izilo
Mobilités
de Lorient Agglo

izilo.bzh

RÈGLEMENT D'EXPLOITATION

SOMMAIRE

PREAMBULE – Champ d'application

TITRE I – OBLIGATIONS DES USAGERS

CHAPITRE 1 – CONDITIONS DU DROIT À DÉPLACEMENT

Article 1.1 – Paiement du voyage
Article 1.2 – Principe de validation
Article 1.3 – Validation à bord
Article 1.4 – Disposition particulière – Gratuité

CHAPITRE 2 – ADMISSION DES VOYAGEURS

Article 2.1 – Montée – descente
Article 2.2 – Places réservées
Article 2.3 – Accès aux bateaux à passagers
Article 2.4 – Conditions d'utilisation du réseau
Article 2.5 – Arrêts – Lignes de bus et autocars
Article 2.6 – Conditions particulières applicables au Transport à la Demande (TAD)

CHAPITRE 3 – TRANSPORTS DES BAGAGES ET ANIMAUX

Article 3.1 – Objets dangereux
Article 3.2 – Fauteuils roulants, bagages, colis, chariots et poussettes
Article 3.3 – Spécificités concernant vélos, trottinettes, rollers et planches à roulettes
3.3.1 – Transport dans les bus et bateaux
3.3.2 – Transport dans les autocars
Article 3.4 – Animaux

CHAPITRE 4 – RÈGLES DE SÉCURITÉ, D'HYGIÈNE ET DE CIVISME

Article 4.1 – Consignes à respecter et interdictions générales
Article 4.2 – Interdictions relatives à la sécurité
Article 4.3 – Interdictions relatives à l'hygiène et à la bonne marche du service
Article 4.4 – Interdictions, conservation et sauvegarde du matériel et des installations

CHAPITRE 5 – CONTRÔLE DES VOYAGEURS ET CONSTATATION DES INFRACTIONS
Article 5.1 – Infraction au règlement général d'utilisation du réseau IziLo (hors infractions tarifaires)
Article 5.2 – Contrôle des voyageurs
Article 5.3 – Sanctions des infractions
5.3.1 – Infractions tarifaires
5.3.2 – Autres infractions (hors infractions tarifaires)
5.3.3 – Tableau récapitulatif des montants des amendes en vigueur par type

CHAPITRE 6 – SÉCURITÉ DES VOYAGEURS – VIDÉO PROTECTION – PLAINTES
Article 6.1 – Sécurité des voyageurs – vidéo protection
Article 6.2 – Plaintes

CHAPITRE 7 – OBJETS PERDUS OU TROUVÉS

TITRE II – OBLIGATIONS DE LA SOCIÉTÉ RDLA

CHAPITRE 8 – DONNÉES PERSONNELLES – ENGAGEMENTS DE QUALITÉ DE SERVICE RÉCLAMATIONS – MÉDIATION
Article 8.1 – Données personnelles
Article 8.2 – Qualité de service Article 8.3 – Réclamations Article 8.4 – Médiation des litiges

PRÉAMBULE – Champ d'application

Lorient Agglomération délègue l'exploitation commerciale de son réseau de transport à RATP Dev au travers d'un société dédiée désignée RATP Dev Lorient Agglomération (RDLA). Le présent règlement d'exploitation s'applique à tous les usagers du réseau IziLo Mobilités de Lorient Agglomération, à l'ensemble des services exploités directement par la société RDLA et tous services et locaux placés sous son autorité, qu'ils soient terrestres ou maritimes.
Le présent règlement est complété par trois règlements spécifiques concernant le service de transport de personnes à mobilité réduite, les services de proximité à vocation scolaire et le règlement des services de location de vélos courte, moyenne et longue durée.
Il détermine les droits et obligations des usagers, ainsi que les interdictions liées à l'utilisation des services de mobilité. Le fait pour un voyageur de circuler sur le réseau IziLo Mobilités de Lorient Agglo implique l'acceptation du présent règlement. Ce règlement est complémentaire aux obligations imposées par la législation en vigueur et notamment aux dispositions législatives ou règlementaires du Code des transports.
Il est également complémentaire aux conditions générales de vente et d'utilisation du réseau IziLo Mobilités de Lorient Agglo. Le présent règlement est consultable sur le site internet izilo.bzh et ses extraits sont affichés dans les véhicules (roulant et navigant) ainsi qu'à la Maison des Mobilités. Il est également consultable sur le site Internet de Lorient Agglomération.

TITRE I – OBLIGATIONS DES USAGERS

CHAPITRE 1 – CONDITIONS DU DROIT À DÉPLACEMENT

Article 1.1 – Paiement du voyage

Chaque voyageur doit être muni d'un titre de transport individuel (ou collectif) valable et validé (y compris pour les abonnements) lors de chaque montée dans un véhicule sur le réseau IziLo mobilités de Lorient Agglo.

La carte KorriGo (carte bretonne des déplacements) est en vigueur sur le réseau. Cette carte sans contact et personnelle permet le chargement des titres de transport du réseau de Lorient Agglomération, mais également des autres réseaux bretons ayant adopté ce support régional.
Les titres de transport peuvent être achetés :

- à la Maison des Mobilités
- auprès des dépositaires • sur l'application mobile IziLo et les autres produits digitaux du réseau
- sur le site internet izilo.bzh, uniquement pour les produits digitaux
- à la montée dans les véhicules auprès du personnel de conduite ou de navigation
- directement sur le valideur grâce au paiement sans contact par carte bancaire
- En gare SNCF pour les titres combinés IZILO + BreizhGo ou IZILO + TGV
- A l'agence commerciale TBK de Quimperlé pour les titres combinés IZILO + TBK

Les abonnements présentés sous forme de support sans contact devront être rechargés périodiquement par l'usager à la Maison des Mobilités, auprès des dépositaires et sur le site Internet izilo.bzh.

Ils ne peuvent être rechargés à bord des véhicules. Le voyageur ne doit pas endommager le titre ayant pour effet d'empêcher la validation et l'action de contrôle. Les tarifs et règles d'utilisation des titres de transport sont portés à la connaissance des voyageurs en intégralité à la Maison des Mobilités, sur le site internet izilo.bzh et à bord des véhicules et des bateaux.
Un extrait du règlement est présenté dans les véhicules.

Il est précisé que le paiement des titres de transport achetés dans les bus ou dans les navires auprès du conducteur ou du marin est obligatoirement effectué en espèces avec au maximum un billet de 20 euros.

Les conditions générales de vente des titres de transport sont accessibles sur simple demande à la Maison des Mobilités et sur le site internet izilo.bzh.

Article 1.2 – Principe de validation

Les voyageurs, y compris en correspondance, doivent être détenteurs d'un titre en cours de validité. L'aller-retour est autorisé. Le dernier trajet en correspondance doit débuter avant la fin de l'heure et faire l'objet d'une validation.

Si les voyageurs sont démunis de titre en cours de validité, ils sont tenus d'en acheter un auprès du personnel de conduite ou de navigation ou via l'open paiement du valideur, ou avant leur accès à bord des bus/bateaux, dans les lieux de vente cités à l'article 1.1.

Lors de la validation, un bip sonore de refus est émis par le valideur et l'écran devient rouge avec la mention « montée refusée », indiquant que le titre n'est pas valide. En cas de non-fonctionnement d'un valideur, le voyageur est invité à effectuer l'opération sur un autre appareil.

Les voyageurs sont tenus de confirmer la validité de leur titre de transport, y compris en correspondances ou dans le cadre des allers-retours, par le geste de la validation :

- **Pour les supports sans contact (smartphone, IziCarte, KorriGo et carte bancaire) en l'appliquant sur la cible prévue à cet effet sur les valideurs**

Toute validation étant définitive, il n'est pas procédé à une correction de facturation en cas d'erreur de l'usager lors de la validation.

Le voyageur, utilisateur de l'application ne pouvant présenter son titre pour quelques raisons que ce soit (ex : dysfonctionnement du téléphone ou de l'application mobile, panne de batterie, problème d'affichage ou de connexion) est considéré en situation irrégulière et s'expose au paiement de l'indemnité forfaitaire pour absence de titre. Il appartient à l'usager de se prémunir de toute panne éventuelle.

Article 1.3 – Validation à bord

Quelle que soit la ligne du réseau ou le type de véhicule emprunté (bus, autocar, taxi, bateau, transport PMR…), la validation est obligatoire et elle s'effectue à bord, à la montée dans le véhicule.

Article 1.4 – Disposition particulière – Gratuité

Les accompagnateurs d'une personne en situation de handicap porteuse d'une carte « mobilité inclusion » quelle que soit la mention prévue à l'article L 241–3 du code de l'action sociale et des familles (invalidité, stationnement, priorité) bénéficient de la gratuité d'accès au réseau.

CHAPITRE 2 – OBLIGATIONS DES USAGERS – ADMISSION DES VOYAGEURS

Le réseau IziLo Mobilités de Lorient Agglo fonctionne tous les jours de l'année sauf le 1er mai. Les horaires sont affichés aux arrêts et sont également disponibles à la Maison des Mobilités (fiches horaires), sur le site internet izilo.bzh et sur l'application mobile.

Article 2.1 – Montée – Descente : véhicules terrestres

La montée des voyageurs s'effectue par la porte avant et la descente par la ou les portes arrière(s) (cas des véhicules marqués du pictogramme entrée par l'avant et des autocars).

L'accès des personnes à mobilité réduite ou des personnes avec poussette aux autobus ou aux autocars est favorisé par des dispositifs de rampe ou de palette qui se trouvent généralement sur d'autres portes que la porte avant du véhicule.

Il est formellement interdit aux voyageurs, pour des raisons de sécurité, de monter ou de descendre de voiture pendant le mouvement d'ouverture ou de fermeture des portes, qui est automatique.

Article 2.2 – Places réservées

Les places assises signalées sont réservées par priorité et dans l'ordre ci-dessous aux :

- mutilés,
- invalides du travail et infirmes civils titulaires de la carte de priorité délivrée par l'autorité compétente, ou de la carte d'invalidité valable sur la SNCF ou de la Carte Mobilité Inclusion,
- non-voyants civils en possession d'une carte justificative ou munis d'une canne blanche,
- femmes enceintes,
- personnes âgées, personnes avec aide motrice (béquilles, déambulateur…),
- personnes accompagnées d'enfants de moins de 4 ans.

Les autres voyageurs peuvent occuper ces places lorsqu'elles sont libres, mais ils doivent, le cas échéant, les céder aux ayant droits dans l'ordre énuméré ci-dessus.

Article 2.3 – Accès aux bateaux à passagers y

Les navires à passagers desservent tous les arrêts de la ligne maritime à laquelle ils sont affectés. Les passagers sont tenus d'attendre le signal du personnel de bord avant de descendre ou de monter dans le navire. De même, ils ne doivent pas emprunter les passerelles, ou le quai d'accès au bateau avant son autorisation.

Les cyclistes doivent mettre pieds à terre et attendre le débarquement puis l'embarquement des passagers avant de s'engager en dernier sur les passerelles menant au navire. Les vélos sont

acceptés sous réserve des places disponibles et doivent être rangés selon les consignes du marin. Les vélos spéciaux (cargo, rallongés) se positionnent en bout de file.

Article 2.4 – Conditions d'utilisation du réseau

L'aller-retour et les correspondances sont autorisés avec le même ticket. Le temps maximum entre la première et la dernière validation est d'une heure. L'usager peut poursuivre son voyage au-delà de l'heure dès lors qu'il reste dans le même véhicule.

Les formules « journée » sont valables 1 jour jusqu'à la fin du service à partir de sa validation pour un nombre illimité de voyages.
Les abonnements permettent la libre circulation sur une période donnée :

- mensuelle : du 01 à la fin du mois,
- annuelle : de date à date.

Les enfants de 4 ans et plus sont transportés dans les mêmes conditions tarifaires que les adultes.
Les enfants de moins de 4 ans sont transportés gratuitement. L'usager doit prendre toutes les précautions nécessaires à la sécurité de son (ses) enfants, à la montée, à la descente et au cours du transport, à l'intérieur du véhicule.

Article 2.5 – Arrêts – Lignes de bus et autocars

Sur les lignes desservies par bus et autocars, tous les arrêts sont facultatifs. En conséquence, pour pouvoir monter, les voyageurs sont tenus de demander clairement l'arrêt en faisant signe au conducteur receveur. L'arrêt de descente est demandé au moyen des boutons disposés à cet effet dans les bus ou auprès du conducteur pour les véhicules qui ne sont pas équipés, suffisamment à temps pour que le conducteur soit en mesure d'arrêter son véhicule en toute sécurité.

Article 2.6 – Conditions particulières applicables au Transport à la Demande (TAD)

Les services de transport à la demande sont réalisés si au moins une personne en a fait la demande selon la procédure décrite ci-dessous. Ils sont réalisés aux horaires indiqués, sur la base de l'itinéraire défini par l'exploitant. Seuls les arrêts indiqués par l'exploitant sont desservis. ;

Les usagers doivent réserver leurs voyages directement au 02.97.37.85.86, du lundi au vendredi de 9h00 à 12h00 et de 14h00 à 17h00, au plus tard la veille du déplacement, et au plus tard le vendredi avant 17h00 pour des déplacements les samedis, dimanches et lundis.

Toute personne, autre que celle qui en a fait la demande, peut utiliser le service déclenché à partir ou à destination d'un des arrêts de la ligne, selon l'horaire défini.
Les lignes desservant l'île de Groix peuvent être réservées par internet 7 jours sur 7 et 24h/24 (sauf le 1er mai).

Les articles du règlement qui ne sont pas en contradiction avec les dispositions du présent article sont opposables à l'usager du service de transport à la demande.

CHAPITRE 3 – TRANSPORT DES BAGAGES ET ANIMAUX

Article 3. 1 – Objets dangereux

Il est interdit d'introduire, dans les véhicules du réseau IziLo mobilités de Lorient Agglo ou dans les locaux du réseau IziLo mobilités de Lorient Agglo, des objets dangereux : armes, munitions, explosifs, carburants, combustibles, bouteilles de gaz, etc.

Toutefois, les malades présentant des difficultés respiratoires sont autorisés à transporter des bouteilles d'oxygène à usage médical dans la limite des quantités nécessaires à leur déplacement. L'interdiction relative aux armes ne s'applique pas aux agents de la force publique lorsqu'ils sont en missions, ou qu'ils se déplacent pour se rendre sur leur lieu de travail ou en revenir.

Article 3. 2 – Fauteuils roulants, bagages, colis, chariots et poussettes

Les utilisateurs de fauteuil roulant sont tenus de le bloquer après la montée à bord des véhicules. Il est conseillé d'utiliser les places aménagées à cet effet. Les objets de gros volume sont interdits comme les chariots de supermarché, meubles, appareils électroménagers, téléviseurs, etc.

Les poussettes, fauteuils roulants, ainsi que les colis de faible dimension, trottinettes pliables (transportées pliées), vélos pliables (transportés pliés), petits bagages, surf, bodyboard sont admis dans les véhicules et transportés gratuitement sous réserve qu'ils ne gênent pas les autres passagers.

Les vélos non pliants et trottinettes non pliantes sont interdites dans les véhicules.

Il est interdit d'occuper abusivement les sièges avec les colis, bagages ou tout autre objet.
En cas d'affluence, les voyageurs sont invités à préserver un espace de passage et donc à plier leurs objets de gros volume. Les agents du réseau sont habilités à en refuser l'admission s'ils sont susceptibles, soit de constituer un risque d'accident, soit d'incommoder ou de gêner les voyageurs. La société RDLA ne peut, en aucun cas, être tenue responsable des conséquences des accidents dont ils auraient été l'origine, ni des dommages qui leur auraient été causés. Leur propriétaire est réputé responsable des dégâts de toute nature qu'ils peuvent occasionner, tant aux tiers qu'aux personnels, matériels ou installations du réseau.

Article 3.3 – Spécificités concernant vélos, trottinettes, rollers et planches à roulettes

Article 3.3.1 – Transports dans les bus et bateaux Les vélos pliables et trottinettes sont transportés pliés dans les bus.

Les vélos et les trottinettes non pliables sont admis dans les bateaux, dans la partie qui leur est réservée sous réserve de la place nécessaire ; le commandant du navire est autorisé à refuser le transport des vélos si la capacité maximale est atteinte.

Pour le confort et la sécurité des voyageurs, les personnes munies de rollers aux pieds sont interdites à bord des véhicules. Les planches à roulettes doivent être tenues à la main.

Article 3.3.2 – Transports dans les autocars

Dans les véhicules type autocar, les planches à roulettes, les trottinettes et vélos sont interdits.

Article 3.4 – Animaux

Sont tolérés, et transportés gratuitement, les animaux de petite taille suivants :

Petits chiens, chats, oiseaux, sous réserve qu'ils ne constituent pas une gêne pour les autres voyageurs. Ces animaux doivent être transportés dans des paniers, des sacs ou cages convenablement fermés et installés sur les genoux de leur propriétaire.

Les chiens de la Police, de la Gendarmerie ou ceux dont la présence se justifie pour le besoin de l'exploitation du service public de transport, accompagnant leur maître, sont admis gratuitement à leurs côtés. Les chiens de médiation, guides d'aveugle ou d'assistance accompagnant les personnes en situation de handicap ou la personne chargée de leur éducation pendant toute la période de formation sont également admis à leurs côtés gratuitement sur toutes les lignes du réseau.

Sont également tolérés sur le réseau les chiens de plus grande taille s'ils sont muselés et tenus en laisse. Les chiens de 1ère catégorie et nouveaux animaux de compagnie (araignées, serpents, furets, rats…) sont interdits sur le réseau.

Leur propriétaire est réputé responsable des dégâts de toute nature qu'ils peuvent occasionner, tant aux voyageurs qu'aux personnels, matériels ou installations du réseau.

CHAPITRE 4 – RÈGLES DE SÉCURITÉ, D'HYGIÈNE ET DE CIVISME

Article 4.1 – Consignes à respecter et interdictions générales

Les voyageurs doivent veiller à leur propre sécurité, s'asseoir quand un siège est disponible ou se tenir autant que de besoin aux poignées, rampes et barres d'appui disposées à cet effet dans les véhicules.

Les voyageurs sont tenus de respecter les consignes qui leur sont données par les conducteurs. En général, ils doivent se conformer en toutes circonstances aux consignes que peuvent leur donner les agents du réseau IziLo mobilités de Lorient Agglo et aux prescriptions de la signalétique du réseau.

Il est interdit de porter une tenue destinée à dissimuler son visage sur l'ensemble des lignes du réseau ainsi que dans la Maison des Mobilités (loi n° 2010-1192 du 11 octobre 2010).

D'une façon générale, les voyageurs doivent s'abstenir de toute action et de tous comportements susceptibles d'engendrer des accidents tant sur eux-mêmes que vis-à-vis des agents du réseau, des autres voyageurs ou des usagers de la voie publique. Il est recommandé :

- aux heures d'affluence, de laisser les places assises aux personnes âgées,
- de tenir les enfants par la main à la montée à bord, à la descente du véhicule et durant le trajet.

Article 4-2 - Interdictions relatives à la sécurité

Il est interdit aux voyageurs : • de monter ou de descendre autrement que par les issues réglementaires,

- de monter ou de descendre pendant la marche ou en dehors des arrêts autorisés,
- de chahuter et se bousculer aux points d'arrêt et embarcadères,
- de monter ou de s'accrocher aux véhicules,
- de gêner la montée, la progression ou la descente d'autres voyageurs dans les voitures en obstruant, sans motif valable, les accès, les zones de circulation,
- d'entraver les abords des stations ou leur accès,
- d'importuner les voyageurs dans les véhicules et sur tout le réseau IziLo mobilités de Lorient Agglo,
- de faire obstacle à la manœuvre des portes, ou des dispositifs de sécurité, d'ouvrir les portes durant la marche et ainsi de troubler, d'entraver la mise en marche ou la circulation des véhicules,
- de ne pas respecter une distance de sécurité nécessaire lors de l'accostage du véhicule,
- de parler au personnel de conduite ou au capitaine des bateaux, sans motif valable,
- d'occuper un emplacement non destiné aux voyageurs,
- de se pencher en dehors, de gêner la conduite ou de faire dépasser de toute ouverture tout objet ou partie du corps,
- de manœuvrer inconsidérément les baies ou issues de secours et plus généralement tous les dispositifs de sécurité hormis le cas de nécessité absolue, (notamment d'actionner sans motif de sécurité les boutons de décompression des portes, les poignées de portes, extincteurs).
- de monter de force dans les véhicules en violation de l'indication « je ne prends pas de voyageurs » indiquée sur la girouette ou de l'information donnée par le personnel de l'exploitant.

En cas de menaces, d'outrages, de violences envers un autre passager et tout autre agent de l'exploitant, en cas de vol ou de détérioration du matériel, le contrevenant engagera sa responsabilité pénale ou civile ou celle de ses parents pour les mineurs.

Toute souillure, dégradation ou détérioration d'un véhicule engage la responsabilité financière du contrevenant s'il est majeur ou émancipé ou de ses parents ou de son représentant légal, s'il est mineur.

Article 4-3 – Interdictions relatives à l'hygiène et à la bonne marche du service

Il est interdit à toute personne :

- de se restaurer (nourriture, boissons),
- de souiller, dégrader ou détériorer les véhicules, les bateaux et les installations du réseau mis à la disposition du public, ainsi que les différentes pancartes ou affiches qu'ils comportent,
- de pénétrer dans les véhicules dans une tenue ou un état susceptible d'incommoder les autres voyageurs,
- de se livrer à la mendicité ou de faire la quête dans les véhicules et les installations du réseau,
- de troubler la tranquillité des autres voyageurs, soit par des manifestations bruyantes non officiellement autorisées par la société RDLA ou inconvenantes, soit par l'usage d'appareils ou d'instruments sonores individuels, y compris les téléphones portables,
- de fumer dans les véhicules et tous lieux fermés accueillant du public,
- de procéder dans les installations du réseau et dans les voitures à des ventes ou à des distributions d'objets ou d'imprimés publicitaires ou non, sans une autorisation écrite de l'exploitant, • d'effectuer, à titre commercial, des prises de vue fixes ou mobiles, des prises de sons, à l'intérieur et à l'extérieur de tous véhicules, stations, dépôts, bâtiments, etc… sans autorisation expresse de la société RDLA.

Article 4.4 – Interdictions, conservation et sauvegarde du matériel et des installations

Il est interdit :

- de s'installer au poste de conduite d'un véhicule de transport en commun ou d'un bateau, et d'en manipuler toute commande (tablettes, smartphones),
- de tracer toute inscription, graffitis, sur les véhicules, les équipements billettiques, locaux et installations appartenant à IziLo mobilités de Lorient Agglo,
- d'apposer toute affiche sur les points d'arrêts du réseau IziLo mobilités de Lorient Agglo (sous peine d'amende de 4ème classe).

CHAPITRE 5 – CONTRÔLE DES VOYAGEURS ET CONSTATATION DES INFRACTIONS

Article 5.1 – Infraction au règlement d'exploitation du réseau IziLo mobilités de Lorient Agglo (hors infractions tarifaires)

Les voyageurs qui n'auront pas respecté les dispositions du présent règlement seront en situation irrégulière.

Tous les agents du réseau IziLo mobilités de Lorient Agglo sont habilités à demander aux voyageurs concernés de respecter le présent règlement sous peine de procès-verbal.
Les infractions au présent règlement seront constatées par les agents assermentés du réseau ainsi que par les agents de la force publique.

Les infractions seront punies des peines prévues au présent règlement conformément aux textes applicables en vigueur (Code des transports et Code pénal notamment), sans préjudice des réparations civiles et de l'affichage des jugements de condamnation qui pourraient être réclamés par la société RDLA.

Article 5.2 – Contrôle des voyageurs

Chaque voyageur doit être en possession d'un titre de transport dûment validé et doit pouvoir le présenter à tout moment à la demande du personnel de conduite ou de navigation ou des contrôleurs assermentés ou toute personne habilitée par l'entreprise de transport.

Les voyageurs sont tenus de conserver leur titre de transport en parfait état d'usage.

Les voyageurs sont tenus, dans les véhicules et dans les zones de descente ou de montée de présenter leur titre à toute réquisition des agents de l'exploitation reconnaissables par une tenue ou par un badge.

Lorsque des personnes voyagent ensemble (titre groupe ou multi validation par carte bancaire), le voyageur porteur du titre collectif est réputé avoir reçu et accepté mandat de ses co-voyageurs pour remplir les formalités de validation du titre ; à cet effet, il est personnellement responsable. Si le voyageur circule avec un support sans contact nominatif qui n'est pas à lui, ce support est confisqué.

Article 5.3 – Sanctions des infractions Article

5.3.1 – Infraction tarifaire

Pour un voyageur, le fait d'utiliser le réseau IziLo mobilités de Lorient Agglo sans être muni d'un titre de transport valable et validé est puni de l'amende prévue pour les contraventions de la troisième classe conformément à l'article R 2241–8 du Code des transports.

En application de l'article L2242-6 du Code des transports, est puni de six mois d'emprisonnement et de 7 500 € d'amende, le fait de voyager, de manière habituelle, dans un véhicule de transport en commun sans être muni d'un titre de transport valable.

L'habitude est caractérisée dès lors que la personne concernée a fait l'objet, sur une période inférieure ou égale à douze mois, de plus de cinq contraventions pour avoir voyagé sans titre de transport ou munie d'un titre de transport non valable, qui n'ont pas donné lieu à une transaction en application de l'article 529-3 du Code de procédure pénale.

Si le voyageur est en situation irrégulière, celui-ci pourra éviter toute poursuite, soit en effectuant sur le champ le versement d'une indemnité, à l'agent verbalisateur (par chèque, carte bancaire, en espèces) soit dans un délai de 2 mois à compter de la constatation de l'infraction auprès de la Maison des Mobilités, ou sur le site Internet izilo.bzh. Dans ce dernier cas, il est rajouté aux sommes dues le montant des frais de constitution du dossier.

Le paiement de l'amende entraîne la reconnaissance de l'infraction et produit les effets d'une transaction avec la société RDLA. Tout règlement est libératoire et ne permet aucune contestation (article 529-3 et 529-4 du Code de procédure pénale). Dans le cadre d'une infraction relevée, les frais de dossier sont minorés en cas de paiement dans les 48 heures.
Au-delà des 48 heures, les frais de dossier sont majorés et à régler intégralement.

A défaut de paiement immédiat, l'agent verbalisateur est habilité à relever le nom et l'adresse du contrevenant afin d'établir un procès-verbal ; la personne doit rester le temps nécessaire à l'établissement du procès-verbal. En cas de besoin, l'agent peut requérir l'assistance d'un Officier ou d'un Agent de Police Judiciaire.

L'usager est assuré de l'arrêt de la procédure à son encontre, dès réception de son règlement.

Dans le délai réglementaire, à compter de la constatation de l'infraction, le contrevenant peut formuler une contestation auprès du service de l'exploitant. Cette contestation, accompagnée du procès-verbal d'infraction, est transmise à l'Officier du Ministère Public.

À défaut de paiement ou de contestation dans le délai de 2 mois, le procès-verbal d'infraction est adressé par l'exploitant à l'Officier du Ministère Public et le contrevenant devient redevable de plein droit d'une amende forfaitaire majorée recouvrée par le Trésor Public.

Si le voyageur possède une carte KorriGo chargée d'un abonnement, mais n'est pas en mesure de la présenter, il se verra établir un procès-verbal pour absence de titre de transport. Le voyageur dispose de 48 heures maximum pour présenter sa carte Korrigo en cours de validité au moment du contrôle à la Maison des mobilités. Dans ces conditions, son indemnité forfaitaire pourra être ramenée à 5€ (voir article 5.3.3).

Article 5.3.2 – Autres infractions (hors infractions tarifaires)

Les contrevenants aux dispositions du présent règlement sont passibles des peines d'amendes de 3ème à 5ème classe prévues aux articles R 2241–9 et suivants du Code des transports (voir article 5.3.3).

Toute menace de commettre un crime ou un délit à l'encontre de tout agent d'un réseau de transport public de voyageurs exposerait le contrevenant à l'application des sanctions prévues aux articles 433–3 et suivants du Code pénal.

En cas d'outrage adressé à un agent d'un exploitant de réseau de transport public de personnes, le contrevenant peut se voir opposer les sanctions prévues à l'article L.2242– 7 du Code des transports, à savoir six mois d'emprisonnement et de 7 500 € d'amende et lorsqu'il est commis en réunion, l'outrage est puni d'un an d'emprisonnement et de 15 000 € d'amende.

Toute violence à l'encontre d'un agent d'un réseau de transport public de voyageurs exposerait le contrevenant à l'application des dispositions des articles 222–7 et suivants du Code pénal.

Le fait de diffuser, par quelque moyen que ce soit et quel qu'en soit le support, tout message de nature à signaler la présence de contrôleurs ou d'agents de sécurité employés ou missionnés par un exploitant de transport public de voyageurs est puni de deux mois d'emprisonnement et de 3 750 € d'amende en application de l'article L 2242–10 du Code des Transports.

Article 5.3.3 – Tableau récapitulatif des montants des amendes en vigueur par type

Nature de l'amende	A bord	Sous 48h	Sous 8 jours	Au-delà	PV transmis à l'OMP
Infraction de 3ème classe	30,00 €	60,00 €	85,00 €	122,00 €	180,00 €
Infraction de 4ème classe	150,00 €	160,00 €	170,00 €	185,00 €	375,00 €

*L'abonné qui oublie sa carte de transport, PV ramené à 5€ sur présentation du titre en agence commerciale sous 8 jours

CHAPITRE 6 – SÉCURITÉ DES VOYAGEURS – VIDÉOPROTECTION – PLAINTES

Les voyageurs sont tenus de respecter les lois et règlements en vigueur et notamment d'adopter à l'égard des autres voyageurs un comportement ne portant pas atteinte à leur intégrité physique ou morale.

L'injure publique est passible de six mois d'emprisonnement, et de 22 500 € d'amende lorsqu'elle est commise envers une personne ou un groupe de personnes en raison de leur sexe, orientation sexuelle ou handicap (art. 33, Loi du 29 juillet 1881).

La menace de commettre un crime ou un délit contre les personnes est passible de six mois d'emprisonnement et de 7 500 € d'amende lorsqu'elle est réitérée ou matérialisée et portée à trois ans et 45 000 € pour une menace de mort (art. 222– 17 du Code pénal).

Il est également rappelé que tout propos ou comportement en raison du sexe, de l'orientation, de l'identité sexuelle réelle ou supposée d'une personne ayant pour objet de créer une situation intimidante, humiliante, dégradante ou offensante et portant atteinte à la dignité de la personne est qualifié de harcèlement sexiste.

Il peut s'agir de sifflements, de commentaires sur le physique, d'injures ou de menaces. Les violences sexuelles sont définies et punies par la loi :

- l'exhibition sexuelle imposée à la vue d'autrui dans un lieu accessible aux regards du public est passible d'un an d'emprisonnement et de 15 000 € d'amende (art. 222-32 du Code pénal),
- le harcèlement sexuel, le fait d'imposer à une personne, de façon répétée, des propos ou comportements à connotation sexuelle ou sexiste qui portent atteinte à sa dignité en raison de leur caractère dégradant ou humiliant, ou créent à son encontre une situation intimidante, hostile ou offensante est passible de deux ans d'emprisonnement et de 30 000 € d'amende, portés à trois ans et 45 000 € lorsque les faits concernent un mineur de moins de 15 ans ou sont commis en groupe (article 222 33 du Code Pénal),
- les agressions sexuelles sans pénétration (baisers forcés, mains aux fesses, sur les cuisses, frottements, etc.), toute atteinte sexuelle commise par violence, contrainte, menace ou surprise, quelle que soit la nature des relations existant entre l'agresseur et sa victime, y compris s'ils sont unis par les liens du mariage sont passibles de cinq ans d'emprisonnement et de 75 000 € d'amende (art. 222-22 et 222-27 du Code pénal),
- le viol, tout acte de pénétration sexuelle, de quelque nature qu'elle soit, commis par violence, contrainte, menace ou surprise est punis de 15 ans de réclusion criminelle.
- l'outrage sexiste, qui est le fait d'imposer à une personne tout propos ou comportement à connotation sexuelle ou sexiste qui soit porte atteinte à sa dignité en raison de son caractère dégradant ou humiliant, soit créé à son encontre une situation intimidante, hostile ou offensante, est notamment puni de l'amende prévue pour les contraventions de la 5ème classe lorsqu'il est commis dans un véhicule affecté au transport collectif de voyageurs ou dans un lieu destiné à l'accès à un moyen de transport collectif de voyageurs (article 621-1.1 III 6°du Code pénal),
- le fait d'user de tout moyen afin d'apercevoir les parties intimes d'une personne que celle-ci, du fait de son habillement ou de sa présence dans un lieu clos, a caché à la vue des tiers, lorsqu'il est commis à l'insu ou sans le consentement de la personne, est puni de deux ans d'emprisonnement et de 30 000 € d'amende lorsqu'ils sont commis dans un véhicule affecté au transport collectif de voyageurs ou dans un lieu destiné à l'accès à un moyen de transport collectif de voyageurs (article 226-3-1 du Code pénal).

Article 6.1 – Sécurité des voyageurs – Vidéo Protection

En cas de problème, le personnel de conduite ou de navigation, les équipes de contrôle et de sûreté sont disponibles pour prêter assistance. Ils sont en relation directe avec le PCC qui peut solliciter selon la situation, l'intervention des pompiers, de la police ou de la gendarmerie. Dans tous les cas, l'usager doit prévenir le plus rapidement la société RDLA qui peut adapter son dispositif de sécurité.

Les indications utiles à fournir sont les suivantes :

- la ligne empruntée,
- le numéro de bus apposé à l'avant et à l'arrière du véhicule,
- la destination,
- l'heure des faits,
- l'arrêt le plus proche,
- le titre de transport validé pour aider les recherches,
- les témoins éventuels.

Certains véhicules et espaces affectés à l'exploitation du service public de transport sont équipés d'un système de vidéo protection, dont l'exploitation est autorisée par arrêté préfectoral conformément aux dispositions du Code de la sécurité intérieure.

Seul un signalement avec dépôt de plainte dans les heures qui suivent les faits, garantit un relevé vidéo (transmis à la police ou gendarmerie sur réquisition). Pour informer la société RDLA, les voyageurs peuvent contacter directement le personnel du réseau (personnel de conduite, de contrôle et de sûreté et commercial).

L'usager a droit d'accès aux images de la vidéo protection le concernant. Ce droit peut lui être refusé pour des motifs tenant à la sureté de l'Etat, à la défense, à la sécurité publique, lors d'une instruction judiciaire en cours ou pour protéger le secret de la vie privée de tierces personnes.

Article 6.2 – Plaintes

La victime directe d'une agression ou d'un vol, ou les représentants légaux (parents) de la victime mineure, doivent déposer plainte le plus tôt possible. La victime peut se rendre au bureau de Police ou à la brigade de Gendarmerie de son choix ou bien écrire au Procureur de la République.

Il faut indiquer dans la plainte, outre les circonstances de l'incident, les dommages occasionnés (blessures, biens dérobés ou dégradés…) avec un certificat médical en cas de blessures.

La victime fera un signalement à la société RDLA dans les heures qui suivent les faits afin que cette dernière puisse effectuer un relevé vidéo dans la mesure où le véhicule est équipé du dispositif (transmis à la police ou gendarmerie à l'appui d'une plainte).

CHAPITRE 7 – OBJETS PERDUS OU TROUVÉS

Tout voyageur trouvant un objet à bord d'un véhicule ou d'un bateau ou d'une installation du réseau IziLo mobilités de Lorient Agglo est invité à le remettre au personnel du réseau ou à la Maison des Mobilités.

La société RDLA ne peut être tenue pour responsable des objets, perdus ou oubliés dans ses véhicules y compris les objets trouvés sans leur contenu.

Si un objet est perdu, le voyageur peut contacter le jour même le 02.97.21.28.29 (horaires sur le site izilo.bzh). Il est possible de récupérer les objets à la **Maison des Mobilités, située Cours de Chazelles, à LORIENT**, durant les heures d'ouverture du lundi au vendredi, pendant un délai de 2 semaines.

Passé ce délai, les objets trouvés sont déposés à la Mairie de Lorient.

TITRE II – OBLIGATIONS DE LA SOCIÉTÉ RDLA

CHAPITRE 8 – DONNÉES PERSONNELLES – ENGAGEMENTS DE QUALITÉ DE SERVICE – RÉCLAMATIONS – MÉDIATION

Article 8.1 – Données personnelles

Les données nécessaires à la gestion des titres et des supports font l'objet d'un traitement informatique consigné dans un registre. Vous pouvez, à tout moment, exercer vos droits d'accès, de rectification et de suppression des données personnelles vous concernant. *

Vous disposez également d'un droit de limitation et d'opposition au traitement de vos données personnelles et un droit à la portabilité de vos données personnelles.

Ces droits peuvent s'exercer par mail à :

contact@izilo.bzh

Ou en s'adressant par courrier à :

Maison des Mobilités – Galerie l'Orientis
Cours de Chazelles
56100 Lorient

Pour en savoir plus sur la gestion des données personnelles et l'exercice des droits, vous pouvez consulter notre politique de protection des données personnelles clients.

Votre attention est attirée sur le fait que l'absence d'informations de votre part est susceptible de limiter notre offre de services et de compromettre le traitement de vos demandes.

Article 8.2 – Qualité de service

La société RDLA s'engage à réaliser une qualité de service qui correspond à celle attendue par ses usagers, dans les domaines de l'information, l'accessibilité, le confort, la sécurité et l'offre de transport.

Les enquêtes de satisfaction clientèle et toutes les remarques des clients sont prises en compte afin d'améliorer ces points.

La ponctualité, l'accueil, la disponibilité de l'information, la disponibilité des valideurs, la propreté sont les domaines dans lesquels la société RDLA œuvre au quotidien pour offrir un service de qualité.

Tous ces éléments sont mesurés tout au long de l'année, ce qui permet à la société RDLA de mettre en œuvre les actions nécessaires afin d'assurer un niveau de qualité constant.

Article 8.3 – Réclamations

Toute personne qui manifeste l'intention d'obtenir un dédommagement à l'occasion d'un parcours effectué sur le réseau quelles que soient les circonstances invoquées est tenue de faire la preuve de sa qualité de voyageur, soit en fournissant le titre validé correspondant au voyage en question, soit par tout autre moyen de nature à établir, non seulement la réalité du voyage qu'elle prétend avoir effectué et le paiement du prix qui s'en est suivi (Code civil - article 1315).

En cas de préjudice, seul celui causé directement par un manquement ou une faute de la société RDLA sera pris en compte par cette dernière.

Article 8.4 – Médiation des litiges

Conformément aux dispositions du Code de la consommation, tout consommateur a le droit de recourir gratuitement à un médiateur de la consommation en vue de la résolution amiable du litige qui l'oppose à un professionnel.

En cas de litige lié à une réclamation, après réponse du service commercial de la société RDLA que le consommateur juge insatisfaisante ou en l'absence de réponse du service commercial dans un délai d'un mois à compter de votre réclamation écrite, ce dernier peut saisir par écrit le Médiateur de la

RATP, dans un délai d'un an à compter de sa réclamation écrite auprès de la société, ou dans le cas particulier des infractions, dans un délai de deux mois à compter de la date de l'infraction, sur le site Internet mediateur.ratp.fr ou à l'adresse suivante :

Médiateur de la RATP • LAC LC12 • 54 quai de la Rapée • 75599 Paris Cedex 12.

Pour plus d'informations sur les activités du Médiateur de la RATP, vous pouvez également consulter le site Internet www.mediateur.ratp.fr.