



## **REGLEMENT D'EXPLOITATION**

### **Mis en vigueur le 1<sup>er</sup> mars 2017,**

### **suite à la Délibération du 17/02/2017**

#### **PREAMBULE**

Le service Optibus est un service de transport public à la demande assurant des trajets pour les personnes résidant sur le territoire desservi par le réseau TCL comprenant les 59 communes de la Métropole de Lyon, les 8 communes de la Communauté de Communes de l'Est Lyonnais, les 6 communes adhérentes au SYTRAL (Brindas, Chaponost, Grezieu la Varenne, Messimy, Sainte Concorce et Thurins) et Chasselay. C'est un service complémentaire aux services proposés par le réseau TCL.

Le service Optibus n'est pas un service de Taxis. Son accès est soumis à une tarification publique validée chaque année par le SYTRAL. Le choix du véhicule, du groupage éventuel de plusieurs clients au sein d'une même course et de l'itinéraire relèvent de la responsabilité de l'exploitant.

Il est assuré pour le compte du SYTRAL (Syndicat des Transports de l'Agglomération Lyonnaise) par la société Keolis PMR Rhône dans le cadre du marché n°M16/0102 qui a démarré le 1<sup>er</sup> janvier 2017 pour une durée de 5 ans. Ce dernier définit les modalités de fonctionnement du service ainsi que le montant annuel supporté par le SYTRAL pour couvrir son déficit d'exploitation.

Le service Optibus est réservé aux personnes préalablement inscrites et les déplacements font obligatoirement l'objet d'une réservation préalable.

Le service Optibus assure la prise en charge de porte à porte de ses clients :

- avec un véhicule adapté, tous les jours (sauf le 1<sup>er</sup> mai) de 6h00 à 1h00 (heures de prise et de fin de service des conducteurs à leur départ)
- avec un accompagnateur Optiguide en empruntant le réseau TCL, du lundi au samedi (sauf le 1<sup>er</sup> mai) de 7h00 à 21h00

Un même véhicule ou un accompagnateur enchaînant plusieurs prises en charge, la ponctualité du service mais également celle du client est indispensable pour éviter toute difficulté à l'ensemble des personnes ayant réservé.

#### **1. ACCES AU SERVICE**

Le service Optibus est réservé exclusivement aux personnes résidant sur le territoire précisé en préambule et présentant :

- Un handicap moteur permanent ou temporaire nécessitant l'usage d'un fauteuil roulant ;
- Un handicap visuel donnant droit au bénéfice de la carte d'invalidité dite "cécité étoile verte" ou de son équivalent.

Pour bénéficier des services Optibus et Optiguide, les candidats doivent obligatoirement être porteurs d'une carte d'invalidité en cours de validité ou de la carte Mobilité Inclusion.

Les handicaps qui relèvent de la dépendance liée exclusivement à l'âge de l'utilisateur ne sont pas pris en charge par OPTIBUS, de même que les personnes ne pouvant voyager qu'allongées ou relevant de soins spécifiquement infirmiers ou médicaux.

### 1.1. Modalités d'inscription

Pour s'inscrire, le candidat constitue un dossier. Ce dernier est accessible sur le site Internet [www.optibus.fr](http://www.optibus.fr) ou peut-être fourni sur demande auprès de la centrale d'information et de réservation du service (04 37 25 24 24). Après analyse du dossier, selon les cas, pour des raisons de sécurité essentiellement, le candidat peut être convoqué à une Commission. Cette commission est composée d'un Médecin, d'un ergothérapeute, d'un Responsable du service Optibus et éventuellement d'un représentant du SYTRAL.

Après validation directe du dossier d'inscription par l'exploitant ou suite à un passage devant la commission d'accès, la personne est informée par courrier de son inscription au service.

Un parcours Découverte est également proposé au nouveau client de façon à présenter l'offre de transport et les services proposés par le réseau TCL pour la réalisation de ses futurs déplacements.

L'instruction du dossier est soumise à une participation financière du demandeur équivalente à un carnet de 10 titres de transport.

- Si l'accès au service est accepté, la participation financière est convertie en titres de transport.
- Si l'accès au service est refusé avant passage en commission, la participation financière est encaissée par le service.
- Si l'accès au service est refusé après passage en commission, la participation est remboursée au candidat.

### 1.2. Accès aux Informations Personnelles

Le demandeur pourra être informé de l'avancement de l'instruction de son dossier par simple demande par téléphone, par courrier ou par mail auprès du Responsable Client.

Toute information liée au secret médical lors du passage en commission sera à adresser à l'attention du Médecin de la Commission Optibus par courrier ou par mail auprès du Responsable Relation Client, sous pli fermé portant la mention « **Confidentiel, à réserver au Médecin de la Commission** » ou par mail auprès du Responsable Client.

En cas d'envoi par courriel, les pièces couvertes par le secret médical devront être listées dans le mail d'envoi et les pièces jointes devront porter la mention « **Confidentiel, à réserver au Médecin de la Commission** ».

### 1.3. Remise en question de l'accès au service

Le 1<sup>er</sup> juin de chaque année, tout client du service Optibus doit fournir un justificatif de domicile (relevés d'imposition, facture EDF – eau) échéance à laquelle, à défaut de présentation d'un justificatif sous un mois, son accès pourra être remis en cause de manière temporaire ou définitive.

De même, les situations suivantes pourront, après un premier rappel et un contact de la part du responsable client Optibus, remettre en cause l'accès du client concerné au service :

- En cas de transmission de documents falsifiés pour permettre l'accès au service,
- En cas de refus des conditions de sécurisation à bord des véhicules ou auprès des accompagnateurs Optiguide,
- En cas de non-respect du Règlement d'Exploitation ou de comportements inadaptés (insultes, violence...).

## 2. RESERVATIONS DE DEPLACEMENTS

### 2.1. Modalités de réservation

Les réservations sont possibles via :

- Le site Internet Optibus
- L'envoi d'un Email à [optibus-central@keolis.com](mailto:optibus-central@keolis.com) pour les réservations individuelles
- L'envoi d'un Email à [optibus-client@keolis.com](mailto:optibus-client@keolis.com) pour les réservations groupées
- Un appel à la centrale de réservation au 04 37 25 24 24 du lundi au samedi de 07h00 à 20h00.

### 2.2. Gestion de la demande des Clients

Le service est organisé de façon à répondre en priorité aux déplacements ayant les plus fortes contraintes horaire soit dans l'ordre :

- Trajets domicile-travail : pour ces trajets, il est possible, sous réserve de fournir une attestation Employeur, de mettre en place un service de trajets réguliers, pour une période minimale d'un mois ;
- Trajets dit médicaux (non pris en charge par les organismes publics de santé), hors déplacements médicaux pris en charge par la Sécurité Sociale (ALD ...). Une attestation Sécurité Sociale pourra être demandée ;
- Trajets Correspondance Train : ces trajets seront programmés avec la prise en compte des conditions d'Accès + de la SNCF, soit une arrivée une demi-heure avant ou un départ une demi-heure après l'horaire du train en 2017) ;
- Déplacements avec contrainte horaire : manifestations culturelles ou manifestations sportives.
- Les solutions pour les autres déplacements sont proposées en fonction des disponibilités du service ;
- Cas des sorties groupées organisées par une Association : l'inscription se fait par l'organisateur de la sortie 15 jours avant la sortie avec la liste des clients Optibus nécessitant un déplacement Optibus ou Optiguide. Une réponse est apportée à l'organisateur 7 jours avant la sortie.

Lors de la réservation de son trajet, si le client ne souhaite pas indiquer son motif de déplacement, sa demande sera prise en compte comme un trajet de type « sans contrainte horaire ».

A l'issue de la réservation, l'exploitant confirme au client un horaire unique de prise en charge dit « horaire validé ». Ce dernier n'est modifiable qu'en cas de difficultés exceptionnelles dans l'exploitation du service et après accord du client, ou sur demande de celui-ci. Cet horaire peut être confirmé par SMS ou par mail au client s'il a adhéré à ce service.

### 2.3. Limites de la prestation

Les trajets de moins de 500 mètres entre l'adresse d'origine et l'adresse de dépose ou les trajets non disponibles en Transport TCL ne pourront pas être réservés. Un même client ne peut, sauf pour un retour au point d'origine, procéder à deux réservations dans un intervalle de temps inférieur à 45 minutes.

De même, ne seront pas assurés les trajets pris en charge par une autre collectivité, un établissement ou un organisme en vertu des textes législatifs ou règlementaires.

Dans le cas de demandes pour des sorties groupées ou activités loisirs organisées par une association, l'exploitant ne pourra mobiliser plus de 2 véhicules aux heures de pointe pour desservir une même structure. Il s'efforcera de trouver, en accord avec les associations concernées, les meilleures solutions pour permettre le déplacement de ses membres sans que cela ne nuise à l'ensemble des clients Optibus ayant, sur le même créneau horaire, un déplacement contraint.

Le service Optibus assure un transport de porte à porte. Il est de la responsabilité du client de s'assurer que les sites d'origine et de destination soient accessibles sur le plan technique. A défaut, en cas d'impossibilité d'accès, Optibus déposera le client au plus près devant la porte ou le portail de destination dans les meilleures conditions de sécurité pour le client.

Par ailleurs, pour des raisons de sécurité, le personnel Optibus n'est pas habilité à faire du portage. Le client devra s'assurer de la présence d'un accompagnateur sur le lieu de prise en charge ou de dépose si celle-ci est nécessaire. A défaut, si la sécurité du déplacement du client était remise en cause, l'exploitant pourrait ramener le client sur son lieu de prise en charge.

Enfin, 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 du client.

#### **2.4. Complémentarité avec le réseau TCL**

Le service Optibus est complémentaire des services offerts par le réseau TCL. Or, les nombreux investissements réalisés ces dernières années offrent une amélioration continue de son niveau d'accessibilité. Lors de la réservation, l'exploitant informera ainsi le client des possibilités offertes par le réseau TCL pour le déplacement demandé. Ce dernier aura alors la possibilité d'accepter cette proposition en toute autonomie ou avec l'accompagnement d'un agent dans le cadre du service Optiguide. Il pourra également refuser cette proposition et demander la prise en charge avec un véhicule.

#### **2.5. Accès dérogatoire au service**

L'accès au service peut être accepté, à titre dérogatoire, à une personne ayant un handicap pris en charge par Optibus, après accord de l'exploitant, principalement dans les cas suivants :

- Le trajet (limité à un aller/retour) d'une personne provenant de l'extérieur du PTU entre sa gare d'arrivée ou de départ et son lieu de visite situé sur le périmètre desservi par Optibus ;
- Les trajets pour le motif travail d'une personne en cours d'inscription au service et dont la sécurité des déplacements nécessiterait une prise en charge anticipée par le service Optibus ;
- Des trajets réalisés pour des motifs de formations professionnelles.

Les prises en charge dérogatoires sont étudiées au cas par cas. Elles doivent faire l'objet d'une demande auprès de la centrale de réservation Optibus.

La demande de dérogation est limitée à un client handicapé transporté avec ou sans accompagnateur. Tout autre accompagnateur sera accepté dans la limite des places disponibles et précisé à la réservation. Le client et son accompagnateur doivent payer leur titre auprès du conducteur lors de la montée dans le véhicule et respecter le présent règlement d'exploitation.

### **3. ANNULATIONS DE DEPLACEMENTS**

Les annulations de déplacements Optibus ou Optiguide doivent être faites par le client dès qu'il en a connaissance.

Dans le cas de déplacements dits « réguliers », le client doit prévenir la Centrale pour demander une suspension des déplacements de date à date (congrés, ...).

Les modalités d'annulation d'une réservation sont les suivantes :

- En cas d'annulation tardive, soit entre 20h la veille et avant les deux heures précédant l'horaire validé du déplacement, aucune pénalité ne sera appliquée au client ;
- En cas d'annulation après le délai fixé à 2 heures avant le déplacement, ce dernier devra s'acquitter d'une pénalité fixée à 15 euros ;

- En cas de déplacement inutile lié à l'absence du client ou à son refus de départ, ce dernier devra s'acquitter d'une pénalité fixée à 30 euros.

La pénalité sera annulée si le client est en mesure de fournir un bulletin d'hospitalisation ou un justificatif de panne d'ascenseur.

Un justificatif médical d'un Médecin ou d'un Spécialiste au sens de la Sécurité Sociale sera accepté uniquement si le conducteur-accompagnateur ou l'accompagnateur Optiguide ne s'est pas déplacé.

Enfin, dans le cas où le client a prévenu le service seulement deux heures avant l'horaire validé ou en cas de déplacement inutile, le retour pourra être assuré seulement en fonction de la disponibilité des moyens, ces derniers étant mobilisés pour la prise en charge des autres clients ayant réservé un trajet.

## **4. LE DEPLACEMENT**

### **4.1. Conditions de prise en charge et de dépose**

La prise en charge et la dépose se font en « porte-à-porte », c'est-à-dire sur le palier de l'entrée principale, située en rez-de-chaussée, d'une maison ou d'un bâtiment.

Dans le cas d'un trajet dans un groupement hospitalier, la prise en charge ou la dépose se fera sur le palier de l'entrée du pavillon située en rez-de-chaussée.

Dans le cas d'un trajet en gare, la prise en charge et la dépose se fera en accueil PMR des Gares, avec un délai d'une demi-heure avant ou après le train. Le client doit se renseigner sur les conditions Accès +, propres à chaque gare SNCF (amplitude d'ouverture du service Accès + ...).

Le client doit se tenir 5 minutes avant « l'horaire validé » lors de la réservation devant l'entrée principale du lieu de prise en charge. De façon à ne pas pénaliser l'ensemble des clients du service, le conducteur ne peut attendre au-delà de l'horaire validé. S'il en fait la demande lors sa réservation, et uniquement à cette condition, le client peut être informé par le conducteur en amont de son arrivée sur le lieu de prise en charge.

En cas de retard de plus de 10 minutes par rapport à l'heure validée du véhicule ou de l'accompagnateur, le service informera le client pour préciser l'heure de prise en charge.

Au-delà de 30 minutes de retard, le service Optibus accorde la gratuité sur le trajet suivant réservé à titre de dédommagement.

### **4.2. Urgences sur les déplacements du jour**

En cas d'urgence (retard, urgence, véhicule absent...), le jour du déplacement, le client peut joindre le service Optibus, via le numéro suivant : 04 37 25 24 24 (Choix : « Urgence sur les transports du jour »).

Le numéro d'urgence est strictement réservé à des appels pour un problème du jour.

Il est accessible du lundi au dimanche sur les horaires d'amplitude du service.

### **4.3. Le transport des enfants**

Le transport d'enfants de moins de 10 ans ne peut être réalisé qu'après la désignation d'un référent adulte et en présence obligatoire d'un accompagnateur valide.

Le référent est en charge de la réservation et des annulations. Il est impératif que le référent précise au moment de la réservation la prise en charge de l'enfant à transporter.

Il peut également demander, lors sa réservation, la mise à disposition par le service Optibus d'un équipement adapté (rehausseur ou siège auto) à la prise en charge de l'enfant transporté.

#### **4.4. Le transport des animaux et des bagages**

Le transport des chiens-guides et des chiens d'assistance accompagnant les personnes handicapées ayant accès au service à la demande ainsi que les chiens de petites tailles, sous réserve qu'ils soient dans un panier sont acceptés.

Les bagages peu encombrants ou colis peu volumineux (taille « bagage cabine » inférieur à 15 kg) portés par les bénéficiaires du service sont acceptés, uniquement dans les services Optibus.

Les accompagnateurs Optiguide ne peuvent pas accepter les bagages.

#### **4.5. Sécurité des déplacements**

##### **- Comportement**

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 ou lors d'un accompagnement Optiguide, pourra se voir suspendre de manière provisoire ou permanente l'accès au service.

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 Optibus ou Optiguide.

##### **- Hygiène**

Les clients doivent se déplacer dans des conditions d'hygiène suffisantes pour ne pas incommoder les autres voyageurs et conducteurs ou accompagnateurs.

##### **- Sécurisation à bord des véhicules**

Les clients se déplaçant à bord des véhicules Optibus en restant assis sur leur fauteuil, doivent garantir via leur fournisseur, l'homologation de leur fauteuil au transport.

Le port de la ceinture est obligatoire.

Le conducteur pourra refuser le transport d'une personne s'il considère que la sécurité ne peut pas être correctement assurée (fauteuil en mauvais état, fauteuil sans point d'ancrage...).

##### **- 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.

## **5. LA TARIFICATION ET LES MODES DE PAIEMENT**

### **5.1. La tarification**

La tarification est délibérée par le SYTRAL chaque année.

Au 1<sup>er</sup> janvier 2017 :

- Le ticket correspondant à un trajet Optibus est de 2 € TTC.
- Le coût du trajet en Optiguide est celui du coût TCL.

### **5.2. Les modalités de paiement**

Pour régler les trajets Optiguide, les clients doivent s'acquitter de leur titre de transport TCL directement auprès des services TCL.

Pour régler les trajets Optibus, les clients peuvent régler leur transport :

- directement auprès du conducteur, par ticket unité ;
- auprès du service Optibus, du lundi au vendredi de 9h00 à 18h00, par carnet de dix tickets, par chèque ou espèces ;
- par correspondance après envoi du règlement au service Optibus, par carnet de dix tickets ;
- par post-paiement après Inscription gratuite au Service « Paiement différé » ;
- après mise en place de la Boutique en ligne par achat sur le site Internet Optibus par carnet de 10 tickets.

Pour régler les Pénalités, les clients peuvent régler :

- auprès du service Optibus, du lundi au vendredi de 9h00 à 18h00, par chèque ou espèces ;
- par post-paiement après Inscription gratuite au Service « Paiement différé » ;
- par correspondance par chèque.

### **5.3. Les conditions de chaque mode de paiement**

- Pour le paiement à bord des véhicules, il est demandé au client de disposer si possible de l'appoint ;
- Les chèques sont à libeller à l'ordre de Keolis PMR Rhône, service Optibus ;
- Concernant les paiements par prélèvement SEPA, un mandat est signé par le Client ou par son tuteur / curateur pour autoriser Keolis PMR Rhône à prélever les transports ou pénalités du mois précédent. Une facture est transmise au client avant prélèvement dans les délais autorisés par la norme SEPA.

Les clients ont la possibilité de révoquer auprès de leur banque les demandes de virement, en avertissant le service Optibus.

### **5.4. Demandes de justificatifs pour l'employeur**

Dans le cas de trajets réguliers pour le motif travail, le client peut demander au service Optibus la fourniture d'une attestation de déplacements professionnels pour le mois précédent sa demande. Les demandes sont à faire auprès du service Client.

### **5.5. Absences de titres de transport ou défaut de paiement**

Le client doit s'acquitter de son titre de transport. A défaut, le client est considéré en fraude.

En cas de non-paiement ou de rejet de prélèvement, le client, après information par le Service Optibus, pourra être suspendu des déplacements jusqu'à règlement de la somme due.

## **6. GESTION DE LA RELATION CLIENTS**

### **6.1. Réclamations et suggestions**

Tout client peut faire une suggestion ou déposer une réclamation :

- Par courrier à l'attention du Responsable Relation Client Optibus
- Par mail à [optibus-client@keolis.com](mailto:optibus-client@keolis.com)
- Par téléphone au 04 37 25 24 24
- Via le site Internet [www.optibus.fr](http://www.optibus.fr)

Les réclamations peuvent être également adressées par courrier ou par fax au SYTRAL :

SYTRAL - Direction Exploitation  
21, boulevard Vivier Merle - BP 3044 - 69399 Lyon cedex 03  
Tél : 04 72 84 58 00 - Fax : 04 72 84 58 91

### **6.2. Droits d'accès aux données personnelles**

Le service Optibus enregistre pour les besoins du service et de la sécurisation de ses clients des informations personnelles.

Conformément à la loi « informatique et libertés » du 6 janvier 1978 modifiée, chaque client dispose d'un droit d'accès et de rectification aux informations qui le concernent.

Chaque client peut également, pour des motifs légitimes, s'opposer au traitement des données le concernant. Pour exercer ce droit, le client peut s'adresser au Responsable Relation Clients du Service Optibus par mail à [optibus-client@keolis.com](mailto:optibus-client@keolis.com) ou par courrier à l'adresse du Service Optibus, en adressant le courrier au Responsable Relation Clients.

### **6.3. Les coordonnées du service**

Service Optibus  
4 rue Maurice Audibert  
69800 Saint-Priest

Demandes d'information, réservations et annulations de déplacements : [optibus-central@keolis.com](mailto:optibus-central@keolis.com)  
Service Clients : [optibus-client@keolis.com](mailto:optibus-client@keolis.com)

Téléphone : 04 37 25 24 24 (se laisser guider par le Serveur Vocal)  
Internet : [www.optibus.fr](http://www.optibus.fr)

Signature du Client (avec mention lu et approuvé)