



SERVICE LIBERTY'BUS

Transport des Personnes à Mobilité Réduite

RÈGLEMENT INTÉRIEUR

Préambule

Le service de transport des Personnes à Mobilité Réduite (PMR) Liberty'bus est un élément du dispositif global de transports publics.

Le conseil communautaire de la CARENE a en effet confié à la STRAN une prestation de gestion et d'exploitation du réseau de transport urbain, intégrant un service de transport à la demande pour les PMR par délibération en date du 18 décembre 2012. Ce service concerne l'ensemble des communes du ressort territorial de la CARENE.

Il répond également aux obligations de la « loi n°2005-102 du 11 février 2005 pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées » de mise en place d'un service de substitution en cas d'impossibilité technique de mise en accessibilité du réseau.

D'une manière générale, le règlement applicable à l'utilisation du service Liberty'bus est celui du réseau urbain STRAN. Le présent règlement précise les règles réciproques de fonctionnement entre les voyageurs et le service Liberty'bus de la STRAN pour une meilleure qualité et efficacité du service.

1- Objet et conditions de transport

Le service Liberty'bus est un service de transport public collectif de porte à porte réservé aux personnes dont le handicap ne permet pas l'accès au réseau classique.

Le service Liberty'bus n'assure pas les transports médicaux, ni scolaires et ne peut en aucun cas se substituer au service d'ambulance ou médicalisé. Il ne saurait être assimilé à un service de taxi.

2- Couverture géographique

Le service fonctionne à la demande, sur le périmètre transports urbains des 10 communes de la CARENE : BESNE, LA CHAPELLE-DES-MARAIS, DONGES, MONTOIR-DE-BRETAGNE, PORNICHET, SAINT-ANDRE-DES-EAUX, SAINT-JOACHIM, SAINT-MALO-DE-GUERSAC, SAINT-NAZAIRE, TRIGNAC.

3 - Bénéficiaires du service

Ce service est réservé aux personnes titulaires d'une Carte Mobilité Inclusion mention « invalidité » et « prioritaire » ou d'une ancienne carte équivalente en cours de validité.

4 - Modalités d'accès au service

Pour accéder au service, les voyageurs doivent retirer un dossier d'inscription auprès de la STRAN :

- En agence : Espace Mobilité – 6 place pierre Sémard – 44600 Saint-Nazaire
- Par téléphone : 02 40 00 75 75
- Sur le site internet : www.stran.fr

Ce dossier d'inscription doit être complété par une attestation médicale d'autonomie spécifique certifiant la capacité du voyageur à utiliser le service avec ou sans accompagnateur.

L'accès au service est ouvert dès que tous les éléments sont complétés, réceptionnés et validés.

5 - Accompagnateur

Les voyageurs peuvent être accompagnés d'une personne valide, sans restriction d'âge mais capable d'assurer physiquement et intellectuellement leurs accompagnements hors du véhicule (l'accompagnateur n'est jamais prioritaire par rapport à un ayant-droit).

L'accompagnateur est admis en fonction de la place disponible.

Dans le cas d'un handicap lourd, dépassant les compétences des conducteurs, la STRAN se réserve le droit d'exiger la présence systématique d'un accompagnateur.

Le transport est limité à un seul accompagnateur par voyageur et il est obligatoire de mentionner sa présence dès la réservation.

Les accompagnateurs voyagent exclusivement sur le même trajet (point de départ – point d'arrivée) que les voyageurs.

6 - Tarification

Les tarifs appliqués sont les tarifs en vigueur sur le réseau de la STRAN.

Les voyageurs doivent avoir souscrits au préalable à un abonnement :

STRAN :

- Abonnement Multiplass
- Abonnement Croisière
- Formule EasY (post-paiement)

ou à un abonnement mutualisé STRAN-SNCF :

- Métrocéane
- tutti + STRAN

Aucune billetterie n'est vendue à bord du véhicule par le conducteur du Liberty'bus. En cas de situation tarifaire irrégulière, les voyageurs ne pourront pas accéder au service.

7- Réserveation des voyages

Les demandes de transport sont prises en compte dans la limite des disponibilités des moyens humains et techniques.

Les voyageurs doivent réserver leurs voyages (heures de départ et de retour, destination et coordonnées du voyageur) par téléphone auprès du service Liberty'bus, au : **02 40 00 75 71**

- du lundi au vendredi de 9h00 à 12h15 et de 13h45 à 17h30
- le samedi de 9h à 12h

Les voyages programmés (ex : domicile-travail)

Le voyageur salarié communique à la STRAN le planning de ses déplacements. Un délai de 15 jours est nécessaire pour la mise en place de réservations régulières. Celles-ci sont prises en compte prioritairement.

Les voyages occasionnels

Les voyageurs qui souhaitent utiliser le service pour des déplacements occasionnels doivent effectuer une réservation auprès de la STRAN :

- au plus tôt le mercredi précédant la semaine du déplacement
- au plus tard la veille du déplacement, avant 15 h (jours ouvrés)

8- Conditions de prise en charge

Le trajet demandé doit être non accessible par une ligne régulière (arrêt de montée ou de descente ou véhicule non accessible) ou si la distance est supérieure à 200 mètres.

Le trajet doit être autre qu'un transport médical, ne doit pas se substituer à un service ambulance et/ou médicalisé et autre qu'un transport scolaire.

Le trajet ne doit pas être couvert par un bon de transport.

La STRAN peut être amenée à proposer des horaires légèrement différents et adapter le groupage pour faciliter l'exploitation du service et privilégier les trajets permettant de satisfaire plusieurs voyageurs simultanément.

Une adaptation de l'heure de départ et de retour peut ainsi être envisagée en fonction des disponibilités des véhicules sur la tranche horaire demandée. Aux heures de pointe, c'est à-dire les jours de semaine entre 7h à 9h et 16h à 18h, les déplacements professionnels restent prioritaires.

Plusieurs voyageurs peuvent être transportés simultanément sans que la STRAN ne les en informe au préalable.

9- Modalités des trajets

Un déplacement est défini comme un trajet direct entre un point de départ et un point d'arrivée. Le trajet demandé doit être supérieur à 1km entre ces 2 points.

Si une étape est nécessaire, le voyageur doit réserver deux trajets à des horaires précis. Le véhicule n'a pas à attendre sur place entre ces deux trajets.

Les trajets sont limités au nombre de 4 par jour et par voyageur avec une durée d'1h minimum entre chaque trajet (au-delà de 4, les demandes peuvent être étudiées en fonction des disponibilités).

Le choix du véhicule et de l'itinéraire emprunté par le conducteur relève de la responsabilité de l'exploitant, la destination prévue à la réservation ne pourra être modifiée au cours du trajet.

Pour les personnes dont la mobilité le permet, une correspondance pourra être proposée sur une ligne accessible du réseau STRAN.

10 - Amplitude du service

Le service Liberty'bus fonctionne :

- du lundi au vendredi de 6h30 à 20h00
- le samedi de 7h45 à 19h30
- les dimanches et jours fériés de 8h15 à 19h15
- des réservations sont possibles jusqu'à 23h00 sous réserve de moyens disponibles

11- Respect des horaires de prise en charge

Afin de ne pas désorganiser le planning établi, et pour ne pas pénaliser les autres voyageurs, le respect des horaires est impératif.

- Le voyageur doit être présent au minimum 5 minutes avant l'horaire convenu à de la réservation.
- L'horaire de passage du véhicule n'excède pas 10 minutes par rapport à l'horaire convenu.

En cas de retard connu par le conducteur de plus de 10 minutes sur l'horaire fixé, la STRAN préviendra le voyageur par SMS ou par téléphone.

Le conducteur n'attendra pas les voyageurs se présentant au-delà de 5 minutes après l'horaire défini. Le déplacement sera alors considéré comme dû au service.

12 - Annulation des voyages - retards

En cas de désistement, le voyageur doit annuler sa réservation de voyage auprès du service Liberty'bus de la STRAN, aux heures d'ouverture du service, dans un délai minimum de 2h avant l'heure programmée.

En cas d'annulations ou de retards fréquents et/ou non notifiés (supérieur à 3 fois), la STRAN se réserve le droit de suspendre les demandes de transport. Un courrier préalable de rappel des consignes sera adressé aux voyageurs concernés.

13 - Mission du conducteur et sécurité

Dans le cadre du planning préétabli, le conducteur assure la prise en charge du voyageur de son lieu de départ jusqu'à son lieu de destination dans les meilleures conditions de sécurité et de qualité :

- Le conducteur n'est pas habilité à assurer le portage dans les escaliers, la montée dans les étages ou l'accompagnement à l'intérieur des bâtiments (privés ou publics). Le conducteur pourra aider, si besoin, à monter dans le véhicule, mettre en sécurité le fauteuil roulant et mettre la ceinture de sécurité.
- Les voyageurs doivent respecter les consignes de sécurité. Le conducteur s'assure notamment que chaque voyageur ou accompagnateur ait attaché sa ceinture de sécurité et que les fauteuils roulants soient tous fixés dans le véhicule. De plus, chaque voyageur en fauteuil roulant doit disposer d'une ceinture de sécurité abdominale personnelle. Si tel n'est pas le cas, le service Liberty'bus met une ceinture abdominale gratuitement à sa disposition, le temps du trajet.

14- Adaptation des moyens de transport

Pour des raisons de service, la STRAN peut être amenée à annuler des trajets, en prévenant le voyageur, sans avoir à justifier cette annulation.

Pour des motifs d'organisation, et sur certaines tranches horaires, la STRAN peut avoir recours à la sous-traitance (véhicules adaptés), sans avoir à en informer préalablement l'utilisateur.

15 - Protection des données à caractères personnelles

Les données à caractères personnelles recueillies feront l'objet d'un traitement informatique, conformément aux dispositions de la loi informatique et libertés n°8-17 du 6 janvier 1978, modifiée par la loi n°2004-801 du 6 août 2004, et au règlement européen relatif à la protection des données à caractère personnel.

Identité du Responsable du Traitement

Le responsable de traitement est la STRAN, sis 92 rue Henri Gautier 44600 Saint-Nazaire, qui exploite le réseau sous le nom « STRAN » et dont le représentant est le Directeur.

Coordonnées du Délégué à la protection des Données

La STRAN a désigné un Délégué à la protection des données qui peut être contacté :

- soit par courrier adressé à la STRAN, Protection des données personnelles, 92 rue Henri Gautier 44600 Saint-Nazaire
- soit par courrier électronique à rgpd@stran.fr

Finalités du traitement des données

La collecte a un caractère contractuel.

Les traitements effectués ont pour finalité la délivrance et l'utilisation du service Liberty'Bus, la gestion et le suivi des relations commerciales, la gestion de la fraude, la réalisation d'analyses statistiques anonymisées d'utilisation du réseau et la mesure du fonctionnement du système.

Destinataires des données

Les destinataires des données sont les personnels de la STRAN des directions concernées.

La STRAN peut également être amenée à communiquer les données personnelles à des sous-traitants pour assurer l'accomplissement de tâches nécessaires à la réalisation de la prestation, pour lutter contre la fraude, pour assurer le service après-vente et réaliser certaines enquêtes de satisfaction.

Conformément à la réglementation en vigueur, les données pourront être communiquées aux autorités de police sur réquisition judiciaire. Les données, conservées en France, ne sont ni vendues, ni louées à des tiers et ne font l'objet d'aucun transfert en dehors de l'Union Européenne.

Durée de conservation

Les informations recueillies par la STRAN sont enregistrées dans un fichier informatisé et sont conservées pendant la durée de la relation contractuelle, et à l'issue de celle-ci pendant trois ans à des fins commerciales et statistiques pour les clients et prospects.

Droit d'accès, de rectification, d'opposition, de suppression et de portabilité

Les voyageurs bénéficient d'un droit d'accès, de rectification, de suppression, et de portabilité des données les concernant.

Ils peuvent également demander la limitation ou s'opposer au traitement de leurs données dans la mesure du possible.

Les voyageurs peuvent retirer à tout moment leur consentement au traitement des données. Il est précisé que les traitements effectués antérieurement au retrait du consentement demeurent licites.

Sauf cas où le traitement répond à une obligation légale, le client peut à tout moment, pour un motif légitime, s'opposer au traitement des données le concernant.

Les voyageurs qui souhaitent exercer leurs droits doivent en faire la demande au DPO désigné par la STRAN.

L'ensemble des traitements mis en œuvre par la STRAN est recensé et mis à jour dans un registre comprenant pour chacun des traitements mention des données traitées, de leurs finalités, des destinataires et des durées de conservation. Ce registre est disponible au siège de la STRAN.

16- Consultation et Modification du règlement

Le règlement est consultable sur le site internet de la STRAN www.stran.fr et sur simple demande à notre Espace Mobilités, 6 place Pierre Sépard, 44600 Saint-Nazaire.

Il est susceptible d'être modifié.

17 - Litige et réclamation

En cas de litiges et de réclamations, les voyageurs doivent se référer aux Conditions Générales et d'Utilisation de Vente de la STRAN.

18 - Application du règlement

Ce règlement est applicable dès son approbation par le Conseil Communautaire le 7 décembre 2021.

L'ensemble des articles du règlement d'exploitation du réseau de transport public de voyageurs de la CARENE s'applique au service Liberty'bus.

Les services de la CARENE et de la STRAN sont chargés de son application.