spécifique sera émise.

Au-delà de 5 déplacements inutiles ou annulations tardives sur une année, la valeur de la pénalité pourra passer à 30 euros.

En l'absence de paiement de cette pénalité, l'utilisateur sera suspendu du service OPTIBUS jusqu'au règlement.

#### **Article 10 – Ponctualité**

Il est demandé à l'utilisateur d'être prêt 10 minutes avant l'horaire convenu lors de la réservation. Des retards répétés feront l'objet d'une mise en garde de la part de l'exploitant, pouvant aboutir à la suspension du service.

Le client a la possibilité de connaître l'heure de sa prise en charge (hors aléas de la circulation) via l'inscription au service « sms ou mail ». Optibus envoie alors un sms ou un mail la veille à 21h00 indiquant l'horaire de passage du véhicule Optibus.

Ce service est gratuit et nécessite un simple accord écrit de la part du client (formulaire à demander au service Optibus)

Le conducteur ne peut attendre au-delà de l'heure convenue.

Au-delà de 15 minutes de retard, le service OPTIBUS doit joindre l'usager si des coordonnées téléphoniques lui ont été transmises à cet effet.

#### **Article 11 – Titres de transport**

Les utilisateurs doivent soit :

- S'inscrire au service de paiement différé, le règlement de leurs trajets et, le cas échéant, ceux de leurs accompagnateurs sera prélevé (le 10 du mois suivant), après émission d'un état (le 5 du mois suivant).  
Le paiement différé est un service gratuit pour le client. Il nécessite un simple accord écrit et la délivrance d'un RIB. Il peut être interrompu sur simple demande du client (formulaire à demander au service Optibus)
- être en possession d'un titre de transport valide (ticket) durant leur transport.

Le billet à l'unité est valable pour un trajet.

Par trajet, on entend le service réalisé entre la prise en charge et la dépose du voyageur. Le retour constitue lui-même un autre trajet.

Les utilisateurs peuvent acheter leur ticket-unité auprès du conducteur du véhicule.

Il est conseillé de disposer de l'appoint.

Ces titres sont également disponible à la vente, par carnet de dix, au siège social d'OPTIBUS, du lundi au vendredi de 9H00 à 18H00 (31, rue J. Zay BP 62 69802 Saint-Priest cedex).

Ils peuvent être envoyés, par carnet de dix, par correspondance après envoi du règlement au service OPTIBUS – 31 rue Jean Zay – BP 62 – 69802 Saint-Priest cedex.

Sous réserve de commande préliminaire, le conducteur peut fournir des tickets par carnet.

#### **Article 12 - Statut des accompagnateurs**

##### *L'accompagnateur obligatoire*

La nécessité pour l'utilisateur d'être accompagné dans ses déplacements est établie par la commission d'accès au service. Cet accompagnement est imposé à l'utilisateur en raison de certaines pathologies qui nécessitent des soins ou provoquent des troubles de comportement chez la personne et la mettent en danger durant son transport.

L'accompagnateur voyage alors gratuitement. Il n'est pas désigné nommément, mais il est obligatoire et par définition majeur et autonome : il gère le handicap.

##### *L'accompagnateur payant*

Il s'agit de membres de la famille ou amis valides et autonomes, qui participent au déplacement de l'usager sans prendre en charge une mission d'assistance. Dans ce cas, l'accompagnateur doit être détenteur d'un titre de transport OPTIBUS (billet à l'unité). En outre, il sera autorisé à être transporté dans la limite des places disponibles pour le déplacement convenu.

#### **Article 13 – Statut d'un référent.**

La nécessité pour l'utilisateur d'être assisté d'un référent est établie par la commission d'accès au service. Ce référent est imposé à l'utilisateur en raison de certaines pathologies qui provoquent des troubles du comportement, de la mémoire ou de l'organisation.

Le référent est une personne désignée nommément. Il est obligatoire et par définition majeur et autonome. Il gère le handicap de l'utilisateur. Il est responsable des réservations, des annulations et du paiement des transports. Il sera informé de tout dysfonctionnement dans l'usage du service et sera destinataire de toute la correspondance.

#### **Article 14 – Transport des enfants de moins de 10 ans.**

Dans le cas d'accompagnement lors du transport d'enfant de moins de 10 ans valide, lors de la réservation de son transport, l'utilisateur doit préciser à l'opérateur la présence de l'enfant et son âge.

Le véhicule sera alors équipé des systèmes d'attaches sécuritaires. Le conducteur ne pourra pas assurer la prise en charge de l'enfant et son attache. L'utilisateur devra prévoir la personne valide nécessaire pour aider en cas de besoin à l'attache de l'enfant et à la sécurisation du transport.

#### **Article 15 – Sécurité**

A bord du véhicule, les utilisateurs doivent se conformer aux instructions de sécurité et notamment ne pas refuser le port de la ceinture et la fixation du fauteuil. Toute opposition à cette disposition entraîne le refus d'OPTIBUS d'assurer le transport et la radiation du service.

#### **Article 16 – Mise à jour de la fiche utilisateur**

En cas de déménagement, de changement de numéro de téléphone, ou de conditions de déplacement (type de fauteuil...), il est important de prévenir OPTIBUS pour prendre en compte ces informations dans la programmation des transports.

#### **Article 17 – Animaux**

A l'exception des chiens servant de guides, lesquels sont admis gratuitement, la présence des animaux, notamment des chiens est interdite à bord des véhicules.

Les animaux domestiques de petite taille pourront cependant être admis lorsqu'ils sont transportés dans des paniers, sacs ou cages convenablement fermés, sans pour autant qu'ils occupent une place assise ; les animaux ne doivent pas en tout état de cause, salir ou incommoder les passagers ou constituer une gêne à leur égard.

Le service OPTIBUS ne pourra être tenu pour responsable des conséquences des accidents dont les animaux auraient été l'objet, ni des dommages qu'ils auraient pu occasionner.

#### **Article 18 – Matières dangereuses**

Il est interdit aux utilisateurs d'introduire à bord des véhicules des matières dangereuses ainsi que, en général, toutes celles susceptibles de salir ou d'incommoder les autres voyageurs et celles dont la possession est pénalement poursuivie.

#### **Article 19 – Bagages**

La prise en charge de bagages peu encombrants et de colis peu volumineux portés par les bénéficiaires du service ou son accompagnateur est autorisée dans la limite des capacités du véhicule, sous l'entière responsabilité de leur propriétaire.

#### **Article 20 - Objets trouvés**

Les objets trouvés dans les véhicules seront, dès le lendemain de leur découverte, centralisés au siège d'exploitation d'OPTIBUS (31, rue Jean Zay BP, 62 69802 Saint-Priest cedex) où ils pourront être récupérés sur justificatif, ou, à sa demande, être remis à leur propriétaire à l'occasion d'un nouveau déplacement.

#### **Article 21 – Comportement à bord du véhicule**

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

Il est notamment interdit de fumer ou de monter dans un véhicule en état d'ébriété.

#### **Article 22 – Date d'entrée en vigueur**

Le présent règlement d'exploitation sera mis en vigueur au 01/01/2011.