

# Règlement régional des lignes régulières et du transport à la demande du réseau Aléop

## 1. Portée du règlement

Le règlement du réseau de transport collectif routier de voyageurs de la Région des pays de la Loire, dénommé Aléop, s'applique aux services suivants :

- Les services de lignes régulières [LR] effectués sur un itinéraire fixe, des points d'arrêt fixes et selon un horaire donné. Ces services sont établis sur des axes structurants.
- Les services de lignes régulières sur réservation [LRR], qui reprennent les caractéristiques des services de lignes régulières, mais uniquement déclenchés si une réservation est effectuée.
- Le transport à la demande [TAD], service de proximité, fonctionnant sur réservation, sur une plage horaire fixe et organisé par zones [zonage disponible sur le site [Aléop.paysdelaloire.fr](https://aleop.paysdelaloire.fr)].

Le présent règlement s'applique à tous les usagers du réseau Aléop, majeurs et mineurs.

Des conditions d'usages réglementaires supplémentaires pourront être imposées sur décision législative ou réglementaire.

## 2. Accès au service Aléop

Toute personne empruntant les services Aléop doit s'acquitter d'un titre de transport valide.

La grille tarifaire est consultable sur le site <https://aleop.paysdelaloire.fr/> et à bord des véhicules.

### 2.1. Achat et contrôle des titres de transport

A sa montée dans le véhicule, le voyageur doit présenter au conducteur un titre de transport valide.

En cas de paiement d'un titre de transport auprès du conducteur par billets ou pièces, l'usager est tenu de faire l'appoint, conformément à l'article L112-5 du Code monétaire et financier. Dans le cas contraire, le conducteur peut refuser la vente du titre. Tout usager ayant perdu ou oublié son titre de transport doit s'acquitter d'un nouveau titre.

Tout voyageur doit accepter de présenter son titre de transport lors d'un contrôle de son titre de transport.

Les usagers qui voyagent sans titre de transport ou avec un titre non valable sont passibles d'une amende forfaitaire. Cette amende ne dispense pas de l'achat du titre de transport nécessaire à la régularisation de la situation du voyageur.

Les titres de transport peuvent être achetés en ligne, dans un point de vente (voir la liste sur [Aleop.paysdelaloire.fr](https://aleop.paysdelaloire.fr)) ou, à défaut, dans le véhicule.

### 2.2. Correspondance avec les réseaux urbains

Certains titres Aléop permettent une correspondance avec les réseaux de transport urbain des agglomérations.

La liste de ces titres est disponible sur [aleop.paysdelaloire.fr](http://aleop.paysdelaloire.fr).

### 3. Fonctionnement des services

Les services de transport à la demande sont organisés par territoire. Ces services fonctionnent du lundi au vendredi toute l'année, hors jours fériés dans la limite d'un aller-retour par jour et par personne et pour une distance minimale d'1 kilomètre.

Les jours et horaires de fonctionnement sont définis en annexe du présent règlement. Ces horaires ne s'appliquent pas pour le transport à la demande en rabattement sur les lignes régulières.

Les trajets sont effectués uniquement sur réservation, à des arrêts prédéfinis, sauf pour les personnes suivantes qui peuvent être prises en charge à leur domicile :

- Les personnes de 75 ans et plus,
- Les personnes en situation de handicap titulaire d'une Carte Mobilité Inclusion [CMI]
- Les personnes présentant un certificat médical justifiant d'une incapacité ou une difficulté, même temporaire, à se déplacer.

Les prises en charge et déposes sont possibles entre 2 catégories :

- Catégorie 1 dite « point de proximité »
- Catégorie 2 qui regroupe des « points de centralité » et des « points de rabattement »

Les trajets sont possibles entre un point de proximité et un point de centralité et rabattement ou entre 2 points de centralité et rabattement, mais pas entre 2 points de proximité. Les déplacements à l'intérieur d'une même commune sont autorisés à partir d'1km.

Pour les personnes pouvant être prises en charge à leur domicile, elles peuvent être déposées dans le lieu de leur choix, à partir du moment où la commune dispose d'un point structurant comme destination.

Pour des raisons d'optimisation du service, l'heure de prise en charge pourra être décalée de plus ou moins 30 minutes.

Les réservations se font au plus tard la veille du déplacement avant 16h et pour les services du lundi le trajet doit être réservé au plus tard le vendredi qui précède avant 16h.

Concernant les réservations les lendemains de jours fériés, les réservations se font au plus tard le jour ouvré précédent le jour férié avant 16h.

Toute annulation devra se faire au plus tard la veille avant 16h.

Si une annulation est effectuée la veille après 16h ou le jour même, l'utilisateur se verra appliquer les sanctions décrites à l'article 7 du présent règlement, sauf en cas de force majeure et sous présentation d'un justificatif.

Les réservations peuvent être faites pour un maximum de 2 semaines consécutives.

Ces services sont accessibles sur inscription préalable auprès du service Aléop.

Enfin, la Région des Pays de la Loire ne déclenchera pas de réservation sur le TAD (transport à la demande) si une offre de ligne régulière routière ou ferroviaire existe aux mêmes horaires.

Pour les lignes régulières sur réservation, les services ne sont effectués que lorsqu'une réservation préalable par un usager a été enregistrée.

Ces services sont accessibles sur inscription préalable auprès du service Aléop.

Les réservations se font au plus tard la veille du déplacement avant 16h et pour les services du lundi le trajet doit être réservé au plus tard le vendredi qui précède avant 16h.

Concernant les réservations les lendemains de jours fériés, les réservations se font au plus tard le jour ouvré précédent le jour férié avant 16h.

Toute annulation devra se faire au plus tard la veille avant 16h.

Si une annulation est effectuée la veille après 16h ou le jour même, l'usager se verra appliquer les sanctions décrites à l'article 7 du présent règlement, sauf en cas de force majeure et sous présentation d'un justificatif.

Les réservations peuvent être faites pour un maximum de 2 semaines consécutives.

## 4. Conditions d'utilisation

### 4.1. Prise en charge des enfants

- **Concernant les lignes régulières et lignes régulières sur réservation**

Les enfants doivent être correctement installés dans un dispositif de sécurité fourni par l'usager. Correspondant à l'âge et au poids de l'enfant.

Les enfants de 0 à 9 kg doivent être correctement installés dans un dispositif de fixation ventrale au passager, à l'exclusion de tout autre dispositif d'installation existant pour eux.

Les enfants de 0 à 5 ans révolus doivent obligatoirement être accompagnés durant la totalité du voyage par un représentant légal.

Pour les enfants de 6 à 9 ans révolus dont les parents prennent la décision de les faire voyager seuls, la présence d'un représentant légal ou toute personne de 11 ans ou plus désignée par lui est obligatoirement requise au point de montée dans le véhicule, jusqu'à la prise en charge de l'enfant par le conducteur, ainsi qu'au point de descente.

La personne présente au point de montée devra obligatoirement indiquer par écrit [modèle de décharge disponible sur le site Aléop] au conducteur son identité et ses coordonnées, celles de l'enfant ainsi que celles de la personne présente au point de descente.

En cas de non-respect des conditions décrites ci-dessus, les enfants seront déposés à la gendarmerie ou au commissariat de police le plus proche ou, gardé à bord du véhicule ou dans les locaux du transporteur le plus proche.

- **Concernant le transport à la demande**

Les enfants de 0 à 5 ans révolus ont accès au service Aléop à la demande mais doivent obligatoirement être accompagnés durant la totalité du voyage par un représentant légal.

Les enfants de 6 à 9 ans révolus devant circuler seuls, les parents, le gestionnaire et la structure ou le lieu d'accueil doivent avoir établi un contact préalable afin de vérifier les modalités de prises en charge de l'enfant. Une autorisation écrite du représentant légal devra être produite et signée par un représentant légal et remise au service de réservation avant la prise en charge de l'enfant. Elle est valable un an et elle est à produire à chaque rentrée scolaire [modèle disponible sur le site internet [Aleop.paysdelaloire.fr](http://Aleop.paysdelaloire.fr)].

Le transporteur assure le transport des enfants selon les normes en vigueur et met à disposition les sièges adaptés au poids et à l'âge de l'enfant.

#### 4.2. Condition de prise en charge des élèves

Pour les élèves autorisés à emprunter les lignes régulières Aléop, le port du gilet haute visibilité distribué par la Région des Pays de la Loire est obligatoire pour tous les élèves se rendant à leur établissement scolaire jusqu'au baccalauréat, au point d'arrêt, ainsi que pendant les trajets.

Le Transport à la Demande n'est pas autorisé dans le cadre de trajets domicile-école et n'a pas vocation à se substituer au transport scolaire. Des justificatifs pourront être demandés en cas de réservation faite pour un mineur.

La carte scolaire n'est pas autorisée à bord du TAD et tout élève devra s'acquitter d'un ticket.

#### 4.3. Condition de prise en charge des personnes à mobilité réduite (PMR) et en fauteuil roulant (UFR)

- **Concernant les lignes régulières**

Pour les usagers en fauteuil roulant, la place est garantie sous condition de réservation et il est conseillé d'informer à l'avance le transporteur pour s'assurer de la bonne faisabilité du trajet et la disponibilité des places disponibles.

Pour le confort et la sécurité du transport des U.F.R., il est recommandé l'usage d'un fauteuil équipé d'une tête.

- **Concernant le transport à la demande**

Le transport à la demande ne se substitue pas à un service sanitaire.

Afin qu'un véhicule adapté soit prévu par le transporteur, les conseillers de la centrale d'appel seront amenés à demander des précisions sur le type de handicap et d'équipement (ex : fauteuil électrique ou non). Pour le confort et la sécurité, il est recommandé l'usage d'un fauteuil équipé d'une tête.

L'accompagnement par les conducteurs est limité à l'accès au véhicule et à la mise en sécurité de l'usager.

Les accompagnants des personnes à mobilité réduite doivent être signalés lors de la réservation.

#### 4.4. Conditions de prise en charge des groupes

Sur les lignes régulières et lignes régulières sur réservation, les groupes de 10 personnes et plus doivent demander l'accord préalable du transporteur ou de la Région 10 jours ouvrés avant la date du voyage. La centrale de réservation peut refuser la prise en charge d'un groupe, selon la capacité du véhicule.

Le conducteur est habilité à refuser les usagers qui se présentent en groupe sans autorisation.

Sur le transport à la demande, les groupes sont acceptés dans la limite des places disponibles du véhicule (pas de déclenchement de véhicule supplémentaire). Cette information devra être précisée lors de la réservation. Le service n'a pas vocation à assurer les trajets des clubs associatifs.

#### 4.5. Conditions de prise en charge des animaux

Seuls sont autorisés :

- Les animaux de petite taille, transportés dans une cage et sur les genoux (la cage de transport correspond alors à un bagage de l'utilisateur), sans apporter de gêne au passager voisin.
- Les chiens d'aide aux personnes handicapées munis d'un harnais spécifique.

Aucun autre animal n'est autorisé à monter dans les véhicules. Cette interdiction vaut expressément pour les chiens d'attaque [catégorie 1] et les chiens de garde, de défense [catégorie 2], quel que soit leur âge ou leur taille.

Les animaux transportés ne doivent pas perturber la tranquillité des autres usagers, ni perturber le bon fonctionnement du service.

La prise en charge de ces animaux est gratuite.

#### 4.6. Condition de prise en charge des bagages

Il est interdit de voyager avec des objets ou matières encombrants, nauséabonds, inflammables, toxiques ou dangereux, de nature à détériorer le véhicule, même en soute et dans les coffres.

- **Pour les lignes régulières**

Les bagages sont autorisés si ceux-ci ne sont pas volumineux et tiennent au pied de l'utilisateur sans risque de chute et sans encombrement.

L'étiquetage des bagages est obligatoire.

Aucun bagage ne doit être présent dans l'allée centrale du véhicule.

Le transport des vélos est autorisé uniquement sur les cars équipés de dispositifs d'emport adaptés sous réserve de disponibilité (réservation préalable conseillée). Seules les poussettes pliantes sont autorisées à bord des véhicules.

Les engins de déplacement personnels motorisés (EDPM) (monoroues, overboards, skateboards électriques, trottinettes électriques sauf les gyropodes...) et les engins de déplacement personnels non motorisés (EDP) (Trottinettes, skateboard, rollers...) sont autorisés uniquement si leur taille permet au passager de les placer sous son siège ou à ses pieds sans risque de chute ou si le véhicule possède des soutes permettant de les ranger en toute sécurité.

Le transport des engins de déplacement personnels, motorisés ou non (EDP et EDPM), est soumis à la seule responsabilité de l'utilisateur. Le transporteur et la Région ne pourront être tenus comme responsables d'éventuelles dégradations, pertes ou vols des engins transportés.

Pour les véhicules équipés de soutes, les usagers doivent demander au conducteur l'ouverture des soutes pour pouvoir y déposer les bagages. Les usagers, lors de la descente, doivent rappeler au conducteur qu'ils ont des bagages à récupérer dans les soutes.

L'ouverture et la fermeture des soutes restent sous l'autorité et la responsabilité du conducteur. Le placement des bagages en soute se fait aux risques du voyageur. Les bagages ne sont pas arrimés. La responsabilité du transporteur et de la Région ne peut être engagée en cas de dégradations, de pertes ou de vols de bagages transportés dans les soutes du véhicule qui ne sont pas fermées à clef.

- **Pour le transport à la demande**

L'emport de bagage est limité par la taille des véhicules. Les usagers sont invités à voyager avec 1 seul bagage de type « bagage cabine » pouvant tenir dans le coffre du véhicule.  
Les bagages seront uniquement transportés dans les coffres des véhicules et doivent être signalés à la réservation.

## 5. Montée et descente du véhicule

Les voyageurs doivent attendre et descendre uniquement aux points d'arrêts officiels du réseau Aléop. Les usagers doivent faire signe au conducteur de s'arrêter et se signaler avec un moyen lumineux en période nocturne.

Il est conseillé d'arriver 5 minutes avant l'horaire de départ du véhicule.

Le conducteur peut refuser l'accès au véhicule en cas de dépassement du nombre de places assises ou si un usager présente un comportement induisant un risque de troubles à l'ordre public (ivresse, agressivité ...) ou risquant d'importuner les autres usagers.

Les usagers titulaires d'une Carte de Mobilité Inclusion (CMI) priorité et invalidité, sont autorisés à monter de manière prioritaire à bord des véhicules. Les autres usagers sont invités à laisser les places assises disponibles à l'avant du véhicule prioritairement pour les usagers porteurs de cette carte.

En aucun cas, les voyageurs ne peuvent prétendre à une modification du circuit mentionné sur la fiche horaire. A la descente, par mesure de sécurité, il est conseillé d'attendre le départ du véhicule avant de traverser la route.

## 6. Comportement à l'intérieur du véhicule

Les usagers doivent voyager assis sauf autorisation expresse concernant certaines portions d'itinéraires réalisées en car [application de l'article R411-23-1 du code de la route].

Conformément au code de la route, le voyageur assis doit obligatoirement attacher la ceinture de sécurité. Tout contrevenant s'expose à une amende de quatrième classe prévue par le code de la route et l'application des sanctions prévues à l'article 6 du présent règlement.

Dans les cars équipés de boutons stop, les usagers doivent signaler leur demande de descente par l'utilisation de ces équipements.

Les voyageurs doivent avoir pendant toute la durée du trajet un comportement respectueux du conducteur et des autres passagers. Il est notamment interdit de :

- Avoir une attitude bruyante, choquante, provocatrice ou inconvenante
- Consommer de la nourriture et des boissons
- Consommer des boissons alcoolisées ou des stupéfiants à l'intérieur des véhicules,
- Fumer et vapoter dans les véhicules,
- Mettre les pieds sur les sièges,
- Souiller ou dégrader le matériel,
- Abandonner ses déchets (papier d'emballage, canettes, bouteilles...) dans les véhicules  
faire usage d'appareils ou d'instruments sonores sans écouteurs individuels,
- Parler au conducteur et / ou gêner sa conduite,
- Manœuvrer les issues de secours sauf en cas d'accident,
- Circuler dans le véhicule durant le trajet.



Lorsqu'un voyageur manifeste l'un de ces comportements en cours de trajet, le conducteur peut lui imposer de descendre au prochain arrêt prévu sur le parcours, à l'exception des usagers mineurs de moins de 16 ans et des personnes vulnérables, conformément aux articles 223-3 et 227-1 du code pénal. S'il s'agit d'un mineur de moins de 16 ans ou d'une personne vulnérable, celui-ci est déposé à la gendarmerie ou au commissariat de police le plus proche ou, gardé à bord du véhicule ou dans les locaux du transporteur le plus proche.

Les téléphones portables doivent être mis en mode silencieux et les appels limités durant les trajets de sorte à ne pas importuner ni le conducteur, ni les autres passagers. L'usage d'appareils musicaux avec haut-parleurs est interdit.

En cas de dégradations du véhicule, l'auteur sera tenu de rembourser au transporteur les frais des réparations induites sans préjudice d'un éventuel dépôt de plainte.

## 7. Sanctions

La Région des Pays de la Loire pourra décider d'une exclusion temporaire à l'encontre de tout usager ayant enfreint le présent règlement intérieur. La durée de l'exclusion sera fondée sur la gravité du manquement ou de sa récurrence. Les motifs d'interdiction inscrits dans le décret n°2019-726 du 9 juillet 2019 et codifiés au code des transports peuvent être sanctionnés par l'amende prévue ci-dessous :

Pour le TAD et les lignes régulières sur réservation :

- En cas d'absence à l'heure et à l'arrêt convenus lors de la réservation ou d'annulation tardive non justifiée, la Région des Pays de la Loire applique les sanctions suivantes à l'encontre des usagers :
  - Première sanction : avertissement par courrier
  - Deuxième sanction : amende forfaitaire de 30 € notifiée par courrier
  - Troisième sanction : exclusion temporaire du service en AR par courrier
- En cas de retard prévisible pour le retour, l'utilisateur prévient au plus tôt la centrale de réservation qui lui indiquera si une adaptation est possible.

## 8. Objets trouvés

Les objets trouvés sont gardés au siège de l'entreprise exploitante.

Tout usager ayant perdu un objet doit contacter la centrale de mobilité Aléop qui se rapprochera du transporteur concerné pour la restitution de l'objet à l'utilisateur.

## 9. Information sur le réseau

Toutes les informations sur votre réseau sont disponibles sur le site [Aleop.paysdelaloire.fr](http://Aleop.paysdelaloire.fr)  
Calculer votre itinéraire sur [destineo.fr](http://destineo.fr) ou via l'application Destineo.

## 10. Réclamation

Toute réclamation doit être adressée via les formulaires de contact disponibles sur le site [Aleop.paysdelaloire.fr](http://Aleop.paysdelaloire.fr)