

**RÈGLEMENT D'EXPLOITATION ET UTILISATION DU RÉSEAU  
DE TRANSPORTS PUBLICS DE VOYAGEURS DE LA  
COMMUNAUTE URBAINE DE CAEN LA MER**

<b>Application</b>	<b>Diffusion</b>
Keolis Caen Mobilités	Keolis Caen Mobilités

La présente procédure entre en application le 01 juillet 2022.

# SOMMAIRE

## Sommaire

<b>1. CHAMP D'APPLICATION</b> .....	<b>6</b>
1.1. PERIMETRE D'APPLICATION .....	6
1.2. AFFICHAGE .....	7
1.3. SERVICES EVENEMENTIELS .....	7
<b>PARTIE 1 – SERVICES TWISTO BUS + TRAM, VELOS ET PARKING-RELAIS</b> .....	<b>8</b>
<b>2. CONDITIONS D'ACCES</b> .....	<b>8</b>
2.1. ACCES AU VEHICULE .....	8
2.2. PLACES RESERVEES.....	8
2.2.1. <i>Places assises</i> .....	8
2.2.2. <i>Personnes handicapées en fauteuil roulant</i> .....	9
2.3. ACCES POUR LES JEUNES ENFANTS.....	10
2.4. RESTRICTION D'ACCES A CERTAINES PERSONNES.....	10
2.5. MONTEE/DESCENTE A LA VOLEE.....	11
2.6. ACCES DES VELOS DANS LES BUS ET LES TRAMWAYS .....	12
2.6.1. <i>Dans les bus</i> .....	12
2.6.2. <i>Dans les tramways</i> .....	12
2.7. ACCES DANS LES PARCS RELAIS .....	12
2.7.1. <i>Conditions d'accès</i> .....	13
2.7.2. <i>Horaires d'ouverture</i> .....	13
2.7.3. <i>Usage interdit et amende forfaitaire</i> .....	13
2.7.4. <i>Places réservées dans les Parcs Relais</i> .....	14
2.8. ACCES AU SERVICE TWISTOVELO .....	14
2.8.1. <i>Service Véloloc</i> .....	14
2.8.2. <i>Service Vélolib</i> .....	15
2.8.3. <i>Service Vélopark</i> .....	15
2.9. ACCES EN AGENCE MOBILITES TWISTO .....	15
<b>3. TITRE DE TRANSPORT</b> .....	<b>15</b>

3.1.	TARIFS .....	16
3.2.	TITRES DE TRANSPORT VALABLES SUR LE RESEAU TWISTO.....	16
3.3.	FRAIS DE CREATION DE CARTES ET PRIX DES TICKETS SANS CONTACT .....	16
3.4.	VALIDATION DES TITRES DE TRANSPORT.....	17
3.5.	REMBOURSEMENT / REMPLACEMENT DES TITRES DE TRANSPORT .....	18
3.6.	DONNEES PERSONNELLES .....	18
3.7.	LIMITATION D'UTILISATION.....	18
<b>4.</b>	<b>TRANSPORTS DES OBJETS DIVERS ET ANIMAUX .....</b>	<b>19</b>
4.1.	BAGAGES, COLIS ET OBJETS ENCOMBRANTS.....	19
4.2.	MATIERES DANGEREUSES, ARMES.....	19
4.3.	ANIMAUX .....	19
<b>5.</b>	<b>INTERDICTIONS ET PRESCRIPTIONS DIVERSES .....</b>	<b>20</b>
5.1.	INTERDICTION DIVERSES SUR L'ENSEMBLE DU RESEAU TWISTO Y COMPRIS EN AGENCE MOBILITES TWISTO 20	
5.2.	INTERDICTIONS CONCERNANT LES EQUIPEMENTS.....	21
<b>6.</b>	<b>OBLIGATIONS .....</b>	<b>22</b>
<b>7.</b>	<b>CCONTROLE ET CONSTAT DES INFRACTIONS .....</b>	<b>22</b>
7.1.	CONTROLE DES TITRES .....	22
7.2.	INFRACTIONS.....	23
7.2.1.	<i>Infractions de 3<sup>e</sup> classe à la Police des Transports.....</i>	<i>23</i>
7.2.2.	<i>Infractions de 4<sup>e</sup> classe à la Police des Transports.....</i>	<i>25</i>
7.3.	MONTANT DES AMENDES.....	26
7.4.	REGULARISATION DES INFRACTIONS .....	28
7.5.	DROITS D'ACCES AUX INFORMATIONS .....	28
7.6.	AGENTS HABILITES A CONSTATER LES INFRACTIONS .....	28
<b>8.</b>	<b>SECURITE.....</b>	<b>28</b>
8.1.	DANS LES DIFFERENTS MODES DE TRANSPORT.....	28
8.2.	INCIDENTS – APPELS D'URGENCE .....	29
8.3.	ACCIDENTS.....	29
8.4.	EVACUATION D'URGENCES DU TRAMWAY .....	30
8.5.	VIDEOPROTECTION .....	30
<b>9.</b>	<b>RESPONSABILITES.....</b>	<b>31</b>

9.1.	PARC RELAIS .....	31
9.2.	VELOPARK .....	31
9.3.	OBJETS PERDUS OU VOLES.....	31
9.4.	RETARD SUR LE RESEAU .....	31
<b>10.</b>	<b>DIVERS .....</b>	<b>32</b>
10.1.	SUGGESTIONS- RECLAMATIONS.....	32
10.2.	INFORMATION DE LA CLIENTELE.....	33
10.3.	DROITS D'ACCES AUX INFORMATIONS.....	34
10.3.1.	<i>Vidéoprotection.....</i>	<i>34</i>
10.3.2.	<i>Enregistrement d'informations.....</i>	<i>34</i>
10.4.	PRISE D'EFFET ET MODIFICATION .....	36
<b>11.</b>	<b>CLAUSES SPECIFIQUES APPLICABLES AUX TRANSPORTS A LA DEMANDE ET/OU SUR RESERVATION.....</b>	<b>37</b>
11.1.	CHAMPS D'APPLICATION.....	37
11.2.	ACCES AU SERVICE.....	37
11.2.1.	<i>Inscription.....</i>	<i>37</i>
11.2.2.	<i>Réservation .....</i>	<i>37</i>
11.2.3.	<i>Jeunes enfants.....</i>	<i>38</i>
11.3.	LA PRESTATION DE TRANSPORT .....	38
11.3.1.	<i>Point d'arrêt.....</i>	<i>38</i>
11.3.2.	<i>Véhicules .....</i>	<i>38</i>
11.3.3.	<i>Circulation et dépose.....</i>	<i>39</i>
11.4.	MODIFICATION ET ANNULATION.....	39
11.5.	TARIFICATION.....	40
<b>PARTIE 2 :</b>	<b>SERVICE TWISTO ACCESS .....</b>	<b>47</b>
<b>12.</b>	<b>CLAUSES SPECIFIQUES APPLICABLES A TWISTO ACCESS.....</b>	<b>47</b>
12.1.	DEFINITION DU SERVICE.....	47
12.2.	NATURE ET DESCRIPTION DES PRESTATIONS REALISEES PAR TWISTO ACCESS.....	47
12.3.	CONDITIONS D'ACCES AU SERVICE.....	48
12.3.1.	<i>Bénéficiaire de plein droit .....</i>	<i>48</i>
12.3.2.	<i>Bénéficiaires sur décision de la commission d'accès .....</i>	<i>49</i>
12.3.3.	<i>Dossier d'inscription.....</i>	<i>49</i>

12.4.	LA COMMISSION D'ACCES AU SERVICE TWISTO ACCESS .....	49
12.4.1.	<i>Composition de la commission d'accès au service TWISTO ACCESS</i> .....	49
12.4.2.	<i>Organisation de la commission d'accès</i> .....	50
12.4.3.	<i>Fonctionnement de la commission d'accès</i> .....	50
12.5.	CONDITIONS D'UTILISATION DU SERVICE .....	52
12.5.1.	<i>Accueil, information, réclamation,</i> .....	52
12.5.2.	<i>Modalités de réservation, de modification ou d'annulation des demandes de transport</i> 52	
12.5.3.	<i>Horaires de fonctionnement du service</i> .....	52
12.5.4.	<i>Annulation de transport et défaut de ponctualité</i> .....	52
12.5.5.	<i>Transport Régulier</i> .....	53
12.5.6.	<i>Titre de transport spécifique au service TWISTO ACCESS</i> .....	54
12.5.7.	<i>Accompagnateur obligatoire</i> .....	54
12.5.8.	<i>Accompagnateur(s) facultatif(s)</i> .....	55
12.5.9.	<i>Accompagnement personnalisé</i> .....	55
12.5.10.	<i>Sécurité</i> .....	56
12.5.11.	<i>Animaux</i> .....	56
12.5.12.	<i>Matières dangereuses</i> .....	56
12.5.13.	<i>Bagages, colis</i> .....	57
12.5.14.	<i>Objets trouvés</i> .....	57
12.5.15.	<i>Comportement à bord du véhicule</i> .....	57
12.5.16.	<i>Procès-verbal, peines et sanctions encourues</i> .....	57
12.5.17.	<i>Modification de la situation de l'utilisateur</i> .....	57
12.5.18.	<i>Non-utilisation du service</i> .....	58
12.6.	CONFIDENTIALITE ET COMMUNICATION DES DONNEES .....	58

## 1. CHAMP D'APPLICATION

Les dispositions du présent Règlement d'Exploitation sont applicables au réseau de transport public de personnes sur le territoire du périmètre des transports en commun de la Communauté Urbaine de Caen la mer, exploité sous la dénomination « TWISTO ». On entend par « Twisto » l'ensemble des activités que Caen la mer a délégué à Keolis SA. Keolis SA en a confié l'exploitation à sa filiale Keolis Caen Mobilités, ci-après nommé l'Exploitant.

Le présent règlement d'exploitation se réfère aux usages et aux textes légaux en vigueur, notamment au code pénal et au décret n°730 du 22 mars 1942 portant règlement d'administration publique sur la police, la sûreté et l'exploitation des voies ferrées d'intérêt général et d'intérêt local et au code de la route.

Les voyageurs sont tenus d'observer, en toutes circonstances, les prescriptions du présent règlement, dont des extraits sont affichés visiblement à l'intérieur des véhicules, et d'obtempérer aux injonctions particulières qui pourraient leur être faites sur place par le personnel de l'Exploitant ou les services de sécurité.

### 1.1. Périmètre d'application

Le périmètre d'application du présent règlement comprend :

- Le tramway : le périmètre, entrant dans le champ d'application du présent règlement, est constitué de l'ensemble des biens immobiliers et équipements utiles à son exploitation (stations, matériel roulant, voies, ouvrages et installations techniques).
- Le réseau de bus : le réseau de bus entrant dans le champ d'application du présent règlement est composé des lignes de bus classique, des lignes du réseau complémentaires, des services de transport à la demande ou sur réservation.
- Le service Twisto Access.
- Les parcs-relais en service à la date de parution et entrant dans le champ d'application du présent règlement sont les suivants :
  - o Parc-relais Ifs Jean Vilar ;
  - o Parc-relais Côte de Nacre.
- Les services Vélo : Véloloc, Vélolib, Vélopark.
- L'agence Mobilités située au 51 rue de l'Oratoire à Caen.
- Les trains NOMAD entre les gares de Bretteville-Norrey et Caen

## 1.2. Affichage

Les prescriptions du présent règlement ou des extraits significatifs sont affichés dans les stations du tramway, dans les arrêts de bus et dans les véhicules Twisto.

## 1.3. Services évènementiels

Les articles du présent règlement d'exploitation s'appliquent à tous les services Twisto réalisés y compris pour des évènements particuliers ne relevant pas des services classiques Twisto, sauf mention contraire de l'Exploitant.

## **PARTIE 1 – SERVICES TWISTO BUS + TRAM, VELOS ET PARKING-RELAIS**

### **2. CONDITIONS D'ACCES**

#### **2.1. Accès au véhicule**

Tous les voyageurs âgés de 4 ans et plus doivent être munis d'un titre de transport valable sur le réseau et en cours de validité, sauf pour la navette centre-ville qui est gratuite. S'ils se déplacent en groupe encadré, ils doivent être munis d'un titre de transport individuel ou collectif.

#### **Dans les autobus**

Les arrêts étant facultatifs, les voyageurs doivent faire signe au conducteur.

L'accès dans les bus et les autocars se fait aux points d'arrêts et par la porte avant (sauf pour les fauteuils roulants dont la montée s'effectue par la 2<sup>e</sup> porte équipée d'une rampe électrique). La sortie du véhicule s'effectue uniquement par les portes centrales et arrières. La descente par la porte avant pourra être effectuée exceptionnellement, ce choix est laissé à la discrétion du conducteur. La demande d'arrêt se fait à l'aide des boutons mis à disposition dans les véhicules et doit se faire suffisamment tôt avant l'arrêt de descente.

Par dérogation, et ce seulement sur les services mentionnant la possibilité d'arrêt à la « volée », le conducteur peut s'arrêter en dehors des points d'arrêts du réseau ; il doit néanmoins s'assurer que ces arrêts peuvent s'effectuer dans des conditions de pleine sécurité pour les voyageurs et les autres usagers de la voirie. Sur ces services, la demande d'arrêt se fait par oral au conducteur sur les sections identifiées (voir § 2.5).

Les voyageurs, après avoir présenté leur titre au conducteur et validé (la présentation visuelle au conducteur suffit pour le titre sms), avancent vers l'arrière du véhicule pour faciliter l'accès des autres voyageurs. Le stationnement à l'avant est à éviter pour ne pas gêner la visibilité du conducteur. Il est par ailleurs interdit de parler au conducteur quand le véhicule roule.

#### **Dans les tramways**

L'accès au tramway et la sortie se font par toutes les portes et aux stations de tramway. Les voyageurs doivent libérer l'espace sur le quai pour donner la priorité aux passagers qui descendent. Les voyageurs ne doivent pas s'engager dans les portes à l'émission du signal sonore et visuel de fermeture des portes.

Après avoir validé leur titre de transport, les voyageurs sont invités à libérer les plateformes du tramway afin de faciliter l'accès des autres voyageurs et de limiter les temps d'embarquement aux stations.

#### **2.2. Places réservées**

##### *2.2.1. Places assises*

Dans chaque véhicule, des places assises situées à l'avant sont identifiées et réservées par priorité décroissante aux :

- Mutilés de guerre en possession d'une carte officielle portant la mention « station debout pénible » ;
- Aveugles civils en possession d'une carte MDPH portant la mention « cécité », « étoile verte » ou « canne blanche », ou munis d'une canne blanche ;
- Invalides du travail et infirmes civils en possession d'une carte officielle portant la mention « station debout pénible » ;
- Femmes enceintes ;
- Personnes accompagnées d'enfants de moins de 4 ans (en dehors des groupes)
- Personnes âgées ;
- Personnes avec aides motrices (béquilles, déambulateurs, rollators...)
- Toute personne à mobilité réduite.

Lorsque ces places réservées sont inoccupées, elles peuvent être utilisées par d'autres voyageurs qui doivent les céder immédiatement aux ayants droits lorsqu'ils en font la demande directement ou par l'intermédiaire du personnel de l'exploitant tel les conducteurs et les vérificateurs.

### *2.2.2. Personnes handicapées en fauteuil roulant*

#### **Dans les bus**

Les autobus et arrêts accessibles sont identifiés par un pictogramme UFR placé à l'avant et sur les portes latérales d'accès des véhicules. Chaque autobus accessible est équipé d'une rampe d'accès rétractable électrique et d'un espace aménagé pour un fauteuil roulant situés au niveau de la deuxième porte des autobus aménagés. Cet espace est prioritairement réservé aux personnes handicapées en fauteuil roulant.

Lorsque l'infrastructure point d'arrêt et le type de véhicule le permettent, le nombre de fauteuil roulant admis par véhicule sera limité par les contraintes imposées par la réglementation de ce véhicule. Dans la majorité des véhicules accessibles, un seul fauteuil roulant maximum peut être admis par véhicule. Les fauteuils roulants devront se positionner à l'emplacement prévu, dos à la route, freins serrés et accoudoir positionné lorsque le véhicule en est équipé.

Recommandations complémentaires :

- Pour monter dans l'autobus, le voyageur s'avance vers le bord du trottoir et fait signe au conducteur afin que celui-ci puisse mettre en œuvre les dispositifs adaptés à la montée ou à la descente par la porte médiane équipée d'une rampe PMR.
- Le voyageur se présente face à la deuxième porte.
- Le conducteur actionne la rampe d'accès. Lorsque celle-ci est en place, le voyageur peut monter. Il est recommandé de se positionner dos au sens de la marche à l'emplacement prévu à cet effet.

- Pour descendre du bus, le voyageur appuie sur le bouton bleu avec le pictogramme « fauteuil roulant » afin que le conducteur actionne de nouveau la rampe. Le voyageur se présente face à la deuxième porte pour quitter le véhicule.

### **Dans les tramways**

Pour le tramway, l'accès se fait exclusivement par les portes signalées à cet effet dans les voitures centrales. Sur le quai, l'accès à la rame se fait de plain-pied et sans obstacle. Les emplacements à bord des rames réservés en priorité aux PMR sont signalés sur les portes par un pictogramme UFR.

Le repérage des portes accessibles aux personnes à mobilité réduite est intégré sur le quai et au design du véhicule.

### **2.3. Accès pour les jeunes enfants**

La gratuité est accordée aux enfants de moins de 4 ans. Aucun titre de transport ne leur sera demandé.

Les enfants de 9 ans et moins ne sont pas admis à voyager seuls. Leur accompagnement par un autre mineur relève de l'entière responsabilité du tuteur légal.

Les voyageurs doivent prendre toutes les précautions nécessaires à la sécurité de leurs enfants, à la montée, à la descente et à l'intérieur des véhicules. Les enfants sont placés sous la surveillance et la responsabilité directe de leur accompagnateur, et doivent être tenus par eux.

Les poussettes et landaus sont autorisés dans les véhicules aux emplacements aménagés UFR (Usage Fauteuil Roulant) sans supplément de tarif – en cas de surcharge, les UFR sont prioritaires sur les poussettes. Les poussettes et landaus doivent être tenus, bloqués par leurs propriétaires et positionnés dos à la marche du véhicule. Les enfants dans les poussettes et landaus doivent être attachés dans ces derniers. Les voyageurs doivent veiller à ne pas encombrer les couloirs de circulation, ni gêner les entrées et sorties du véhicule. L'emploi des poussettes est conseillé en-dehors des heures de forte affluence. Le délégataire ne pourra être en aucun cas tenu pour responsable des conséquences des accidents dont ces objets auraient été l'origine ni des dommages qui leur auraient été causés à eux ou aux personnes. Leur propriétaire sera en revanche rendu responsable des dégâts qu'ils auraient pu occasionner aux matériels, aux installations du réseau et aux autres voyageurs.

### **2.4. Restriction d'accès à certaines personnes**

Les personnes qui risqueraient d'incommoder par leur tenue, leur hygiène ou leur comportement les autres voyageurs, en état d'ébriété ou d'apporter un trouble à l'ordre public à l'intérieur d'un véhicule, à un arrêt ou dans un espace commercial du réseau, ne seront pas admises à y monter ou à y séjourner, même si elles acquittent le prix du voyage ; elles ne peuvent prétendre en pareil cas à un quelconque dédommagement.

Les scooters électriques (véhicules à 2 ou 3 roues, électriques) ne sont admis dans aucun véhicule (bus, tram, car, mini-bus...).

#### 2.5. Montée/Descente à la volée

L'accès à la navette centre-ville se fait à des points d'arrêts spécifiques sauf sur les sections identifiées sur les plans.

Sur ces sections, la montée et la descente peuvent se faire à la demande en se signalant oralement au conducteur comme indiquée dans le paragraphe 2.1.

## 2.6. Accès des Vélos dans les bus et les tramways

### 2.6.1. Dans les bus

Les vélos sont interdits à bord des bus, à l'exception des vélos pliants s'ils sont pliés et qu'ils ne dépassent pas une largeur de 90 cm. Les vélos ainsi pliés doivent être maintenus par leur propriétaire afin de n'occasionner aucune gêne pour les autres passagers.

### 2.6.2. Dans les tramways

Les vélos sont autorisés à l'intérieur du tramway aux conditions suivantes :

- l'accès et le stationnement des vélos doivent se faire uniquement sur les 2 plateformes dédiées aux PMR accessibles par les portes centrales, aucun vélo ne doit accéder ni stationner au niveau des 2 portes situées à chaque extrémité des rames ;
- le vélo stationné sur la plateforme doit être maintenu immobilisé par son propriétaire sans entraver l'accès aux couloirs ou aux valideurs ;
- il ne peut y avoir qu'un vélo par plateforme soit au maximum 2 par rames.

Les vélos ne sont pas autorisés pendant les heures de pointe à savoir du lundi au vendredi de 7h à 9h30 et de 16h30 à 19h. Pendant les autres périodes, les vélos sont autorisés selon les modalités définies dans le présent règlement.

Par bienveillance envers les autres voyageurs, en cas de forte affluence, même en heure creuse, dans une rame les propriétaires de vélo sont priés d'attendre la rame suivante afin de limiter la gêne.

Les vélos devant se stationner au niveau des emplacements PMR, la priorité est donnée aux PMR. En cas de conflit, les vélos doivent descendre de la rame pour laisser place aux PMR.

En cas d'affluence ou de gêne manifeste, les agents désignés par l'Exploitant se réservent le droit d'interdire l'accès aux vélos à l'intérieur du tramway. En cas de refus, le client pourra être verbalisé.

## 2.7. Accès dans les parcs relais

Ne sont admis à circuler et à stationner dans les parcs relais et sur leurs voies de desserte que les véhicules dont la hauteur hors-tout est inférieure à la hauteur limite indiquée par les panneaux à l'entrée des parcs, soit 2 mètres.

La mise en stationnement d'un véhicule doit être effectuée obligatoirement sur les emplacements spécialement délimités à cet effet, sans empiéter sur les allées de circulation et sans franchir les limites des emplacements adjacents. Le client doit couper le moteur dès l'achèvement de la manœuvre de stationnement et circuler dès le démarrage du moteur.

### *2.7.1. Conditions d'accès*

Seules les personnes utilisant le réseau Twisto sont autorisées à circuler et à garer leur véhicule dans les Parcs Relais. Le fait de circuler dans les parcs et de laisser une voiture sur un emplacement délimité implique l'acceptation sans réserve des conditions du présent règlement.

Pour accéder aux Parcs Relais, les voyageurs doivent être en possession d'un titre de transport du réseau Twisto valable et validé dans la journée. A défaut lors de contrôle nos agents pourront verbaliser les personnes en fraude.

### *2.7.2. Horaires d'ouverture*

Les Parcs Relais automatisés (P+R Jean Vilar, P+R Côte de Nacre) sont accessibles 24h/24. Le retrait d'un véhicule peut s'effectuer à toute heure. Les véhicules peuvent rester stationnés dans les parcs relais 7 jours maximum.

### *2.7.3. Usage interdit et amende forfaitaire*

Les véhicules pénétrant dans les Parcs Relais doivent répondre aux critères suivants :

- leur poids total en charge ne doit pas excéder 3,5 t.
- ils ne doivent pas tirer de remorque.
- ils ne doivent pas transporter de matières susceptibles de présenter un danger pour les installations et les autres voyageurs, ou une gêne du fait de leur odeur ou leurs émanations.

Les règles du code de la route sont applicables sur l'ensemble des Parcs Relais du réseau Twisto.

La vitesse dans les parcs est limitée à 10 km/h. Les conducteurs sont tenus de circuler sur les voies et allées de circulation réservées à cet usage, il est donc interdit de stationner sur ces voies.

En cas de contrôle sur les parkings, toute personne n'étant pas en mesure de présenter un titre de transport valide sera verbalisée pour défaut de titre (amende de 3<sup>ème</sup> classe « Pénétration sans titre de transport valable dans une dépendant de service de transport Twisto d'accès non libre ou falsification).

Le stationnement gênant et le stationnement de longue durée (supérieur à 7 jours) ne sont pas autorisés dans les Parkings Relais.

En cas de stationnement considéré comme abusif, gênant ou dangereux, au sens des articles R417-9 à R417-12 du Code de la route, l'usager s'expose à l'immobilisation et la mise en fourrière de son véhicule dans les conditions prévues aux articles L 325-1 à L325-3 du Code de la route avec prise en charge par l'usager des frais d'intervention et indemnités y afférentes.

Dans l'enceinte des Parcs Relais, il est interdit aux voyageurs de :

- rester à l'intérieur d'un véhicule garé ;

- provoquer des flammes, d'introduire des matières inflammables à l'exception du contenu normal du réservoir du véhicule ;
- procéder sur le véhicule à des réparations, entretiens quelconques, nettoyage, lavage de véhicule ;
- dégrader les installations ou les véhicules en stationnement ;
- stationner en dehors des places marquées au sol ;
- stationner pendant de longue durée (7 jours maximum) ;
- forcer l'ouverture des barrières d'accès et de sortie des parkings relais.

#### *2.7.4. Places réservées dans les Parcs Relais*

Dans les parcs relais, certains emplacements spécialement signalés par un marquage au sol sont réservés aux personnes titulaires d'une carte GIG ou GIC, ou d'une « Carte européenne de stationnement ».

L'occupation de ces emplacements par des véhicules non autorisés est passible d'une amende forfaitaire (infraction de 4ème classe). Au besoin, la mise en fourrière des véhicules peut être requise par l'Exploitant.

## 2.8. Accès au service Twisto Vélo

### *2.8.1. Service Véloloc*

Un contrat de location est souscrit en Agence Mobilités Twisto, 51 rue de l'Oratoire à Caen entre le loueur (l'Exploitant Twisto) et le locataire. Le vélo est remis en Agence Mobilités Twisto après la création et la validation du contrat.

Le locataire est tenu de respecter les conditions générales figurant au dos du contrat de location Véloloc qui fixent les termes du contrat concernant :

- obligations du locataire
- paiement de la location
- entretien et la réparation
- livraison et restitution
- dépôt de garantie
- responsabilité civile

### *2.8.2. Service Vélolib*

Le service Vélolib est accessible uniquement sur abonnement pour une durée de 1 jour, 7 jours, 1 mois ou 1 an.

Les contrats de location d'un an sont souscrits en Agence Mobilités Twisto, 51 rue de l'Oratoire à Caen entre le loueur (l'Exploitant Twisto) et le locataire. Ce dernier est tenu de respecter les conditions générales figurant au dos du contrat de location Vélolib qui fixent les termes du contrat.

Les contrats de location d'un jour ou sept jours sont souscrits directement sur la borne d'une station Vélolib entre le loueur (l'Exploitant Twisto) et le locataire. Ce dernier est tenu de respecter les conditions générales qui fixent les termes du contrat et que le locataire accepte sur la borne Vélolib lors de la contractualisation de sa location.

### *2.8.3. Service Vélopark*

Les Parcs à Vélos automatisés sont accessibles 24h24 7j/7 sans coût supplémentaire à tous les abonnés du réseau Twisto ayant un abonnement en cours de validité.

Ils sont également accessibles à toute autre personne ayant souscrit un abonnement annuel Vélopark selon les tarifs en vigueur lors de la souscription. Cet abonnement ne permet pas de circuler sur le réseau bus+tram Twisto.

Toute personne souhaitant accéder aux Véloparcs (abonnés Twisto ou non) doit souscrire un contrat d'accès aux Vélopark en Agence Mobilités Twisto, 51 rue de l'Oratoire à Caen entre l'Exploitant Twisto et le client. Ce contrat d'accès donne le droit d'accès à tous les Véloparcs de façon illimitée, la seule restriction étant de ne pas dépasser un stationnement de 7 jours consécutifs sans mouvement du vélo.

Le client est tenu de respecter les conditions générales figurant au dos du contrat d'accès aux Vélopark qui fixent les termes du contrat.

## **2.9. Accès en Agence Mobilités Twisto**

L'Agence Mobilités Twisto est ouverte au public du lundi au vendredi entre 8h30 et 18h30, et le samedi entre 10h00 et 17h00 toute l'année.

Elle est fermée, sauf circonstances particulières en-dehors des horaires d'ouverture, les dimanches et jours fériés.

Le public n'a pas le droit de pénétrer en-dehors de l'espace réservé à son accueil. La borne Fiches horaires est libre d'accès et d'utilisation, ainsi que les documents commerciaux mis à la disposition du public.

## **3. TITRE DE TRANSPORT**

### 3.1. Tarifs

Les conditions d'utilisation des titres de transport ainsi que la tarification applicable sont définies par l'autorité organisatrice (Caen la mer). La tarification est disponible sur demande en agence Mobilités, sur le site internet [www.Twisto.fr](http://www.Twisto.fr). Un extrait est disponible aux arrêts et dans les véhicules.

### 3.2. Titres de transport valables sur le réseau Twisto

Pour voyager en règle sur le réseau Twisto, les voyageurs doivent être munis d'un billet sans contact ou d'une carte sans contact chargé avec un titre de transport valable et validé.

De manière générale, sont valables sur le réseau les titres homologués par Caen La Mer, émis par l'exploitant et portant mention de la marque Twisto, ainsi que les titres autorisés du réseau départemental Bus Verts, en correspondance de départ ou d'arrivée sur le réseau urbain, les titres sms achetés au 93 500 et les titres combinés avec la SNCF.

Le titre à l'unité et les titres à voyages sont valables 1 heure. Ils donnent droit à des correspondances et à des retours au cours de cette heure. Si un client est toujours dans le bus au bout d'une heure, il doit s'acquitter d'un nouveau titre de transport.

L'ensemble des titres autorisés dans les véhicules est décrit dans la grille tarifaire en vigueur au moment du transport du passager.

Les abonnements mensuels et annuels donnent droit à la libre circulation respectivement pour 1 mois et 1 an à compter de la première validation à l'exception de l'abonnement scolaire. Les modalités de l'abonnement scolaire sont décrites dans la grille tarifaire en vigueur.

Des informations détaillées sur les différents types de titres de transport sont accessibles en Agence Mobilités Twisto, le Centre Relation Clients Twisto et sur le site internet [www.twisto.fr](http://www.twisto.fr) (rubrique Titres et Abonnements).

Les titres de transport sont valables tant que les produits en question sont commercialisés. Pour les titres qui ne le seraient plus, la date de péremption est fixée à un an après l'arrêt de la vente du produit concerné. Acquisition de titres de transport Twisto

Les voyageurs peuvent se procurer les titres de transport soit en Agence Mobilités Twisto, soit en utilisant les distributeurs automatiques de titres Twisto, soit auprès des revendeurs agréés (dépositaires), soit auprès des conducteurs, soit par le service dématérialisé d'achat de titre par sms, soit par l'achat sur l'e-boutique, soit lors de certaines opérations commerciales Twisto.

Pour la vente à bord des véhicules (hors tramway), les voyageurs sont tenus de faire l'appoint. Les billets d'un montant supérieur à 20€ ne sont pas acceptés à bord. A défaut, le rendu de monnaie ne pourra se faire que dans la limite des disponibilités de monnaie du conducteur.

### 3.3. Frais de création de cartes et prix des tickets sans contact

La création de la carte Atoumod est gratuite pour la première création ou lorsque la carte arrive « en fin de vie » et doit être renouvelée. Il est demandé des frais de reconstitution de carte selon la tarification en vigueur dans les cas suivants :

- La carte est perdue ;
- La carte est détériorée ;
- Le client souhaite changer un élément présent sur sa carte (photo, nom, prénom, etc...) ;
- La carte du client a été saisie par les agents vérificateurs en cas d'une utilisation par un tiers ;
- La carte est jointe au procès-verbal qui est transmis au tribunal de police.

Dans tous les cas, la création de la carte s'effectue en Agence Mobilités Twisto, 51 rue de l'Oratoire à Caen. Tant que le client n'a pas fait refaire sa carte, il doit s'acquitter d'un titre de transport avant de monter à bord d'un véhicule Twisto ou auprès du conducteur. Le client ne pourra exiger ni compensation, ni remboursement du ou des titres achetés pendant ce laps de temps.

Pour favoriser la réutilisation des tickets unitaires, des frais sont appliqués lors du premier achat du support « Billet Sans Contact ». Le tarif est indiqué en Agence Mobilités Twisto et sur le site Twisto.fr. En cas de perte, ou si votre billet sans contact est abîmé (troué, plié, effacé, crayonné, passé en machine, déchiré...) aucun remboursement ne sera effectué, vous serez dans l'obligation d'acheter un nouveau titre (sur billet sans contact ou sur votre carte) pour pouvoir voyager de nouveau sur le réseau Twisto.

La carte et le billet sans contact ont respectivement une durée de vie de 7 ans et de 1 022 jours (ou 254 rechargements) ans. Lorsque cette date est atteinte, le support est définitivement inutilisable. Pour continuer à circuler sur le réseau Twisto, le client doit soit se rendre en Agence Mobilités Twisto, 51 rue de l'Oratoire à Caen afin de faire refaire une nouvelle carte, soit dans tous les points de vente agréés pour acheter un nouveau ticket sans contact.

Les titres présents dans la carte périmé sont intégralement transférés sur le nouveau lors de la création des supports en agence mobilités Twisto. Des frais de création pourront facturés. Aucun remboursement de titres n'est possible. Il ne sera pas possible de transférer les titres présents pour les billets sans contact.

### 3.4. Validation des titres de transport

Tous les titres de transport, tickets ou abonnements, quel que soit le support du titre utilisé, doivent être validés à chaque montée dans le véhicule, y compris en correspondance, et conservés en bon état durant tout le trajet, sauf pour la navette centre-ville qui est gratuite. La validation se fait, selon le cas, soit par présentation devant tout appareil de contrôle prévu à cet effet, soit par présentation visuelle au conducteur pour le titre sms.

En cas de panne de l'un des valideurs, le voyageur se reportera sur les autres immédiatement à proximité. En cas de panne générale des dispositifs de validation, le voyageur doit se présenter immédiatement au conducteur pour se mettre en règle et informer ce dernier de la situation. Le

client ne pourra évoquer au cours d'une vérification de titre que son titre n'a pas été validé parce que le valideur ne fonctionnait pas.

La non validation d'un titre y compris en correspondance entraîne, en cas de contrôle, une contravention.

### 3.5. Remboursement / Remplacement des titres de transport

Aucun remboursement de titres de transport, même partiel, ne sera effectué :

- En cas de journée(s) gratuite(s) décidée(s) par l'Autorité Organisatrice ou de perturbations du réseau Twisto (intempéries, accidents, manifestations, grèves, etc...) en dehors des cas prévus par la loi sur le dialogue social et la continuité du service public dans les transports terrestres réguliers de voyageurs et ses modalités pratiques définies par l'Autorité Organisatrice, Caen la mer.
- En cas de titre(s) de transport acheté(s) par le Client pour voyager sur le réseau Twisto entre la date de perte ou vol d'une carte sans contact et l'établissement d'une nouvelle carte chargée de son (ou ses) titre(s) de transport en cours.
- En cas de titre(s) de transport non utilisé(s).
- En cas de carte sans contact perdue, volée ou détériorée.

### 3.6. Données personnelles

Pour les cartes Atoumod nominatives, les données personnelles sont conservées en base de données par l'Exploitant pour permettre d'éventuelles démarches de service après-vente. Les données personnelles du détenteur et les données de validation sont traitées dans le cadre strict des recommandations de la CNIL (Commission Nationale Informatique et Libertés) et du RGPD (Règlement Général sur la Protection des Données).

Ainsi, pour tous les supports, les informations relatives aux déplacements sont conservées de façon nominative pendant 24 heures maximum. Elles sont ensuite anonymisées et conservées 18 mois.

### 3.7. Limitation d'utilisation

Il est interdit à tout voyageur :

- d'utiliser un titre de transport dans des conditions irrégulières,
- de faire usage d'un titre de transport ou d'une carte d'abonnement ou de circulation qui aurait fait l'objet d'une modification ou d'une préparation quelconque susceptible de favoriser la fraude,
- de céder à titre onéreux ou gratuit un titre de transport préalablement validé ou une carte d'abonnement nominative,
- de revendre des titres de transport non validés,
- d'utiliser un titre de transport ne lui appartenant pas.

## **4. TRANSPORTS DES OBJETS DIVERS ET ANIMAUX**

### **4.1. Bagages, colis et objets encombrants**

Les petits bagages à main ou colis pouvant être transportés par une seule personne et suffisamment emballés, ne constituant aucune gêne pour les autres voyageurs et le conducteur, sont admis et transportés gratuitement.

Il est toutefois interdit de pénétrer dans les stations ou véhicules avec des colis encombrants.

Sont considérés comme encombrants tous les colis dont la plus grande dimension excède 1 mètre de côté.

Il est rigoureusement interdit de pénétrer dans les stations et les véhicules avec des cycles motorisés ou non ou des chariots type « supermarché ».

Il est interdit d'introduire des matières dangereuses, inflammables, toxiques, explosives sur l'ensemble du réseau Twisto.

Toute personne contrevenant à ces dispositions est responsable des conséquences physiques et matérielles dues à son comportement.

En aucun cas, l'Exploitant ne pourra être tenu pour responsable des dégâts ou dommages dont auraient été l'objet ces colis ou bagages dans un accident dont ils seraient la cause. Leur propriétaire sera rendu responsable des dommages que ces objets auraient pu occasionner.

### **4.2. Matières dangereuses, armes**

Il est interdit d'introduire dans les stations, les véhicules, à l'agence mobilités et dans les locaux d'accueil du public, des matières dangereuses (explosives, inflammables, toxiques) ou des matières présentant une ou des sources de contamination.

Les armes de toutes catégories sont interdites sauf pour les titulaires d'une autorisation de port d'armes prévue par les lois et réglementations en vigueur ; cependant elles doivent être munies d'un système de verrouillage et transportées dans un étui adapté.

### **4.3. Animaux**

D'une manière générale, les animaux ne sont pas admis dans les véhicules ou les locaux TWISTO (Agence, etc..). Seuls sont tolérés à bord et en Agence les chiens dressés guides de personne non-voyantes, ainsi que les animaux domestiques de petite taille s'ils sont transportés dans des paniers ou cages convenablement fermés et n'excédant pas 1 mètre de côté. Ces animaux ne doivent en aucun cas salir les lieux ou incommoder les voyageurs ou agents TWISTO.

Il est par ailleurs interdit de laisser des animaux seuls dans les véhicules en stationnement sur les Parcs Relais.

En aucun cas l'Exploitant ne pourra être tenu pour responsable des conséquences des accidents dont les animaux auraient été l'objet, ni des dommages qui leur auraient été causés.

Leur propriétaire sera rendu responsable des dégâts qu'ils pourraient occasionner.

## 5. INTERDICTIONS ET PRESCRIPTIONS DIVERSES

### 5.1. Interdiction diverses sur l'ensemble du réseau Twisto y compris en Agence Mobilités Twisto

Sur l'ensemble du réseau Twisto, il est interdit aux voyageurs, sous peine d'amende :

- d'agresser verbalement ou physiquement le personnel de l'Exploitant ;
- de gêner l'accès à l'Exploitant des compartiments ou armoires techniques situées dans les bus et tram, dans les Parcs Relais et d'une manière plus générale, de perturber les interventions de l'Exploitant ;
- de parler sans nécessité au conducteur pendant la marche du véhicule ;
- de pénétrer dans la loge de conduite des tramways sans autorisation expresse ;
- de s'asseoir à même le sol ou de s'allonger ou encore de mettre les pieds sur les sièges et bancs dans les véhicules, sur les quais des arrêts, dans l'agence Mobilités Twisto ;
- d'occuper abusivement les sièges avec des effets ou autres objets, ou de créer des obstacles à la libre circulation ou au bon fonctionnement des divers équipements sur les quais des stations, les abribus, dans les véhicules ou dans l'agence Mobilités Twisto.
- de pratiquer toute forme de mendicité ;
- de pratiquer toute activité sportive ou jeu ;
- de pénétrer avec des bicyclettes dans le bus et l'agence commerciale, des vélomoteurs, tricycles ou chariots type « supermarché » dans tout type de véhicule et dans l'agence Mobilités Twisto ;
- de se déplacer équipé de patins à roulettes, rollers, planche à roulettes, trottinette ou patinette, ou assimilés dans tout type de véhicule et dans l'agence Mobilités Twisto, ainsi que de s'agripper à l'extérieur des véhicules, que ceux-ci soient à l'arrêt ou en mouvement. Les personnes équipées de ce type d'objets sont tenues de les enlever dès leur montée dans les véhicules et dès leur entrée dans les installations fixes de l'Exploitant.
- de proposer à la vente ou de consommer de l'alcool ou des produits stupéfiants et/ou illicites à bord des véhicules
- de manger et boire dans l'enceinte du réseau Twisto (véhicule et agence Mobilités Twisto)
- de fumer dans les véhicules et plus généralement dans tous les lieux accessibles au public, cette interdiction s'appliquant également aux cigarettes électroniques
- de provoquer des flammes, d'introduire des matières inflammables

- de faire usage dans les stations et les véhicules de tout appareil bruyant ou sonore ou d'animer un spectacle de quelque nature que ce soit ; toutefois de telles activités peuvent être autorisées par l'Exploitant, notamment aux conditions d'heures et d'emplacement qu'il fixera ;
- de distribuer des tracts sans une autorisation spéciale ;
- d'apposer dans les kiosques, gares d'échanges ou véhicules, des inscriptions de toute nature manuscrite ou imprimé : tracts ou affiches... ;
- de solliciter la signature de pétition, de se livrer à une quelconque propagande, de tenir des rassemblements, et d'une manière plus générale, de troubler de quelque manière que ce soit la tranquillité des voyageurs dans les stations et les véhicules ;
- d'offrir, de louer, de vendre quoi que ce soit, de se livrer à une quelconque publicité dans les stations et les véhicules ailleurs que dans les espaces affectés à cet usage et sans l'autorisation correspondante ;
- tous les véhicules à moteur ayant des guidons sont interdits dans les véhicules ;
- de rester à bord des véhicules après la fin du service et à l'arrivée au terminus ;
- de rester à bord des tramways à l'arrivée au terminus ;
- de faire usage dans les stations et les véhicules de tout équipement radioélectrique (récepteur ou émetteur, exception faite des téléphones portables utilisés en mode silencieux et sans haut parleur) ;
- de céder ou de revendre des titres du réseau ;
- d'effectuer des prises de vue fixes ou mobiles ou des prises de son dans les stations et les véhicules sans autorisation particulière de l'Exploitant ;
- d'entraver ou de gêner la libre circulation dans les couloirs et passages à l'intérieur des véhicules ;
- de faire entrave au bon déroulement du contrôle des titres ;
- et plus généralement de porter atteinte à la sécurité publique ou de contrevenir aux lois règlements en vigueur.
- Le transport d'objets ou colis contenant des substances dangereuses (explosives, inflammables, polluantes, toxiques...) est interdit dans les véhicules.

## 5.2. Interdictions concernant les équipements

Il est interdit aux voyageurs:

- de se servir sans motif plausible des dispositifs d'alarme ou de sécurité ;
- de déplacer ou de modifier la signalétique ou les moyens de protection temporaire installés par l'exploitant ;
- de modifier, de déplacer, de dégrader ou de détourner de leur usage, les appareils et matériaux de toute nature servant à l'exploitation ;

- de dégrader ou de faire obstacle au bon fonctionnement des divers équipements mis à la disposition des voyageurs ;
- de souiller, de dégrader ou de détériorer les matériels roulants, les gares d'échanges et les installations de toute nature ainsi que les pancartes, inscriptions ou affiches qu'ils comportent ;
- d'abandonner ou de jeter dans les stations et les véhicules, en dehors des réceptacles prévus à cet usage, tous papiers (journaux, emballages, titres de transport,...) résidus ou détritiques de toute nature pouvant nuire à l'hygiène et à la propreté des lieux ou gêner d'autres voyageurs ou susceptibles de provoquer des troubles de fonctionnement aux installations ;
- de faire de l'affichage sauvage sur les équipements fixes ou roulants ;
- d'ouvrir ou d'utiliser les équipements techniques qui ne sont pas à la disposition du voyageur.

## **6. OBLIGATIONS**

En tout état de cause, les voyageurs doivent se conformer aux avertissements des personnels habilités par l'Exploitant ou indirectement par l'intermédiaire de la signalisation.

Les agents sont assermentés et leurs éventuelles injonctions doivent être suivies. Tout contrevenant peut se voir refuser l'accès au réseau Twisto ou être obligé d'en sortir, à leur demande, même s'il possède un titre valable. Une amende de 4ème classe pourra être dressée à tout client qui aura refusé d'obtempérer.

## **7. CONTROLE ET CONSTAT DES INFRACTIONS**

Les contrôleurs assermentés sont chargés de faire observer la réglementation propre aux transports et les arrêtés concernant la circulation ou les arrêts des transports urbains.

Ils ont le pouvoir de relever les infractions, en dresser procès-verbal et éventuellement conformément aux articles L130-4 et R130-4 du Code de la Route de constater les infractions au stationnement qui affectent dans les agglomérations la circulation, l'arrêt et le stationnement des véhicules de transports en commun.

Les lois du 22 mars 2016 n°2016-339 dite loi Savary et du 30 décembre 1985 portant diverses dispositions de procédure pénale et de droit pénal et le décret 86-1045 du 18 septembre 1986 relatif à la transaction et aux sanctions applicables à certaines infractions à la police des services publics de transports ferroviaires et des services de transports publics de personnes réguliers et à la demande, s'appliquent à toutes personnes qui pénètrent dans un espace transport Twisto.

### **7.1. Contrôle des titres**

Les voyageurs sont tenus de présenter leur titre de transport validé, ainsi que les justificatifs requis pour voyager avec certaines catégories de titres, au personnel de l'Exploitant sur sa demande, à bord des véhicules ou à la descente du véhicule.

Les voyageurs qui auront enfreint les articles du présent règlement seront en infraction à la Police des Services Publics de Transports Terrestres de Voyageurs et verbalisés en vertu des lois du 22 mars 2016 n°2016-339 dite loi Savary et du 30 décembre 1985 portant diverses dispositions de procédure pénale et de droit pénal et du décret 86-1045 du 18 septembre 1986 relatif à la transaction et aux sanctions applicables à certaines infractions à la police des services publics de transports ferroviaires et des services de transports publics de personnes réguliers et à la demande.

Sont notamment considérées comme infractions et soumises aux sanctions pénales ou réglementaires les situations suivantes :

- l'absence de titre de transport
- la présentation de titres non valables et/ou non validés
- la présentation de titres valables et non validés
- la présentation de titres appartenant à une tierce personne
- l'absence de présentation des justificatifs nécessaires à l'utilisation de certains titres
- une validation réalisée au vu du vérificateur
- un achat de ticket sms réalisé dans le véhicule
- la falsification d'un ticket sms ou l'utilisation d'un ticket sms non valable
- d'une manière générale, les manquements aux règles inscrites au présent règlement.

Un procès-verbal d'infraction est dressé au contrevenant mentionnant la classe de la contravention suivant les dispositions du décret n°2016-514 du 03 Mai 2016.

Dans les Parcs Relais, le contrôle du titre sans contact valant autorisation d'utilisation du parc est effectué à la sortie des installations. Le client doit alors être en possession d'un titre de transport du réseau Twisto valide : un titre sur la carte Atoumod ou sur le ticket sans contact doit avoir été validé dans la journée.

Dans les trains NOMAD entre les gares de Bretteville-Norrey et Caen, accessibles avec la tarification TWISTO, les agents SNCF sont les seuls habilités à contrôler et régulariser les voyageurs sur le réseau ferroviaire (à bord des trains NOMAD et en gare), quel que soit le titre de transport. Ces contrôles pourront donner lieu à une régularisation qui sera applicable selon le barème SNCF quel que soit le titre.

## 7.2. Infractions

### 7.2.1. Infractions de 3<sup>e</sup> classe à la Police des Transports

Les infractions de 3<sup>e</sup> classe sont les suivantes :

- **Sans titre**

Un voyageur est caractérisé sans titre s'il pénètre dans un espace dont l'accès est réservé aux détenteurs d'un titre de transport ou s'il voyage dans un véhicule affecté au transport public collectif de voyageurs sans être muni d'un titre de transport valable complété, s'il y a lieu, par les opérations incombant au voyageur telles que la validation.

Si un client est titulaire d'une carte correctement chargée d'un abonnement du réseau Twisto (hors carte annuelle scolaire limitée à 2 voyages par jour), mais qu'il ne peut la présenter lors d'un contrôle, il est verbalisé au motif de « Voyage sans titre de transport public routier du réseau Twisto ».

S'il s'avère, après vérifications d'usage et à la demande du client, qu'il s'agit d'un oubli de la carte d'abonnement (hors carte annuelle scolaire limitée à 2 voyages par jour), ce client ne sera pas redevable d'une amende forfaitaire et le procès-verbal sera transformé en procès-verbal pour motif d'oubli de carte d'abonnement. Dans tous les cas, il devra présenter sa carte, correctement chargée, au moment de la contravention, d'un abonnement du réseau Twisto, dans un délai de 5 jours ouvrés auprès du service « Recouvrement » de Twisto, sous peine d'être exclu du bénéfice de cette mesure.

- **Titre non validé**

Tous les voyageurs doivent valider leur titre de transport, avant d'effectuer leur premier voyage sur le réseau Twisto, ou lorsqu'ils sont en correspondance. Faute de quoi, ils s'exposent à une verbalisation au motif de « Titre non validé », même s'ils sont en possession lors du contrôle d'une carte ou d'un billet sans contact correctement chargée d'un abonnement ou titre du réseau Twisto. La réception du titre sms vaut acte de validation. Pour ce titre spécifique, aucune validation n'est à effectuer à la première montée dans le véhicule ni en correspondance.

Les voyageurs abonnés (abonnement mensuel ou annuel, hors carte annuelle scolaire limitée à 2 voyages par jour) seront redevables d'une amende forfaitaire. Ils devront régulariser leur situation, dans un délai de 5 jours ouvrés auprès du service « Recouvrement » de Twisto, sous peine de voir son amende majoré.

Compte tenu de la spécificité de la carte annuelle scolaire limitée à 2 voyages par jour, les voyageurs en possession de cette carte et ne la validant pas sont considérés au même titre que des voyageurs n'ayant pas validés un titre de transport hors abonnement.

- **Titre périmé**

- **Titre illisible**

- **Titre réduit sans justificatif**

- **Titre de transport validé à la montée des vérificateurs ou acheté à la vue des vérificateurs (pour le titre sms)**

- **Titre de transport falsifié**
- **Titre réservé à l'usage d'un tiers** et conservation de la carte comme justificatif de l'infraction
- **Titre de transport non valable**
- **Titre hors période de validité de plus d'un quart d'heure**
- **Titre utilisé hors périodes horaires (Titre Famille, groupe ou événement,...)**
- **Violation de l'interdiction de fumer** (les cigarettes électroniques y compris) dans les véhicules et les dépendances d'un service de transport public routier
- **Cracher, uriner, détériorer ou souiller les espaces, véhicules et les matériels affectés au transport.**

#### 7.2.2. Infractions de 4e classe à la Police des Transports

Les infractions de 4<sup>e</sup> classe sont les suivantes :

#### **Infractions**

Circuler sur un engin motorisé ou non dans les véhicules ou espaces (hors moyens pour personnes à mobilité réduite) (art. 18-7)
Introduction d'animal interdit au règlement (art. 16-7)
Montée ou descente irrégulière (art. 16-5)
Transport d'armes, d'objets ou matières pouvant être dangereuses, gêner ou incommoder les voyageurs (art. 16-6)
Enlever ou détériorer les étiquettes, cartes, pancartes ou inscriptions, ainsi que la publicité dans les arrêts et les véhicules, ou les zones d'affichage prévues à cet effet (art.18-4)
Refus d'obtempérer aux injonctions de l'agent (art. 20-1)
Empêcher l'ouverture et la fermeture des portes (art. 16-4)
Entraver la circulation dans les véhicules et espaces (art. 16-1)
Occuper un emplacement non destiné aux voyageurs (art. 16-1)
Prendre place ou demeurer dans le véhicule au-delà du terminus (art.16-3)
Modifier ou déranger le fonctionnement normal des équipements installés dans les espaces et les véhicules (art.18-3)
Usage non autorisé d'appareils ou instruments sonores (art. 18-5)

Troubler par des bruits ou des tapages la tranquillité d'autrui dans les véhicules et sur les quais (art.18-5)
Ivresse manifeste dans les véhicules et les espaces (art.18-8)
Abandonner ou déposer sans surveillance des matériaux ou objets dans les véhicules et espaces (art.18-6)
Se faire remoquer par un véhicule (art. 17)
Stationnement pendant plus de 7 jours dans les parcs relais

Les Infractions concernant les véhicules en stationnement dans les Parcs Relais.

- En cas de stationnement considéré comme abusif, gênant ou dangereux, au sens des articles R417-9 à R417-12 du Code de la route, l'usager s'expose à l'immobilisation et la mise en fourrière de son véhicule dans les conditions prévues aux articles L 325-1 à L325-3 du Code de la route avec prise en charge par l'usager des frais d'intervention et indemnités y afférentes
- Tout stationnement pendant plus de 7 jours dans les parcs relais Twisto est interdit. Le fait de laisser son véhicule au-delà de 7 jours entraîne le paiement d'une amende forfaitaire par jour supplémentaire (Infraction de 4ème classe; Conditions d'admission non respectées)

L'Exploitant se réserve le droit de faire évacuer, à la charge et aux risques des voyageurs tout véhicule en infraction à ce point du règlement. La mise en fourrière des véhicules pourra être requise par l'Exploitant.

### 7.3. Montant des amendes

Conformément à la loi Savary de 2016, le montant de l'indemnité forfaitaire est au plus égal à 40 % du montant de l'amende forfaitaire majorée, pour la classe d'infraction correspondante, arrondi à l'euro inférieur.

Le montant de l'amende forfaitaire majorée varie selon la classe de la contravention.

Les montants de l'indemnité forfaitaire constituent des maximums, qui peuvent être modulés à la baisse par l'exploitant.

Un plancher, en-dessous duquel l'exploitant ne peut descendre, est prévu pour l'infraction de « voyage sans titre de transport ».

Ce plancher est fixé à 25 % de l'amende forfaitaire majorée applicable à la classe de contravention correspondante.

#### **Paiement immédiat**

Lorsque le montant de la transaction est versé au moment de la constatation de l'infraction, il est encaissé par les agents de contrôle des titres de transport. Ce versement donne lieu à la délivrance immédiate d'une quittance comportant les mentions définies par arrêté du ministre chargé des transports.

Dans le cas du règlement du paiement immédiat, aucun relevé d'identité ne sera réalisé.

#### 7.4. Régularisation des infractions

Sauf dans les cas constitutifs de délits, le contrevenant est invité à régler sur le champ l'indemnité transactionnelle qui lui est proposée. En cas de non-paiement immédiat de cette indemnité, celle-ci est majorée des frais de dossier prévus à l'article 25 du décret n°2016-541 du 03 Mai 2016

Dans le cas où cette indemnité n'est pas réglée dans un délai de deux mois, le dossier est transmis au tribunal de police pour action publique.

Le contrevenant peut payer son amende :

- Immédiatement auprès du contrôleur
- Sur le site internet [www.twisto.fr](http://www.twisto.fr)
- Par courrier à l'adresse 2 avenue des étangs 14123 Fleury-sur-Orne
- En Agence Mobilités Twisto.

#### 7.5. Droits d'accès aux informations

Les informations recueillies par les agents assermentés font l'objet d'un traitement informatique. Conformément à la loi n° 78-17 « informatique et liberté » du 6 janvier 1978 modifiée, les voyageurs bénéficient d'un droit d'accès et de rectification aux informations qui les concernent. Pour exercer ce droit et obtenir communication des informations personnelles, les personnes concernées doivent s'adresser au Service « Fraude et Environnement » du réseau Twisto.

#### 7.6. Agents habilités à constater les infractions

Les infractions au présent règlement sont constatées par les agents assermentés et agréés de l'Exploitant.

### **8. SECURITE**

#### 8.1. Dans les différents modes de transport

Pour la sécurité des voyageurs, il est demandé aux voyageurs de :

- se tenir aux poignées et bornes d'appui ;
- ne pas entraver la manœuvre automatique des portes ;
- ne pas monter dans les véhicules avec des colis encombrants ou contenant des matières dangereuses ;
- respecter le règlement concernant les animaux explicités dans le présent document ;
- respecter le règlement concernant les précautions concernant les enfants explicités dans le présent document ;
- ne pas être debout sur les sièges.

## 8.2. Incidents – Appels d’urgence

Lorsqu’ils constatent des incidents, agressions, actes d’incivilités, vols ou accidents sur le réseau Twisto, les voyageurs doivent avertir immédiatement le conducteur ou tout agent de l’Exploitant présent sur les lieux. Les voyageurs peuvent utiliser les dispositifs d’appel d’urgence qui sont à la disposition du public dans les stations de tramway et à bord du tram. Ces interphones munis d’un bouton d’appel et d’un haut-parleur communiquent directement avec le conducteur ou avec le Poste de Commandes Centralisé. L’usage abusif des dispositifs d’appel, sans motif valable, est sanctionné par une amende de 4ème classe.

## 8.3. Accidents

En cas d'accident survenu sur le réseau Twisto, la responsabilité de l’Exploitant ne peut être engagée que si le client peut produire le titre de transport valide dont il avait l'obligation d'être muni afin de justifier de sa présence à l'intérieur des modes de transport ou d’installation du réseau Twisto. Le non-respect de ces obligations dégage la responsabilité de l’Exploitant. Le client a l’obligation de se présenter ou se faire connaître au conducteur pour signaler et faire constater l’accident.

En ce qui concerne les Parcs Relais et les services TwistoVélo (Véloloc, Vélolib et Vélopark), les voyageurs sont responsables des accidents corporels ainsi que des dégâts matériels qu’ils pourraient provoquer tant aux véhicules qu’aux installations. Ils sont tenus de déclarer au représentant de l’Exploitant les dommages ou les accidents qu’ils ont provoqués, et de signaler tout incident en appelant le Centre Relation Clients Twisto.

L’Exploitant ne pourra être tenu responsable des accidents résultant d’intempéries ou de phénomènes météorologiques. En cas de dégâts matériels et / ou corporels, les accidents entre voyageurs sont régis comme sur la voie publique soit par constat amiable soit par constat de police.

#### 8.4. Evacuation d'urgences du tramway

Au niveau de chaque porte du tramway, un dispositif de demande d'évacuation est à la disposition des voyageurs. Ce dispositif ne doit être actionné qu'en cas d'extrême urgence. Dans le cas où les passagers doivent évacuer d'urgence, suite au déclenchement du système d'évacuation, ils doivent se plier aux consignes données par l'Exploitant.

#### 8.5. Vidéoprotection

Au préalable les déclarations adéquates auprès de la CNIL et de la préfecture ont été réalisées et obtenues par Keolis Caen Mobilités, exploitant du réseau TWISTO.

Conformément à l'article L223-1 du code de la sécurité intérieure la transmission et l'enregistrement d'images prises sur la voie publique par le moyen de la vidéoprotection sont autorisées, par le représentant de l'Etat dans le département, dans les lieux et établissements ouverts au public aux fins d'y assurer la sécurité des personnes et des biens lorsque ces lieux et établissements sont susceptibles d'être exposés à des actes de terrorisme.

Conformément à l'article L251-2 du code de la sécurité intérieure, la transmission et l'enregistrement d'images prises sur la voie publique par le moyen de vidéoprotection peuvent être mis en oeuvre aux fins d'assurer entre autres :

- la protection des bâtiments et installations publics et de leurs abords ;
- la régulation des flux de transport ;
- la constatation des infractions aux règles de la circulation ;
- la prévention des atteintes à la sécurité des personnes et des biens dans des lieux particulièrement exposés à des risques d'agression, de vol ou de trafic de stupéfiants ;
- le secours aux personnes ;
- la sécurité des personnes et des biens lorsque ces lieux et établissements sont particulièrement exposés à des risques d'agression ou de vol ;

Conformément à l'article L253-5 du code de la sécurité intérieure, toute personne intéressée peut s'adresser au Directeur Exploitation de Keolis Caen Mobilités par courrier au 2 avenue des étangs 14123 à Fleury-sur-Orne afin d'obtenir un accès aux enregistrements qui la concernent ou d'en vérifier la destruction dans le délai prévu.

## 9. RESPONSABILITES

Le voyageur est responsable des dommages qu'il cause à autrui, ou de ceux qui sont causés par le fait des personnes ou des choses qu'il a sous sa garde. (Art. 1382, 1383, 1384, 1385, 1386 du Code civil)

### 9.1. Parc Relais

L'autorisation de garer un véhicule dans les Parcs Relais n'est consentie qu'aux risques et périls exclusifs de l'utilisateur. Ce dernier renonce donc à tout recours en cas de vol, avarie, incendie ou dommages causés à son véhicule quelle qu'en soit la cause.

L'Exploitant ne peut être tenu responsable des attentes en entrée ou en sortie pour des raisons qui ne lui seraient pas imputables (densité de trafic automobile, véhicule en panne...).

### 9.2. Vélopark

L'autorisation de stationner son vélo dans les Véloparcs n'est consentie qu'aux risques et périls de l'utilisateur. Ce dernier renonce donc à tout recours en cas de vol, avarie, incendie ou dommages causés à son véhicule qu'elle qu'en soit la cause. Il est rappelé aux cyclistes qu'ils doivent attacher leur vélo aux dispositifs prévus à cet effet.

### 9.3. Objets perdus ou volés

L'Exploitant n'est nullement responsable des objets perdus, volés ou détériorés sur l'ensemble du réseau Twisto, ni de la détérioration d'objets laissés ou non sans surveillance.

Les objets trouvés sont centralisés en Agence Mobilités (51 rue de l'Oratoire à Caen). Ils pourront être retirés par leur propriétaire sur justification de leur identité et après émargement.

Ces objets seront conservés pendant une durée de 5 semaines. Au-delà, ils seront remis aux associations caritatives au choix de l'exploitant, sauf pour ce qui concerne les pièces d'identité, les espèces et objets de valeur qui seront transmises aux instances de police dans les meilleurs délais.

L'Exploitant n'est nullement responsable des objets perdus ou volés sur les quais des stations, aux points d'arrêt, dans les véhicules, en Agence Mobilités Twisto et dans les parcs relais exploités par TWISTO.

Il pourra faire procéder à la destruction immédiate des objets abandonnés ou laissés sans surveillance pouvant représenter un éventuel danger pour le public.

### 9.4. Retard sur le réseau

En aucun cas, l'Exploitant ne peut être tenu responsable des éventuelles conséquences de retards, ou services non assurés quelle qu'en soit la raison.

## 10. DIVERS

### 10.1. Suggestions- réclamations

Les réclamations ou suggestions peuvent être réalisées :

- Par mail à [clients@twisto.fr](mailto:clients@twisto.fr)
- Sur le site internet Twisto.fr rubrique « nous contacter »
- Par téléphone au 02.31.15.55.55
- Par courrier à Twisto au 2 avenue des étangs 14123 à Fleury-sur-Orne

Toute personne qui manifesterait l'intention d'obtenir un éventuel dédommagement à l'occasion d'un parcours effectué sur le réseau, quelles que soient les circonstances invoquées, sera tenue de faire la preuve de sa qualité de voyageur, soit en présentant le ticket utilisé réglementairement, soit par tout autre moyen de nature à établir la conclusion du contrat de transport et le paiement du prix du parcours.

Conformément à l'article L.223-2 du Code de la consommation, KEOLIS CAEN MOBILITÉS informe le Client de sa possibilité de s'inscrire sur une liste d'opposition au démarchage téléphonique disponible sur le site internet [www.bloctel.gouv.fr](http://www.bloctel.gouv.fr)

### 10.2. Médiation

La Médiation est un service de recours. Il s'adresse aux clients qui ne sont pas satisfaits de la réponse reçue après une réclamation. Pour permettre son intervention, toute réclamation doit être précédée de démarches préalables auprès du Service Clients Twisto.

Grâce à la Médiation, les clients peuvent obtenir un second avis. Indépendant et impartial, le Médiateur du Voyage et du Tourisme (<http://www.mtv.travel>), est chargé de rapprocher les points de vue. L'avis est cependant consultatif et pourra être refusé par l'une ou l'autre des parties.

Le médiateur peut être saisi à l'adresse suivante : MTV Médiation Tourisme Voyage – BP 80 303 – 75 823 PARIS Cedex 17.

Le client doit joindre à sa saisine une copie de tous les documents retraçant sa démarche.

Le traitement des dossiers est confidentiel, et la saisine du Médiateur est gratuite.

### 10.3. Information de la clientèle

Le présent règlement (ou des extraits significatifs) est affiché sur l'ensemble du réseau Twisto et indiqués à l'article 1.2.

Il est accessible sur le site Internet de [www.Twisto.fr](http://www.Twisto.fr)

## 10.4. Droits d'accès aux informations

### *10.4.1. Vidéoprotection*

Afin d'améliorer la sécurité des voyageurs et des agents, un système de vidéo protection permet d'enregistrer les images relatives aux atteintes aux personnes et aux biens ainsi qu'aux infractions commises sur le réseau.

### *10.4.2. Données personnelles*

KEOLIS CAEN MOBILITES propose des supports anonymes permettant de ne pas figurer dans le fichier client et de préserver l'anonymat des déplacements.

Dans le cadre la gestion des titres de transport et des abonnements, KEOLIS CAEN MOBILITES, collecte et traite des données personnelles, dont il est responsable conjoint de traitement avec la Communauté urbaine Caen la mer, pour les finalités suivantes :

- Gestion des titres et abonnements (souscription, délivrance, gestion des validations des titres etc...)
- Gestion, suivi et information client pendant toute la durée de validité de la carte et/ou des abonnements souscrits.
- Prévention et gestion des impayés,
- Gestion des paiements et de la facturation des titres et abonnements souscrits,
- Gestion des vols et pertes des titres de transport,
- Gestion des infractions, recouvrement des amendes et détection du délit d'habitude,
- Gestion de l'interopérabilité avec les autres réseaux de Nomad lorsqu'il s'agit d'un titre interopérable.
- Gestion des réclamations dans le cadre titres et abonnements souscrits,
- Gestion de la prospection commerciale sur les produits et services analogues proposés par KEOLIS CAEN MOBILITES,
- Gestion de l'enquête de satisfaction dans le cadre des titres/abonnements souscrits adressée au Client],
- Gestion des éventuels contentieux dans le cadre des titres et abonnements souscrits,
- Réalisation d'analyses statistiques sur l'utilisation du réseau,
- Enregistrements des appels au centre de relation clients à des fins de formation et en cas d'incidents
- Gestion des demandes d'exercices de droits.

Elles sont destinées aux services habilités et devant en connaître dans le cadre des finalités susmentionnées de KEOLIS CAEN MOBILITES (dont le service client), ainsi que, le cas échéant, à ses sous-traitants situés au sein de l'Union européenne et aux filiales du Groupe Keolis auxquelles fait appel KEOLIS CAEN MOBILITES dans le cadre de l'exécution du service de transport ( hébergeur, assistance technique etc..), ainsi qu' à des tiers pour des motifs juridiques, dans le cas

où KEOLIS CAEN MOBILITES serait tenue de se conformer aux lois et aux règlements et aux requêtes et ordres légaux ou si cela est permis par la Loi.

Dans le cadre de l'interopérabilité de certains titres et abonnements, des données clients billettique pourront être transmises à l'autorité Organisatrice et/ou aux autres exploitants de la région ou du réseau Nomad exclusivement afin d'assurer cette interopérabilité des titres.

Les données du Client sont conservées pour les durées nécessaires à la gestion administrative et comptable des titres et abonnements souscrits et la promotion des services de KEOLIS CAEN MOBILITES ou du Réseau TWISTO conformément aux finalités susmentionnées. Pour plus d'informations, nous vous invitons à consulter notre politique de confidentialité <https://www.twisto.fr/politique-de-confidentialite.html>, disponible sur le site internet de Twisto. A la fin de la Délégation de service public, vos données Client seront transmises à l'Autorité Organisatrice et/ou au nouvel exploitant de transport du Réseau afin d'assurer la continuité du service public.

Conformément à la réglementation applicable, les données sont traitées lorsqu' il y a un fondement légal qui permet à KEOLIS CAEN MOBILITES de le faire.

Les finalités de traitement reposant sur le fondement de l'exécution contractuelle (ou précontractuelle) concernent :

- Gestion des titres et abonnements
- Gestion, suivi et information clients concernant les titres et abonnements souscrits,
- Gestion de l'enquête de satisfaction dans le cadre des titres et abonnements souscrits adressée au Client,
- Gestion des paiements et de la facturation des titres et abonnements souscrits,
- Gestion des réclamations dans le cadre des titres et abonnements souscrits,
- Prévention et gestion des impayés.
- Gestion des vols et pertes des titres de transport.

Les finalités de traitement reposant sur le fondement de l'intérêt légitime concernent :

- Gestion des éventuels contentieux dans le cadre des titres et abonnements souscrits,
- Réalisation d'analyses statistiques sur l'utilisation du réseau,
- L'enregistrements des appels au centre de relation clients ;

Les finalités de traitement reposant sur l'obligation légale, concernent :

- La gestion des demandes d'exercice de leurs droits,
- La gestion des infractions, du recouvrement et la détection du délit d'habitude.

Les données collectées sur le fondement du consentement du Client, concernent :

- Gestion de la prospection commerciale sur les produits et services analogues proposés par KEOLIS CAEN MOBILITES et sur les partenaires du réseau.

Concernant la prospection commerciale sur les produits et services analogues (offres de prestation) proposés par KEOLIS CAEN MOBILITES, le Client peut s'opposer à recevoir ce type de sollicitation ainsi que retirer son consentement à tout moment concernant les communications relatives aux partenaires de KEOLIS CAEN MOBILITES, via l'adresse suivante : [clients@twisto.fr](mailto:clients@twisto.fr) et ou via le lien/adresse indiquées lorsque chaque envoi/sollicitation.

Tout appel au centre relation clients est susceptible d'être enregistré à des fins de formation et d'évaluation de nos salariés ainsi qu'à l'amélioration de la qualité de service. Le Client dispose à cet effet d'un droit d'opposition auxdits enregistrements qu'il peut exercer à l'adresse ci-dessous.

En cas de litige de paiement, si malgré les relances, le règlement n'est pas effectué, KEOLIS CAEN MOBILITES se réserve le droit de bloquer la carte Nominative Twisto Atoumod et de vous inscrire sur une liste d'opposition.

Vos données sont traitées et hébergées au sein de l'UE. Toutefois, des transferts de données en dehors de l'UE peuvent intervenir. Tout transfert de vos données en dehors de l'UE est réalisé avec des garanties appropriées qui sont conformes à la réglementation applicable en la matière, soit car les pays destinataires bénéficient d'une décision d'adéquation, soit car ces transferts sont encadrés par la mise en place de Clause Contractuelles Types validées par la Commission Européenne. Pour plus d'informations sur l'encadrement de ces transferts vous pouvez nous contacter aux adresses de contact indiquées ci-dessous.

Pour plus d'informations concernant le traitement des données personnelles par KEOLIS CAEN MOBILITES veuillez-vous référer à la Politique de confidentialité disponible sur le site [twisto.fr](https://www.twisto.fr) <https://www.twisto.fr/politique-de-confidentialite.html>.

Conformément au Règlement Général sur la protection des données 2016/679/UE du 27 avril 2016, le Client dispose d'un droit d'accès, de rectification, d'effacement, de limitation, de suppression, et/ou de portabilité de ses données personnelles. Le Client peut également s'opposer à des traitements à des fins commerciales. Le Client peut exercer ses droits ou adresser toute autre question par courrier à : KEOLIS CAEN MOBILITES 2 avenue des Etangs 14123 FLEURY-SUR-ORNE ou auprès du Service Client Atoumod 73 rue de Martainville 76 000 ROUEN, ou par e-mail à [clients@twisto.fr](mailto:clients@twisto.fr).

Pour toute question relative au traitement de ses données personnelles, le Client peut également s'adresser au délégué à la protection des données du réseau [keolis-caen-dpo-rgpd@keolis.com](mailto:keolis-caen-dpo-rgpd@keolis.com).

#### 10.5. Prise d'effet et modification

Le contenu du présent règlement dans son intégralité est applicable à compter du 01 juillet 2022.

Il est consultable en Agence Mobilités Twisto et sur le site internet [www.twisto.fr](http://www.twisto.fr). Un extrait est affiché dans les véhicules.

Les dispositions du présent document sont régies par la loi française.

Tout différend sera soumis aux juridictions compétentes du Tribunal compétent.

## **11. CLAUSES SPECIFIQUES APPLICABLES AUX TRANSPORTS A LA DEMANDE ET/OU SUR RESERVATION**

### 11.1. Champs d'application

Les dispositions de cette partie concernent les spécificités de tous les transports nécessitant une réservation préalable, hors transport pour les Personnes à Mobilité Réduite Twisto Access et hors service Twisto Flex.

Le périmètre d'application du présent règlement comprend les lignes virtuelles, Resago, Flexo et Flexo Pro.

### 11.2. Accès au service

#### *11.2.1. Inscription*

Les services de transport à la demande et/ou sur réservation ne sont accessibles qu'après inscription. Il appartient au client de contacter le service de réservation pour s'inscrire. Les inscriptions peuvent se faire :

- Par téléphone au 02 31 15 55 55 pour enregistrer son profil et disposer d'un code adhérent ;
- Directement sur le site de réservation en ligne [www.Twisto.fr](http://www.Twisto.fr).

Le client doit obligatoirement fournir un numéro de téléphone portable pour recevoir l'heure de confirmation de prise en charge 2h avant le trajet.

#### *11.2.2. Réservation*

Les voyageurs peuvent réserver jusqu'à deux heures avant le déplacement.

Les réservations récurrentes peuvent être enregistrées pour une période (même jour, même arrêt, même horaire) jusqu'à 2 semaines à l'avance.

Comme pour les inscriptions, les réservations peuvent se faire :

- Par téléphone au 02 31 15 55 55 pour enregistrer son profil et disposer d'un code adhérent ;
- Directement sur le site internet [www.Twisto.fr](http://www.Twisto.fr).

Chaque client-adhérent peut réserver pour lui-même et pour plusieurs personnes, dans la limite des places disponibles et de la capacité du véhicule. Les éventuelles demandes de transport de groupe (plus de 4 personnes) sont alors à formuler obligatoirement dans un délai d'une semaine avant le déplacement au 02 31 15 55 55.

La réservation garantie :

- les horaires de départ pour un trajet divergent (trajet dont le client choisi un point de rabattement comme point de départ) ;
- les horaires d'arrivée pour un trajet convergent (trajet dont le client choisi un point de rabattement comme point d'arrivée).

Les horaires d'arrivée pour un trajet divergent et les horaires de départ pour un trajet convergent sont donnés à titre indicatif au client lors de sa réservation. Ces horaires sont susceptibles d'évoluer en fonction des autres réservations et groupage éventuel. L'horaire définitif de prise en charge est communiqué par sms au client 2h avant le trajet.

### *11.2.3. Jeunes enfants*

Si le client souhaite voyager avec un enfant de moins de 10 ans, le client doit obligatoirement informer Twisto lors de la réservation.

Dans les véhicules le nécessitant, les équipements spécifiques de sécurité (type coque ou cosy pour bébé) doivent être fournis par le responsable légal. Quand le transport est assuré par des véhicules légers, la poussette doit être pliée et mise dans le coffre, l'enfant étant placé soit dans un siège spécifique, soit dans un rehausseur, ces éléments étant à fournir par le client.

Il est conseillé pour les enfants de moins de 11 ans, qu'ils soient accompagnés de leurs parents ou de tout autre personne majeure dûment habilitée par eux.

## 11.3. La prestation de transport

### *11.3.1. Point d'arrêt*

Les services de transport à la demande et/ou sur réservation fonctionnent comme une ligne de transport urbain avec des arrêts repérables par un poteau ou un abribus. Il n'y a en revanche pas d'horaires aux arrêts car l'information horaire est communiqué au client de façon théorique lors de sa réservation et confirmé réellement 2h avant le trajet.

La montée s'effectue obligatoirement aux arrêts réglementaires du réseau, à l'arrêt précisé lors de la réservation du voyage sauf cas de force majeure, et à complète immobilisation du véhicule.

La montée est interdite aux voyageurs qui n'ont pas émis de réservation sauf pour les lignes virtuelles, Flexo et Flexo Pro divergent.

### *11.3.2. Véhicules*

Le véhicule sera repérable grâce à un panneau ou un adhésivage Twisto.

A bord du véhicule, les utilisateurs doivent se conformer aux règles de sécurité, notamment en ce qui concerne le port de la ceinture de sécurité si le véhicule en est équipé.

Les transports sont réalisés avec des véhicules dont le gabarit est adapté au nombre de réservations enregistrées et au profil des voyageurs (minibus équipés pour le transport de personnes en fauteuil roulant, véhicules légers...)

Le choix du véhicule, de groupage des voyageurs et d'itinéraire sont de la responsabilité de Twisto. Certains trajets sont confiés à des partenaires sous-traitants sans aucune modification de réservation ou de tarif pour les voyageurs.

### *11.3.3. Circulation et dépose*

Le véhicule dessert uniquement les arrêts pour lesquels une réservation est préalablement enregistrée. L'Exploitant est le seul décisionnaire du trajet emprunté par le véhicule.

En cas de non-présentation d'un voyageur, un contact téléphonique (si un numéro de portable figure sur la fiche client) peut être tenté par le conducteur avant de quitter l'arrêt. Les conducteurs ne sont pas autorisés à attendre après l'heure convenue.

En fonction des aléas de circulation et du nombre d'arrêts desservis, les horaires de dépose peuvent varier de quelques minutes. En aucun cas, l'Exploitant ne peut être tenu responsable des éventuelles conséquences de retards, ou services non assurés quelle qu'en soit la raison.

La descente se fait obligatoirement à l'arrêt convenu lors de la réservation.

## 11.4. Modification et annulation

Pour toute modification ou annulation d'un déplacement, l'utilisateur est tenu d'en informer Twisto par tout moyen approprié soit par téléphone 02 31 15 55 55, soit en se connectant sur son espace personnel sur le site de réservation en ligne (service bientôt disponible). L'annulation ou la modification doit être faite au plus tard 2h00 avant l'horaire convenu avec le client pour les réservations du lundi au samedi, le samedi avant 17h pour les réservations du dimanche et du lundi matin. Pour les réservations pour un jour férié, les modifications ou annulations doivent être faites la veille avant 17h.

Aucune modification ne peut être faite directement auprès du conducteur.

A défaut, et sauf circonstances dûment motivées par la présentation d'un justificatif dans les 5 jours suivant le défaut de ponctualité : il sera adressé au client un courrier pour lui rappeler les règles du service. En cas de récidive, une facturation forfaitaire de 10€ sera appliquée pour les déplacements en absence (non présentation du client) ou les annulations qui se font moins de 2h avant l'horaire convenu du déplacement du lundi au samedi, le jour même pour les dimanches et jour férié.

## 11.5. Tarification

La tarification est celle appliquée au réseau Twisto. Comme sur l'ensemble du réseau Twisto, la validation systématique est obligatoire.

Les voyageurs en possession d'une carte d'abonnement doivent la présenter au conducteur à la montée.

Les voyageurs en possession d'une carte à voyage(s) doivent la valider dans les véhicules équipés d'un valideur.

## **12. CLAUSES SPECIFIQUES APPLICABLES AUX TRANSPORTS A LA DEMANDE TWISTO FLEX**

### 12.1. Champs d'application

Les dispositions de cette partie concernent les spécificités du service Twisto Flex.

### 12.2. Accès au service

#### *12.2.1. Inscription*

Le service Twisto Flex n'est accessible qu'après inscription. Il appartient au client de s'inscrire en utilisant l'une des possibilités suivantes :

- Sur l'application mobile dédiée
- Sur le site de réservation en ligne [www.Twisto.fr](http://www.Twisto.fr)
- Par téléphone au 02 31 15 55 55.

Le client doit obligatoirement fournir un numéro de téléphone portable et une adresse mail pour réaliser son inscription.

La création d'un compte Twisto Flex est réservé aux personnes âgées de 11 ans et plus.

Un seul compte est autorisé par adresse courriel et par numéro de téléphone.

L'inscription au service ne garantit pas au client la certitude de pouvoir effectuer une réservation sur le créneau horaire souhaité. Le service est accessible uniquement dans la limite des véhicules disponibles à l'heure souhaitée, de leur occupation et de leur itinéraire.

#### *12.2.2. Réservation*

Pour voyager sur Twisto Flex, tout client doit avoir une réservation qui a été acceptée par Twisto.

Les réservations sont possibles en temps réel et jusqu'à 2 semaines à l'avance, sans garantie de disponibilité.

Le client peut réserver pour lui plus 7 personnes maximum l'accompagnant, selon les places disponibles dans le véhicule. Il doit alors se présenter au conducteur et indiquer quelles sont les personnes qui l'accompagnent. Les voyageurs accompagnateurs sont soumis aux mêmes obligations que le client ayant une réservation. La montée est interdite aux voyageurs qui n'ont pas émis de réservation.

Comme pour les inscriptions, les réservations peuvent se faire :

- Sur l'application mobile dédiée
- sur le site de réservation en ligne [www.Twisto.fr](http://www.Twisto.fr)
- Par téléphone au 02 31 15 55 55.

Lors de la réservation, le client ne peut préciser qu'une seule contrainte horaire : l'horaire souhaité de départ ou l'horaire souhaité d'arrivée.

### 12.3. La prestation de transport

#### *12.3.1. Point d'arrêt*

Le service Twisto Flex fonctionne avec des arrêts repérables par un poteau ou un abribus. Il n'y a en revanche pas d'horaires aux arrêts car l'information horaire est communiquée au client de façon théorique lors de sa réservation et confirmée réellement 30 minutes avant le trajet.

La montée s'effectue obligatoirement aux arrêts réglementaires du réseau, à l'arrêt précisé lors de la réservation du voyage sauf cas de force majeure, à complète immobilisation du véhicule et sur décision du conducteur.

#### *12.3.2. Véhicules*

Le véhicule sera repérable grâce à un panneau ou un adhésivage Twisto.

A bord du véhicule, les utilisateurs doivent se conformer aux règles de sécurité, notamment en ce qui concerne le port de la ceinture de sécurité si le véhicule en est équipé.

Les choix du véhicule, de groupage des voyageurs et d'itinéraire sont de la responsabilité de Twisto. Certains trajets sont confiés à des partenaires sous-traitants sans aucune modification de réservation ou de tarif pour les voyageurs.

#### *12.3.3. Circulation et dépose*

Le véhicule dessert uniquement les arrêts pour lesquels une réservation est préalablement enregistrée. Twisto Flex étant un service de transport collectif, l'itinéraire déterminé pour le trajet peut varier de façon dynamique afin de permettre la prise en charge d'autres clients, dans le respect des contraintes horaires des clients à bord.

L'Exploitant est le seul décisionnaire du trajet emprunté par le véhicule et l'ordre dans lequel les clients sont déposés.

En fonction des aléas de circulation et du nombre d'arrêts desservis, les horaires de dépose peuvent varier de quelques minutes. En aucun cas, l'Exploitant ne peut être tenu responsable des éventuelles conséquences de retards, ou services non assurés quelle qu'en soit la raison.

La descente se fait obligatoirement à l'arrêt convenu lors de la réservation.

D'une manière générale, le client qui souhaite réserver un trajet ne se verra pas proposer de trajet avec le service Twisto Flex si un trajet équivalent est réalisable avec une ligne régulière ou réseau complémentaire.

Une réservation ne peut être faite que pour un déplacement entre 2 arrêts supérieur à 500 mètres en cheminement piéton.

#### 12.4. Ponctualité, retard, annulation, absence

L'horaire de prise en charge du voyageur indiqué lors de la réservation est fourni à titre indicatif. Cet horaire de prise en charge est ensuite respecté dans un créneau de 20 minutes autour de cet horaire, en fonction du choix « partir à » ou « arriver à », ceci afin de prendre en compte d'autres réservations. La contrainte horaire du client sera toujours respectée.

Le client est informé par SMS ou notification de l'application Twisto Flex de l'heure réelle de sa prise en charge, 30 minutes avant.

Quand le client a effectué avec son compte une réservation pour un autre voyageur, il s'engage à l'informer de l'heure de prise en charge confirmée qu'il a reçu.

Le client peut suivre en temps réel l'horaire d'arrivée via l'application mobile. Le conducteur ne pourra donc pas attendre le voyageur s'il n'est pas présent à l'arrêt. C'est pourquoi le client doit être présent à l'arrêt plusieurs minutes avant l'horaire confirmé par SMS ou notification.

Le voyageur a la garantie que son déplacement ne sera pas rallongé de plus de 15 minutes par rapport à un trajet direct.

Pour toute modification ou annulation d'une réservation, l'utilisateur est tenu d'en informer Twisto par tout moyen approprié soit par l'application dédiée, soit sur le site de réservation en ligne, soit par téléphone 02 31 15 55 55. L'annulation ou la modification doit être faite au plus tard 1h00 avant l'horaire convenu avec le client. L'annulation est considérée comme tardive lorsqu'elle intervient moins d'une heure avant le déplacement.

Aucune modification ne peut être faite directement auprès du conducteur.

En cas d'absence du client à l'heure confirmée, le conducteur est autorisé à quitter les lieux sans attendre le client, afin de respecter les contraintes horaires des clients suivants.

L'absence d'un client à une réservation ou une annulation tardive peut donner lieu aux mesures suivantes prises par l'Exploitant :

- S'il est observé pour un client 5 annulations tardives ou 3 absences au cours des 90 derniers jours, son accès au service sera suspendu pour une durée de 7 jours calendaires et les réservations prises seront annulées
- Au cours des 90 jours qui suivent la levée de cette première suspension, s'il est observé pour le même client 5 annulations tardives ou 3 nouvelles absences, l'Exploitant pourra, en concertation avec les services de son Autorité Organisatrice, procéder à l'exclusion définitive du service.

En revanche, il ne sera pas tenu compte de toute annulation tardive ou absence, pour laquelle un justificatif sera présenté (certificat médical ou autres) au service clients Twisto dans un délai de 72h, permettant d'expliquer l'absence de prise de contact avec le service de réservation ou de présentation à l'heure prévue.

Quand le client a effectué avec son compte une réservation pour un autre voyageur ou qu'il voyage avec des accompagnateurs, il accepte que son compte client ayant servi à la réservation soit impacté par les mesures ci-dessus même s'il n'est pas le voyageur absent.

#### 12.5. Tarification

La tarification est celle appliquée au réseau Twisto. Comme sur l'ensemble du réseau Twisto, la validation systématique est obligatoire.

Tous les titres de transport Twisto sont admis pour voyager sur Twisto Flex et doivent être validés à bord.

#### 12.6. Règles spécifiques à Twisto Flex

Les dispositions du présent règlement d'exploitation doivent être respectées par les voyageurs du service Twisto Flex, à l'exception des conditions particulières ci-dessous qui y dérogent et s'appliquent uniquement à ce service.

##### *12.6.1. Montée et descente des véhicules*

Le client monte et descend à l'arrêt indiqué lors de la réservation. Pour des questions de sécurité, il ne pourra en aucun cas être déposé à un autre emplacement, même si celui-ci se trouve à proximité ou sur le trajet du point d'arrêt.

Il est interdit d'emprunter un véhicule différent de sa réservation, ou sans avoir une réservation.

##### *12.6.2. Personnes à mobilité réduite*

Twisto Flex n'est pas accessible aux personnes se déplaçant en fauteuil roulant. Les voyageurs peuvent contacter le service Twisto Access selon les règles définies dans le présent règlement d'exploitation au chapitre 13.

##### *12.6.3. Poussettes*

Seules les poussettes pliées sont admises et doivent être placées dans le coffre du véhicule.

Le conducteur peut refuser la prise en charge du voyageur et de ses accompagnateurs s'il n'est pas possible de placer la poussette dans le coffre faute de place, cette dernière étant alors considérée comme objet encombrant.

##### *12.6.4. Bagages*

Le conducteur n'a pas pour obligation d'assurer une assistance pour porter des bagages ou autres charges lors de l'installation à bord du véhicule.

Il est interdit de placer des objets (par exemple un sac rempli de courses) sur les sièges passagers inoccupés.

Le conducteur peut refuser la prise en charge du client si ce dernier persiste à emporter des bagages ou objets ne respectant pas les conditions prévues au présent Règlement.

#### *12.6.5. Enfants*

Si le client souhaite voyager avec un enfant de moins de 10 ans, le client doit obligatoirement respecter les règles ci-dessous.

La personne qui réalise la réservation doit obligatoirement réserver une place pour chaque enfant, y compris quand ils ont moins de 4 ans et voyagent gratuitement.

Tout enfant de moins de 10 ans ne peut être transporté que s'il est retenu par un système homologué adapté à sa morphologie, sa taille et à son poids, sauf si sa morphologie est adaptée au port de la ceinture de sécurité (article R412-2 code de la route).

L'Exploitant fournit un système de retenue de groupe 3. Seuls les enfants dont la morphologie, la taille et le poids correspondent à ce système de retenue pourront être transportés avec ce dernier.

En-dessous de cette morphologie, de la taille et du poids recommandé pour l'utilisation du système de retenue fourni par L'Exploitant, l'accompagnateur de l'enfant doit fournir son propre système de retenue adapté à son enfant, il est à installer sous sa responsabilité. L'Exploitant décline toute responsabilité pour les dommages ou accidents qui pourraient résulter du choix du système de retenue apporté par l'accompagnateur et/ou son installation dans le véhicule.

Le conducteur peut refuser la prise en charge d'un voyageur en l'absence d'un système de retenue ou si ce dernier est de manière flagrante incompatible avec la morphologie de l'enfant ou inadapté.

Un enfant de moins de 10 ans ne peut pas voyager à l'avant du véhicule.

Il est obligatoire pour les enfants de moins de 10 ans, qu'ils soient accompagnés de leurs parents ou de tout autre personne majeure dûment habilitée par eux.

#### *12.6.6. Comportement*

Tout voyageur doit :

- + rester courtois avec le conducteur et les autres passagers
- + être attaché par une ceinture de sécurité
- + veiller à la sécurité des personnes et des animaux dont il a la charge
- + s'abstenir de toute action ou de tout comportement pouvant provoquer un accident

Tout client peut laisser, via l'application mobile Twisto Flex un commentaire sur son voyage. Les commentaires ne doivent pas être excessifs ou insultants.

## **PARTIE 2 : SERVICE TWISTO ACCESS**

### **13. CLAUSES SPECIFIQUES APPLICABLES A TWISTO ACCESS**

#### **13.1. Définition du service**

Le service TWISTO ACCESS est un service de transport assurant des trajets sur le ressort territorial de la Communauté urbaine Caen la mer.

Il est assuré pour le compte de Caen la mer par la société Keolis Caen Mobilités dans le cadre de la délégation de service public attribuée le 28 septembre 2017.

Le service TWISTO ACCESS accessible aux personnes handicapées et à mobilité réduite est organisé en complémentarité des lignes régulières de transports en commun du réseau dénommé TWISTO.

Le service TWISTO ACCESS est donc une composante du réseau de transport public TWISTO, sur le territoire de la Communauté urbaine Caen la mer. Il assure la prise en charge d'adresse à adresse de ses voyageurs avec un véhicule adapté.

#### **13.2. Nature et description des prestations réalisées par TWISTO ACCESS**

Le service s'adresse uniquement aux personnes effectuant des trajets à l'intérieur du ressort territorial de Caen la mer.

L'origine et la destination des transports doivent être situées dans ce périmètre et localisées par des adresses clairement identifiables.

#### **N'entrent pas dans le champ du service TWISTO ACCESS**

- les transports des élèves et étudiants handicapés pris en charge par le département du Calvados ou tout autre département
- les transports sanitaires pris en charge par les caisses d'assurance maladie ou tout autre organisme de protection sociale
- les transports d'enfants handicapés de moins de quatre ans
- les transports de personnes ne pouvant voyager qu'en position allongée
- les transports de personnes relevant de soins spécifiquement infirmiers

Le service TWISTO ACCESS est ouvert sous conditions d'accès, à toute personne ne pouvant pas utiliser le réseau TWISTO en étant seule ou accompagnée.

Les réservations de groupes (réservations uniques pour plusieurs personnes) ne sont pas autorisées. Elles relèvent du transport privé pour le compte d'une entité.

Le service s'effectue sur réservation préalable par mail : [reservations@twisto.fr](mailto:reservations@twisto.fr) ou au n° 02 31 44 85 21.

Le service est assuré :

- D'arrêt à arrêt et/ou d'adresse à adresse, la prestation ne comprend pas le portage dans les escaliers, la montée dans les étages ou l'accompagnement à l'intérieur des bâtiments.
- Avec une prise en charge et une dépose du client par le service TWISTO ACCESS s'effectuant sur le domaine public.
- Dans la mesure du possible en correspondance avec les autres modes de transports urbains de la Communauté urbaine Caen la mer.

Le choix du véhicule, du groupage et de l'itinéraire emprunté par le conducteur relève de la responsabilité exclusive de TWISTO ACCESS. De même, la destination prévue lors de la réservation ne peut être modifiée au cours du trajet.

TWISTO ACCESS privilégie le recours au groupage. Pour ce faire, un transport réservé peut être décalé dans la limite de plus ou moins 10 minutes par rapport à l'horaire convenu, sous réserve d'avoir averti préalablement le client par le moyen de son choix : téléphone ou/et SMS.

Il est recommandé à l'utilisateur effectuant une correspondance en gare SNCF, de prévoir une arrivée au plus tard trente minutes avant le départ du train. L'utilisateur est invité à signaler sa correspondance lors de la réservation. Pour une arrivée de train, TWISTO ACCESS prend en compte un départ vingt minutes après l'arrivée du train afin de garantir le relais entre le personnel de la gare et le personnel TWISTO ACCESS. Si le train arrive avec un retard supérieur à 10 minutes, le transport ne pourra plus être assuré par TWISTO ACCESS, le personnel de la gare SNCF assure la gestion du transport du voyageur depuis la gare SNCF.

La distance réalisée pour un transport doit être supérieure à 500 mètres et un délai minimum de 30 minutes est imposé à un même utilisateur entre deux transports.

TWISTO ACCESS s'engage à ce que le parcours ne dépasse pas 1h15min.

### 13.3. Conditions d'accès au service

Pour pouvoir bénéficier du service TWISTO ACCESS, il est nécessaire de satisfaire aux conditions d'inscription suivantes.

#### 13.3.1. Bénéficiaire de plein droit

L'accès au service est ouvert de plein droit aux personnes justifiant :

- D'un handicap moteur permanent ou temporaire nécessitant l'usage d'un fauteuil roulant, sur présentation d'une CMI (Carte Mobilité Inclusion – ancienne carte d'invalidité) « invalidité » ou à défaut d'un certificat médical
- D'un handicap visuel donnant droit au bénéfice d'une CMI « invalidité », de la carte d'invalidité dite cécité, étoile verte, ou de son équivalent.

Pour bénéficier du service, le demandeur devra constituer un dossier d'inscription selon les modalités prévues au paragraphe 13.3.3.

Une fois l'inscription validée, le demandeur pourra participer à un rendez-vous technique organisé par TWISTO ACCESS. Ce rendez-vous répond aux objectifs suivants :

- Présentation du service et du règlement d'utilisation du service. L'accent est mis sur l'organisation du service et il est répondu à toutes les interrogations du demandeur.
- Atelier sécurité permettant de familiariser celui-ci aux conditions de sécurité imposées et de s'assurer de l'homologation des fauteuils roulants pour l'arrimage (norme ISO 7176-19).
- Mise en avant de l'accessibilité du réseau Twisto et du service Twisto Assist.

### *13.3.2. Bénéficiaires sur décision de la commission d'accès*

Les personnes n'étant pas bénéficiaire de plein droit pourront faire une demande d'accès qui sera étudiée lors d'une commission d'accès.

Peuvent présenter un dossier d'inscription toute personne ne pouvant pas utiliser seule et/ou accompagnée le réseau de transport TWISTO.

L'inscription au service est conditionnée par la décision de la commission d'accès au service TWISTO ACCESS.

### *13.3.3. Dossier d'inscription*

Le dossier d'inscription peut être récupéré en ligne sur le site « Twisto.fr » ou sur simple demande en agence Mobilités ou par téléphone au 02 31 15 55 55.

Celui-ci doit être rempli et retourné complet à TWISTO avec toutes les pièces justificatives au moins un mois avant la date de la prochaine commission.

Ce dossier comprend notamment un questionnaire médical confidentiel et une enveloppe à l'adresse du médecin siégeant à la commission. Les ayants-droits titulaires d'une CMI « invalidité » sont dispensés du questionnaire médical.

## **13.4. La commission d'accès au service Twisto Access**

Une fois le dossier complet reçu, TWISTO accuse réception. Seuls les dossiers complets seront examinés par la commission d'accès.

Une convocation écrite avec le jour, l'heure et le lieu de la commission d'accès sera alors envoyée par TWISTO au demandeur. Il est demandé au participant d'informer le service TWISTO en cas d'absence à la commission d'accès. S'il le souhaite, une nouvelle date de passage lui sera proposée.

Les demandeurs devront signer le présent règlement d'exploitation avant de pouvoir faire leur premier trajet avec TWISTO ACCESS.

### *13.4.1. Composition de la commission d'accès au service TWISTO ACCESS*

La commission d'accès au service TWISTO ACCESS est composée de cinq membres :

- Un élu de la Communauté urbaine de Caen la mer
- un représentant de Caen la mer ou son suppléant
- un représentant de l'exploitant du réseau TWISTO ou son suppléant
- un médecin désigné par TWISTO en concertation avec Caen la mer
- un représentant des associations de handicap désigné par Caen la mer

La présidence est assurée par l'élu de la Communauté urbaine Caen la mer ou à défaut le représentant de Caen la mer.

La commission se réserve le droit selon les besoins d'inviter un ou des intervenants extérieurs.

#### *13.4.2. Organisation de la commission d'accès*

Les réunions se tiennent une fois par mois à une date fixe. Elles sont déclenchées ou non selon les demandes. Des réunions supplémentaires peuvent être organisées pour faire face à un accroissement ponctuel des demandes.

#### *13.4.3. Fonctionnement de la commission d'accès*

La commission d'accès ne peut valablement se réunir qu'en présence du médecin et de deux des cinq autres membres titulaires ou suppléants.

#### **Réception des demandeurs**

Les participants sont accueillis dans des locaux accessibles de Caen la mer (confirmé sur la convocation) et sont orientés ensuite vers trois « ateliers » :

- Atelier de présentation du service et lecture du règlement d'utilisation du service. L'accent est mis sur l'organisation du service et il est répondu à toutes les interrogations du demandeur.
- Entretien médical avec le médecin. Il permet au demandeur d'expliquer sa situation en toute confidentialité et sous le sceau du secret médical.
- Atelier sécurité assuré par un conducteur Twisto Access. Il s'agit de familiariser le demandeur aux conditions de sécurité imposées et d'identifier les éventuelles difficultés pour accéder aux véhicules.

#### **Délibérations de la commission d'accès**

La commission d'accès délibère le jour même. Les séances ne sont pas publiques.

Elle décide d'accorder ou non l'accès au service TWISTO ACCESS ou de mettre en place sous certaines conditions un « accompagnement adapté » pour l'utilisation du réseau TWISTO, voir Article 13.5.7.

Toutes les décisions de la commission d'accès sont rendues de façon collégiale. Elles sont prises à la majorité des voix des membres. En cas de partage, la voix du président de la commission est prépondérante.

L'accord d'accès au service TWISTO ACCESS peut être assorti des conditions suivantes :

- accompagnement obligatoire : il peut être demandé la présence systématique d'un accompagnateur désigné ou octroyé dans le cas où :
  - o la personne ne peut être laissée seule dans un véhicule (cas du groupage par exemple)
  - o la personne n'est pas autonome dans ses déplacements (à la destination ou à la prise en charge)
  - o la personne seule représente un risque pour la sécurité des autres voyageurs, du conducteur ou de sa propre sécurité
  - o la mention accompagnement figure sur la carte d'invalidité
  - o pour les enfants de moins de onze ans, l'accompagnement est obligatoire.
- réservations par un « référent » : il peut être demandé que les réservations soient prises par une tierce personne choisie par le bénéficiaire afin de pallier les défaillances de celui-ci dans sa capacité à organiser ses déplacements.
- accès temporaire : l'accès au service est accordé de manière temporaire lorsque le handicap de la personne est susceptible d'évoluer ou lorsque le demandeur réside temporairement sur le territoire de Caen la mer.

### **Notification de la décision**

Dans les dix jours qui suivent la délibération, l'exploitant du réseau TWISTO notifie au demandeur, par courrier simple, la décision de la commission.

L'accord est délivré jusqu'à la date de fin de validité de la CMI « invalidité » et/ou pour une durée maximale de cinq ans à compter du jour de réunion de la commission.

Pour les demandes temporaires le délai ne peut pas être supérieur à un an.

La commission se réserve le droit de délivrer un accord provisoire ou soumis à condition.

Les décisions de rejet sont dûment motivées.

### **Modalités d'appel de la décision**

Le demandeur peut contester la décision de la commission d'accès par écrit dans un délai d'un mois à compter de la date d'envoi du courrier de notification.

S'il porte de nouveaux éléments à la connaissance de la commission, la demande sera réexaminée par la commission suivante et la décision sera notifiée selon les modalités prévues à l'article précédent.

### **Révision des conditions de transport**

Les conditions de transport peuvent être révisées :

- sur demande de la personne transportée
- après une période d'observation dans le cadre d'un accès temporaire
- sur signalement des personnels de conduite ou en contact
- sur non-respect du présent règlement

La personne concernée est invitée à effectuer un nouveau passage devant la commission d'accès dans les trois mois. Celui-ci conditionne la poursuite de l'utilisation du service TWISTO ACCESS.

## 13.5. CONDITIONS D'UTILISATION DU SERVICE

### *13.5.1. Accueil, information, réclamation,*

Toutes ces opérations s'effectuent auprès du centre relations clients TWISTO par courrier, téléphone, mail ou en agences Mobilités.

Tout changement d'adresse, de numéro de téléphone, de conditions de prise en charge doit être signalé au plus tôt par écrit auprès du centre relations clients TWISTO.

### *13.5.2. Modalités de réservation, de modification ou d'annulation des demandes de transport*

Les réservations peuvent être faites auprès du service TWISTO ACCESS au 02 31 44 85 21 ou par mail à [reservations@Twisto.fr](mailto:reservations@Twisto.fr) jusqu'à la veille 17h00 du jour prévu pour son déplacement du mardi au samedi, jusqu'au vendredi à 17h pour le dimanche et le lundi. Le planning de réservation ouvre 3 semaines à l'avance.

En période d'heure de pointe, un arbitrage entre les réservations pourra être réalisé et il sera alors accordé la priorité aux demandes de transports domicile – travail, domicile – études (post BAC) et de santé.

Dans le cas où la demande du client ne peut être satisfaite, ce dernier pourra se voir proposer une programmation jusqu'à 30 minutes avant ou après la plage horaire demandée pour les demandes contraintes (trajet domicile-travail) et de 60 minutes avant ou après pour les demandes non-contraintes (loisirs, achats...). Un accompagnement avec le service Twisto Assist sur le réseau TWISTO pourra également être une solution proposée au client.

### *13.5.3. Horaires de fonctionnement du service*

Le service TWISTO ACCESS fonctionne :

- du lundi au dimanche de 7H00 à minuit (heure de dépose)
- aucun service n'est assuré le 1<sup>er</sup> Mai

### *13.5.4. Annulation de transport et défaut de ponctualité*

Pour toute annulation d'un déplacement, l'utilisateur est tenu d'en informer le service TWISTO ACCESS par tout moyen approprié, au plus tard avant 17H00 la veille du jour prévu pour le déplacement du mardi au samedi, jusqu'au vendredi à 17h pour les déplacements prévus les dimanche et lundi.

A défaut, et sauf circonstances dûment motivées par la présentation d'un justificatif dans les 5 jours suivant le défaut de ponctualité : il sera adressé au client un courrier pour lui rappeler les règles du service. En cas de récurrence, une facturation forfaitaire sera appliquée pour les annulations hors délai :

- Annulation tardive : le prix du titre unitaire, c'est-à-dire les annulations qui se font entre la veille 17h et jusqu'à 2h avant l'horaire convenu du déplacement du lundi au vendredi ;
- Annulation non déclarée : 10€ pour les déplacements en absence (non présentation du client) ou les annulations qui se font moins de 2h avant l'horaire convenu du déplacement du lundi au vendredi, le jour même pour les samedi, dimanche et jour férié.

Faute de régularisation par le voyageur dans un délai d'un mois de cette pénalité, l'accès au service peut être suspendu.

Règle de ponctualité :

Tout retard pénalise l'exploitation du service, il est recommandé à l'utilisateur d'être prêt dix minutes avant l'horaire convenu lors de la réservation. Au-delà d'une attente supérieure à dix minutes après l'heure convenue, le transport ne pourra plus être garanti à l'utilisateur et sera considéré comme une annulation non déclarée.

L'annulation hors délai et les retards se répétant de façon récurrente pourront faire l'objet d'une suspension temporaire du service.

L'accès au service ne sera alors possible qu'après accord de la commission et règlement de l'ensemble des sommes dû.

#### *13.5.5. Transport Régulier*

Les demandes de réservation pour un transport régulier à heures et jours fixes, sur une période supérieure à un mois, font l'objet d'une réservation unique traitée par courrier ou par courriel.

Ces transports réguliers peuvent être annulés de manière ponctuelle comme les départs en vacances, par courrier, par courriel en indiquant de manière précise la date de reprise du transport.

A défaut de date connue de reprise du transport suite, à une hospitalisation, suspension d'activité, ou autre, la réservation transport régulier est suspendue. Pour sa reprise, l'utilisateur doit déposer une nouvelle demande de transport régulier.

En cas de modification fréquente des conditions de transport à l'initiative de l'utilisateur, soit plus de 20 % de transports modifiés sur une période de trois mois, la réservation transport est supprimée.

Le client s'engage à fournir son calendrier d'absence 4 fois par an par retour de courrier. Si le client ne respecte pas cet engagement, le transport régulier sera suspendu temporairement le temps que le client fournisse le planning de ces absences.

### *13.5.6. Titre de transport spécifique au service TWISTO ACCESS*

Les utilisateurs du service TWISTO ACCESS peuvent aussi utiliser le réseau TWISTO et doivent être munis d'un titre de transport valide.

Les titres donnant droit à voyager dans les transports urbains de Caen la mer qu'ils soient Bus, Tram ou service TWISTO ACCESS sont édités par l'exploitant du réseau TWISTO. Ils doivent obligatoirement être validés à chaque montée dans le véhicule qu'il soit TWISTO, ou TWISTO ACCESS.

Le titre validé est valable pour un trajet (un trajet correspond au service réalisé entre la prise en charge et la dépose du voyageur). Le retour constitue lui-même un autre trajet.

Le titre TWISTO ACCESS ne peut pas être utilisé en correspondance sur les autres modes du réseau TWISTO. Il est recommandé à l'utilisateur de préciser lors de la réservation, son souhait de correspondance.

Le titre valide devra être présenté lors de tout contrôle.

Les tickets TWISTO ACCESS « 1 voyage » sont disponibles à la vente auprès du conducteur.

### *13.5.7. Accompagnateur obligatoire*

La nécessité pour l'utilisateur d'être accompagné dans tous ses déplacements par « un accompagnateur obligatoire » est établie par la commission d'accès au service.

L'accompagnement obligatoire pourra être demandé aux ayants-droits titulaires d'une CMI « invalidité » après plusieurs voyages faisant apparaître la nécessité d'être accompagné.

Les motifs pouvant conduire à un accompagnement obligatoire sont notamment un manque d'autonomie (à l'attente du véhicule, pendant le trajet, à la descente), un problème de comportement pouvant nuire à la sécurité personnelle de l'ayant-droit, à celle des autres voyageurs ou à celle du personnel de conduite. Ces motifs sont appréciés par les conducteurs à l'aide d'un formulaire d'évaluation des trajets d'un inscrit.

Dans le cas où un accompagnateur obligatoire est inscrit dans le dossier d'un client, aucun transport ne pourra être effectué en l'absence d'un accompagnateur obligatoire

L'accompagnateur n'est pas désigné nommément, mais il est par définition apte à assister l'utilisateur par sa connaissance de son handicap. Il est attendu d'un accompagnateur obligatoire qu'il soit apte à prendre en charge l'accompagné à l'attente du véhicule, à la montée dans le véhicule, pendant le trajet et à la descente, à porter ses bagages et à veiller au respect des règles de sécurité pendant le voyage.

Par conséquent, un utilisateur du service TWISTO ACCESS ne peut pas être accompagnateur obligatoire.

Si la mention « accompagnateur obligatoire » ne figure pas sur la CMI « invalidité », l'accompagnateur doit payer son trajet.

### *13.5.8. Accompagnateur(s) facultatif(s)*

L'utilisateur du service TWISTO ACCESS peut demander à être accompagné par une ou plusieurs personnes de son choix, dans son déplacement, sans qu'il y ait une mission d'assistance. Cette demande doit être précisée lors de la réservation.

Dans ce cas, les personnes accompagnantes doivent être détentrices d'un titre de transport TWISTO ACCESS valide, ou en acheter un auprès du conducteur.

Les accompagnateurs facultatifs ne pourront être transportés que dans la limite des places disponibles dans le véhicule attribué au trajet réservé pour TWISTO ACCESS.

Si l'accompagnateur est un enfant, son âge doit être donné lors de la réservation. L'utilisation d'un système homologué de retenue pour enfant de moins de 10 ans étant obligatoire dans un véhicule léger affecté au transport public routier de personnes (article R412-2 du code de la route), à charge pour le référent de l'enfant de fournir le matériel nécessaire au transport de l'enfant en toute sécurité adapté à la taille/poids de l'enfant et de le sangler au véhicule : en aucun cas il ne pourra être demandé au conducteur Twisto Access d'assurer le portage et l'attache de l'enfant dans le véhicule. Dans le cas contraire, le transport ne pourra être réalisé.

### *13.5.9. Accompagnement personnalisé Twisto Assist*

Pour participer à l'autonomie des personnes à mobilité réduite, la commission peut proposer dans la mesure du possible une reconnaissance sur certains trajets du réseau TWISTO avec un accompagnement adapté et personnalisé, sous réserve d'être en état physique de réaliser le trajet de bout en bout et désireux d'utiliser cette formule d'accompagnement, sans obligation et selon leur volonté.

Ce service est proposé du lundi au samedi de 9H à 17H sur réservation et ne fonctionne pas les dimanches et les jours fériés

L'accompagnateur a pour mission de réaliser une prestation d'accompagnement afin de réaliser un trajet prédéfini avec le service de réservation du service TWISTO ACCESS

L'accompagnateur aide le client depuis son domicile :

- à rejoindre le point d'entrée sur le réseau TWISTO (réaliser le cheminement piéton, prendre les ascenseurs, descendre des escaliers) ;
- à accéder et utiliser le réseau TWISTO (identifier les cheminements accessibles, repérer la signalétique, monter et descendre d'un véhicule, installer le client sur les places réservées, aider à la descente...) ;
- à rejoindre la destination finale.

L'accompagnateur n'est pas autorisé à porter des charges, à dévier de l'itinéraire prévu (feuille de route) ou à rentrer dans le domicile. La prise en charge s'arrête devant la porte du domicile ou celle de la destination.

La réservation d'un accompagnement adapté se fait dans les mêmes règles qu'une réservation de trajet.

### *13.5.10. Sécurité*

A bord du véhicule, les utilisateurs doivent se conformer au code de la route et aux instructions de sécurité : port de la ceinture, fixation du fauteuil, etc...

Le conducteur veillera à leur bonne application et pourra refuser de prendre en charge le demandeur si ce dernier ne peut être transporté en toute sécurité (scooter, changement de fauteuil ne respectant pas la norme ISO 7176-19, appareil médical supplémentaire et non déclaré...).

L'utilisateur qui refuse de se conformer aux obligations de ce règlement se verra refuser l'accès au véhicule.

Tous les fauteuils roulants doivent permettre un arrimage homologué et sécurisé et donc respecter la norme ISO 7176-19. Les scooters PMR ne sont pas admis à bord des véhicules Twisto Access.

La prise en charge des personnes avec assistance respiratoire est possible uniquement sans oxygène.

Les conducteurs peuvent aider les personnes en fauteuil roulant à monter à bord du véhicule dans la limite de leur capacité physique à pouvoir pousser le fauteuil sur la rampe du véhicule. Ainsi, il est demandé aux personnes à forte corpulence d'utiliser un fauteuil roulant électrique ou d'être accompagnées afin que l'accès au véhicule puisse leur être garanti. Toute personne étant dans l'incapacité de monter seule à bord ou dont le conducteur n'est pas en capacité physique d'aider la personne ne pourra pas effectuer son voyage sans que le service TWISTO ACCESS ne soit tenu pour responsable.

Toute personne n'ayant pas un comportement adapté avec l'ensemble du personnel TWISTO (conducteur, manager, agent de la relation clients, etc...) pourra être suspendue temporairement du service.

### *13.5.11. Animaux*

Les animaux sont interdits à bord des véhicules. Seuls les chiens « guide ou d'assistance » sont admis, tenus en laisse.

Les autres animaux domestiques, de petite taille, pourront être admis lorsqu'ils sont transportés dans des paniers, sacs ou cages convenablement fermés et sans pour autant qu'ils occupent une place assise. Ils ne doivent en aucun cas, salir les lieux ou constituer une gêne à l'égard des autres passagers.

TWISTO 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 dans tous les transports en commun et services de Caen la mer.

### *13.5.12. Matières dangereuses*

Il est interdit aux utilisateurs d'introduire à bord des véhicules des matières dangereuses, inflammables ou susceptibles de salir ou incommoder les autres occupants.

#### *13.5.13. Bagages, colis*

La prise en charge de bagages peu encombrants et d'objets, colis, peu volumineux pouvant être transportés par leur propriétaire et ne nécessitant pas l'assistance d'une tierce personne, est autorisée dans la limite des capacités des véhicules et sous l'entière responsabilité de leur propriétaire.

#### *13.5.14. Objets trouvés*

Les objets trouvés dans les véhicules seront centralisés chez TWISTO. Les objets trouvés pourront être récupérés selon la procédure en vigueur.

#### *13.5.15. Comportement à bord du véhicule*

Toute personne qui risquerait d'incommoder les autres voyageurs, le conducteur ou d'apporter un trouble à l'ordre public à l'intérieur des véhicules pourra se voir interdire de manière provisoire ou définitive l'accès au service TWISTO ACCESS.

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

Tout comportement ne respectant pas les règles de sécurité et pouvant être source de danger pour soi-même ou envers autrui (autres voyageurs et personnel de conduite) peut entraîner une suspension temporaire ou définitive (en cas de récidive).

#### *13.5.16. Procès-verbal, peines et sanctions encourues*

Les infractions au présent règlement seront constatées par les conducteurs et par les agents assermentés de l'exploitant du réseau TWISTO.

Ces infractions sont punies de peines prévues par les différents textes légaux ou réglementaires en vigueur, sans préjudice des réparations civiles qui pourraient être réclamées par l'exploitant du réseau TWISTO.

#### *13.5.17. Modification de la situation de l'utilisateur*

En cas de déménagement, de changement de numéro de téléphone, ou de modification des conditions de déplacement, type de fauteuil ou autre, les utilisateurs doivent prévenir l'exploitant du réseau TWISTO pour permettre la prise en compte de ces informations dans la programmation.

#### 13.5.18. *Non-utilisation du service*

Une mise à jour est réalisée mensuellement sur la base de la fréquentation effective des voyageurs sur les 18 derniers mois. La non-utilisation du service sur cette période entraîne une suspension de l'accès au service. Une nouvelle demande d'accès au service peut être soumise à une participation à la commission d'accès afin de remettre à jour les conditions d'accès au service TWISTO ACCESS.

#### 13.6. Confidentialité et communication des données

Les informations recueillies font l'objet d'un traitement informatique dont la finalité est la gestion du Service TWISTO. Le fichier informatique des voyageurs est la propriété de l'exploitant du réseau TWISTO et est déclaré à la CNIL pour organiser les transports TWISTO ACCESS.

Aucun élément de ce fichier ne comporte de renseignements médicaux confidentiels.

Pour le traitement des données personnelles, se référer à l'article 10.4.2 du présent règlement.