

## Règlement d'Exploitation des Transports Sur Réservation « Sankéo »

1. Champ d'application .....	2
2. Périmètre de desserte des transports sur réservation .....	4
3. Conditions d'accès au service .....	4
4. Réservation.....	5
5. Règle de ponctualité .....	7
6. Temps de parcours .....	8
7. Prise en charge et dépose .....	8
8. Annulations.....	8
9. Tarification .....	9
10. Correspondance .....	10
11. Comportement à bord du véhicule .....	10
12. Objets trouvés .....	11
13. Information- réclamations .....	11
14. Informations RGPD .....	12
15. Date d'entrée en vigueur.....	12

# 1. Champ d'application

Les dispositions du présent règlement sont applicables aux Transports Sur Réservation proposés sur le territoire de Perpignan Méditerranée Métropole, déclinés en cinq services :

1. Une offre de « Transport sur Réservation de bassin de vie » découpée en neuf bassins de vie proposant une desserte d'arrêt à arrêt entre l'ensemble des points d'arrêt réguliers et TSR des communes du bassin et vers les points d'arrêt externes au bassin identifiés ci-après :

- Bassin Agly Nord : depuis et vers tous les arrêts Sankéo (hors scolaires) des communes de Cases-de-Pène, Cassagnes, Espira-de-l'Agly, Estagel, Montner, Opoul-Périllos, Tautavel, Vingrau, les arrêts « Clinique Mutualiste », « Hôpital » et « Languedoc » de Perpignan et les arrêts « Cap Roussillon », « Centre Commercial », « Gare - Hôtel de Ville » et « Rivesaltes » de Rivesaltes
- Bassin Agly Sud : depuis et vers tous les arrêts Sankéo (hors scolaires) des communes de Baixas, Calce, Peyrestortes, les arrêts « Mairie », « Sardane » et « Cliniques » de Saint-Estève, les arrêts « Clinique Mutualiste », « Hôpital » et « Languedoc », de Perpignan, et les arrêts « Gare - Hôtel de Ville » et « Rivesaltes » de Rivesaltes
- Bassin Ribéral : depuis et vers tous les arrêts Sankéo (hors scolaires) des communes de Baho, Pézilla-la-Rivière, Saint-Féliu-d'Avall, Villeneuve-la-Rivière, les arrêts « Mairie », « Sardane » et « Cliniques » de Saint-Estève, les arrêts « Naturopole » et « Toulouges » de Toulouges et les arrêts « Gare de Le Soler », « Guy Malé » et « Méditerranée » de le Soler
- Bassin Aspres : depuis et vers tous les arrêts Sankéo (hors scolaires) des communes de Llupia, Pollestres, Ponteilla, Villeneuve-de-la-Raho, les arrêts « Toulouges » et « Naturopole » de Toulouges, les arrêts « Canohès », « Capucines », « Carignans », « Colomina », « Massaguères », de Canohès et les arrêts « Centre commercial Porte d'Espagne » et « Gare Routière Méditerranée » de Perpignan
- Bassin Littoral Sud : depuis et vers tous les arrêts Sankéo (hors scolaires) des communes de Saint-Nazaire et Saleilles, les arrêts « Médipôle » et « Picasso » de Cabestany, l'arrêt « Roseraie » de Perpignan et les arrêts « Canet Plage », « Centre commercial », et « Médic Janet » de Canet-en-Roussillon
- Bassin Littoral Centre : depuis et vers tous les arrêts Sankéo (hors scolaires) des communes de Sainte-Marie-la-Mer et Villelongue-de-la-Salanque, les arrêts « Hôpital » et « Languedoc » de Perpignan, et les arrêts « Canet Plage », « Centre commercial » et « Médic Janet » et de Canet-en-Roussillon

- Bassin Littoral Nord : depuis et vers tous les arrêts Sankéo (hors scolaires) des communes de Le Barcarès, Saint-Hippolyte, Saint-Laurent-de-la-Salanque et Torreilles, les arrêts « Cap Roussillon » et « Centre Commercial » de Rivesaltes et l'arrêt « Hôpital » de Perpignan
- Bassin Saint-Estève : depuis et vers tous les arrêts (hors scolaires) Sankéo de la commune de Saint-Estève
- Bassin Canohès / Toulouges / Les « Meravelles » à Le Soler : depuis et vers tous les arrêts Sankéo (hors scolaires) des communes de Canohès et Toulouges et les arrêts « Guy Malé », « Les Meravelles », et « Méditerranée » de Le Soler.

Les Transports Sur Réservation de bassin de vie fonctionnent de 7h00 à 19h00 (heures de la première prise en charge et de la dernière prise en charge) du lundi au samedi (hors 1<sup>er</sup> mai) toute l'année.

2. Une offre dédiée aux heures de frange du matin et du soir avec deux arrivées à 5h00 et 6h00 et trois départs à 21h30, 22h30 et 23h30, permettant de rejoindre ou de partir de la gare de Perpignan, l'aéroport Perpignan – Rivesaltes et l'hôpital de Perpignan, depuis ou vers l'intégralité des points d'arrêt du réseau Sankéo (hors scolaires).

Le TSR du matin/soir fonctionne tous les jours toute l'année (hors 1<sup>er</sup> mai).

3. Une offre sur réservation pour la Zone d'Activités Saint-Charles, avec une prise en charge et une dépose à l'adresse au cœur de la Zone d'Activités depuis et vers tous les arrêts Sankéo (hors scolaires) des communes de Baho, Canohès, Le Soler, Pézilla-la-Rivière, Saint-Estève, Toulouges, Villeneuve-la-Rivière, et ainsi que les arrêts « Gare TGV » et « Catalogne Brasserie » de Perpignan.

Le service dédié à la desserte de la Zone d'Activités Saint-Charles fonctionne de 5h00 à 22h00 (heures de la première prise en charge et de la dernière prise en charge), du lundi au vendredi (hors jours fériés) toute l'année.

4. Une offre sur réservation pour certaines lignes régulières le dimanche et les jours fériés (hors 1<sup>er</sup> mai). Les lignes 1,5,6,7,9,10,11,12a,13,14,15,17,18, 19, 20, 22, 25 fonctionnent sur réservation aux horaires et itinéraires prédéfinis et indiqués sur les fiches horaires.

5. Une offre sur réservation pour la ligne Navette Cimetière Sud. La ligne Navette Cimetière Sud fonctionne tous les mardis et jeudis, hors jours fériés (sauf le 1<sup>er</sup> novembre). La navette Cimetière Sud fonctionne sur réservation aux horaires et itinéraires prédéfinis et indiqués sur la fiche horaire.

## 2. Périmètre de desserte des Transports Sur Réservation

Les Transports Sur Réservation Sankéo sont des services de transport à la demande effectués par des véhicules de petite capacité.

Les services de bassins, matins/soirs et zone d'activités St-Charles ne peuvent pas être réservés pour une liaison couverte par une ligne régulière. Ils assurent le rabattement sur le réseau de lignes régulières ou la complémentarité avec les lignes régulières. Les voyageurs sont déposés à l'arrêt du réseau Sankéo le plus proche (à l'exception de la Zone d'Activités de Saint-Charles qui bénéficie d'une dépose et d'une prise en charge à l'adresse).

En application du principe de « non-concurrence » à plus ou moins 30 minutes de l'heure souhaitée du trajet, si une ligne régulière ou un service scolaire permet totalement ou en correspondance de répondre à la demande exprimée par un client, il sera dirigé vers celle-ci plutôt que vers un TSR.

Pour les TSR Dimanches et jours fériés et Navette Cimetière Sud, ils assurent uniquement les itinéraires et les horaires indiqués sur les fiches horaires correspondantes.

## 3. Conditions d'accès au service

Pour réserver un Transport Sur Réservation, le voyageur doit préalablement s'inscrire au service. Cette adhésion est gratuite et à effet immédiat.

### 3.1. *Les ayants droit*

Les services sont accessibles à toute personne détentricice d'un abonnement ou d'un titre de transport en règle, à l'exception des :

- enfants de moins de 12 ans non accompagnés d'un adulte
- groupes (+ de 7 personnes)
- urgences médicales
- transports pris en charge par la sécurité sociale, les mutuelles complémentaires et autres organismes de santé.

### 3.2. *L'inscription des bénéficiaires*

Pour les TSR de bassins, Matins/Soirs et St-Charles l'inscription au service peut se faire :

- soit par téléphone, au **0 800 800 370** (service & appel gratuits) du lundi au samedi de 8h00 à 20h30 (hors jours fériés)

- soit sur le site internet [www.sankeo.com](http://www.sankeo.com) ou les applications mobiles Sankéo Résa et Sankéo 24h/24, 7j/7.

Elle donne lieu à une confirmation d'adhésion par SMS et par mail, précisant les identifiants et mot de passe personnels. Le mot de passe peut être modifié par la suite, soit sur l'application, soit sur le site internet.

Les adhérents peuvent effectuer des réservations dès réception de leur confirmation d'inscription.

Pour les TSR des dimanches et jours fériés et Navette Cimetière Sud, l'inscription au service peut se faire exclusivement par téléphone au **0 800 800 370** (service & appel gratuits) du lundi au samedi de 8h00 à 20h30 (hors jours fériés)

### **3.3. Conditions de déplacement**

#### **3.3.1. Distances**

La prestation de TSR s'entend pour un déplacement supérieur à 500 mètres en cheminement piéton.

Les déplacements sont autorisés uniquement entre les arrêts prédéfinis à l'article 1.

#### **3.3.2. Exclusions**

Sont exclus, les trajets :

- avec une origine et/ou une destination non prévue(s) à l'article 1 ;
- en dehors des périmètres géographiques, plages horaires et jours de fonctionnement des différents services tels que définis à l'article 1 ;
- qui n'ont pas fait l'objet d'une réservation préalable.

## **4. Réservation**

### **4.1. Canaux de réservation**

Les réservations peuvent s'effectuer :

- par téléphone : au **0 800 800 370** (service & appel gratuits) du lundi au samedi de 8h00 à 20h30 (hors jours fériés)

- via le site internet [www.sankeo.com](http://www.sankeo.com) ou les applications mobiles Sankéo Résa et Sankéo 24h/24, 7j/7.

Pour les TSR des dimanches et jours fériés et Navette Cimetière Sud, les réservations peuvent se faire exclusivement par téléphone au **0 800 800 370** (service & appel gratuits) du lundi au samedi de 8h00 à 20h30 (hors jours fériés).

#### **4.2. Délais de réservation**

Le client a la possibilité de réserver son transport au plus tard :

- jusqu'à 1 heure avant le déplacement pour les services de bassin de vie ;
- jusqu'à 30 minutes avant le déplacement pour le service dédié à la Zone d'Activités Saint-Charles, la desserte de la gare TGV, de l'aéroport de Perpignan - Rivesaltes et de l'hôpital de Perpignan à 5h00 et 6h00 le matin et 21h30, 22h30 et 23h30 le soir ;
- jusqu'à la veille au soir avant 19h30 pour les TSR dimanches et jours fériés et Navette Cimetière Sud.

#### **4.3. Modalités de réservation**

Lors de chaque réservation, le client est tenu d'indiquer :

- Pour les TSR Bassins, Matins/Soirs et St-Charles : les horaires de départ ou d'arrivée souhaités (le client ne peut préciser qu'une seule contrainte horaire : l'heure souhaité de départ ou l'heure souhaité d'arrivée) ;
- Pour les TSR Dimanches et jours fériés et Navette Cimetière Sud : l'heure de départ choisi dans la grille horaires de la fiche horaires de la ligne ;
- les arrêts de départ et d'arrivée souhaités, ainsi que le nom de la commune associée ;
- la présence éventuelle d'un enfant et son âge ;
- la présence éventuelle d'un bagage ou d'un animal (voir article 11.1) ;
- si la personne transportée est une PMR (avec accompagnateur obligatoire), seuls les fauteuils roulants pliables sont acceptés
- toute information utile à la bonne réalisation du transport.

#### **4.4. Réservations régulières**

Un transport est qualifié de « régulier » s'il se répète à l'identique (jours, heures et adresses/arrêts fixes), chaque semaine, sur une période maximum de 12 semaines.

Pour ces déplacements, il est permis aux personnes inscrites au service de réaliser une réservation unique, enregistrée sur la période souhaitée.

Les réservations récurrentes sont limitées à une période de 12 semaines. Les voyageurs doivent donc renouveler à chaque fin de période leurs réservations récurrentes.

## **5. Règles de ponctualité**

### **5.1. Respect des horaires de prise en charge par le réseau Sankéo**

Les horaires de prise en charge définis lors de la réservation, sont respectés par le réseau Sankéo, dans un créneau maximal de 10 minutes.

En cas de retard, le client est averti par SMS ou par notification via son application. De manière générale, le voyageur peut visualiser en temps réel, via l'application, son véhicule en approche.

### **5.2. Respect des horaires de rendez-vous par le client**

Pour les TSR de bassins, Matins/Soirs et St-Charles :

- Le voyageur obtient la confirmation de la tranche horaire de prise en charge lors de sa réservation ;
- Une heure avant l'horaire théorique de prise en charge, il reçoit une notification ou un SMS pour lui rappeler l'horaire prévu de prise en charge ;
- 30 puis 10 minutes avant l'horaire réel de prise en charge, il reçoit une dernière notification ou un SMS pour lui permettre de se préparer.

Le réservant étant informé en temps réel de l'arrivée de son véhicule, le conducteur n'attend pas au-delà de l'heure convenue : le voyageur qui n'est pas présent à l'arrêt est considéré comme absent.

### Pour les TSR dimanches et jours fériés et Navette Cimetière Sud :

Le voyageur obtient la confirmation de prise en charge lors de sa réservation. Le conducteur n'attend pas au-delà de l'heure convenue : le voyageur qui n'est pas présent à l'arrêt est considéré comme absent.

## **6. Temps de parcours**

Les « Transports sur Réservation » de bassins, Matins/Soirs et St-Charles ne sauraient être assimilés à un service de taxi. De manière à garantir l'efficacité et la rapidité des services, ces derniers peuvent être des transports collectifs : c'est-à-dire que l'itinéraire peut inclure un ou plusieurs arrêts intermédiaires afin de prendre en charge ou déposer d'autres clients.

Par conséquent, afin de s'assurer de respecter la contrainte horaire de chaque voyageur, celle-ci doit obligatoirement être précisée lors de la réservation selon les modalités définies à l'article 4.3.

L'ordre de la dépose des clients est défini par Keolis Perpignan Méditerranée.

Les services « Transport sur Réservation » étant des transports en commun, le client n'est pas prévenu dans le cas d'un transport collectif.

Le délégataire organise la prestation de transport qui lui est confiée. Il a notamment la maîtrise du choix du véhicule, du conducteur, de la réalisation du transport en individuel ou en collectif et de l'itinéraire emprunté.

## **7. Prise en charge et dépose**

Les lieux de prise en charge et de dépose sont définis lors de la réservation et ne peuvent pas être modifiés en cours de trajet.

De même, le client ne peut réserver ou annuler ses déplacements directement auprès du conducteur.

## **8. Annulations**

Lorsque le client, quelle qu'en soit la raison, ne peut effectuer le déplacement qu'il a réservé, il est tenu d'en informer le service par tout moyen approprié et au plus tard la veille avant 19h30 pour les TSR « navette cimetière » et « dimanche/ jours fériés », 1 heure avant son déplacement pour les TSR de « bassin de vie », et 30 minutes avant son déplacement pour les TSR « Saint-Charles » et « matin/soir ».

Le présent règlement d'exploitation distingue l'annulation tardive et le déplacement inutile du fait de l'absence du voyageur.



### **8.1. Annulation tardive**

L'annulation est considérée comme tardive lorsqu'elle intervient après 19h30 la veille de son déplacement pour les services dimanches et jours fériés et navette cimetière, moins d'une heure avant le déplacement pour les services de « bassin de vie », et 30 minutes avant le déplacement pour les services « Saint-Charles » et « matin/soir ».

### **8.2. Absence du voyageur provoquant le déplacement inutile du conducteur**

Lorsqu'un client n'annule pas sa réservation et ne se présente pas, le conducteur se déplace inutilement aux dépens des autres utilisateurs.

Le respect du délai d'annulation est donc essentiel à la bonne utilisation des moyens publics. Il permet en particulier de proposer le transport annulé à une personne en attente de solution.

Afin de limiter ces situations, les éventuelles annulations tardives et/ou absences des 12 derniers mois donnent lieu aux actions suivantes :

- si au cours des 12 derniers mois, il a été observé 3 annulations tardives et/ou 1 absence = un courrier est envoyé au réservant afin de lui rappeler le règlement du Transport Sur Réservation ;
- si au cours des 12 derniers mois, il a été observé 4 annulations tardives et/ou 2 absences = l'accès au service est suspendu pour une durée d'1 semaine ;
- si au cours des 12 derniers mois, il a été observé 5 annulations tardives et/ou 3 absences = les services de la Métropole sont saisis afin d'annuler l'accès au service.

En revanche, il n'est pas tenu compte de toute annulation tardive ou absence, pour laquelle un justificatif a été présenté (certificat médical, attestation employeur...) afin d'expliquer l'absence de prise de contact avec le service de réservation ou de présentation à l'heure prévue. La validité du justificatif reste à l'appréciation exclusive de Keolis Perpignan Méditerranée.

## **9. Tarification**

La tarification du réseau Sankéo en vigueur est appliquée sur les services de Transport sur Réservation.

Tout voyageur doit être muni d'un titre de transport valable et dûment validé à bord.

Seuls les tickets 1 Voyage et aller-retour peuvent être achetés auprès du conducteur. Il est demandé au client de régler en espèces, en faisant l'appoint.

## 10. Correspondance

Le voyageur, avec le même titre de transport, peut effectuer une correspondance avec l'ensemble des lignes de bus du réseau Sankéo dans l'heure et demie qui suit la première validation.

## 11. Comportement à bord du véhicule

À bord du véhicule, le voyageur doit se conformer au règlement d'usage du réseau et notamment :

- veiller à sa sécurité en attachant sa ceinture de sécurité dans les véhicules
- veiller à la sécurité de toute personne dont il a la charge, en particulier les enfants ;
- s'abstenir de toute action ou de tout comportement pouvant provoquer des accidents ;
- souiller, dégrader, détériorer le matériel roulant et les installations fixes ;
- mettre les pieds sur les banquettes.

Toute personne qui risquerait d'incommoder les autres voyageurs ou d'apporter un trouble à l'ordre public à l'intérieur d'un véhicule pourra se voir interdire de manière provisoire ou définitive l'accès au service.

### 11.1. *Prise en charge des animaux*

La présence d'animaux tels que les chiens guides et chiens servant d'assistance est autorisée à bord des véhicules.

Comme sur le reste du réseau, les animaux domestiques de petite taille, lorsqu'ils sont transportés dans des paniers, sacs ou cages convenablement fermés, et dès l'instant où ils n'occupent pas une place assise, sont admis gratuitement. Ces derniers ne doivent ni salir, ni incommoder les passagers, ni constituer une gêne à leur égard.

Keolis Perpignan Méditerranée ne peut être tenu pour responsable ni des conséquences des accidents dont les animaux seraient l'objet, ni des dommages qu'ils pourraient occasionner.

Leur présence doit être signalée au service lors de la réservation. Dans le cas contraire, l'accès au véhicule pourra être refusé au voyageur et à son animal.

## **11.2. Prise en charge de bagages ou de charges lourdes**

Le transport de bagages ou de colis dans les véhicules peut être accepté, sous la responsabilité de leur propriétaire et dans les conditions suivantes :

- un sac ou un bagage à main de moins de 7 kg en toutes circonstances et sans information préalable du service ;
- un bagage de moins de 25 kg ou un chariot à 2 roues avec obligation d'en informer le service au moment de la réservation sous peine de se voir refuser l'accès au véhicule.

Le conducteur n'est pas tenu d'assurer le portage du bagage.

Le client doit signaler lors de la réservation la présence d'un bagage de plus de 7 kg, en précisant son volume et son poids approximatif.

Dans le cas contraire, le conducteur du service peut refuser la prise en charge des bagages pour des raisons de sécurité ou de place disponible à bord.

Les accompagnateurs peuvent voyager avec un bagage dans les mêmes conditions que le client dans la limite des places disponibles dans le véhicule affecté. L'accompagnateur doit être en mesure d'assurer la sécurisation et le portage de son bagage, ainsi que celui du client dans le cas d'un accompagnateur obligatoire. De la même manière que pour le client, tout bagage de plus de 7 kilos appartenant à un accompagnateur doit obligatoirement être signalé lors de la réservation, en précisant le volume et le poids estimatif du bagage.

Pour des raisons de sécurité, les sacs de courses doivent être fermés à bord des véhicules. Le client est responsable de ses marchandises et doit veiller à ce qu'elles ne nuisent ni au bon déroulement du déplacement, ni au confort des autres clients à bord, ni au travail du conducteur. Dans le cas contraire, le conducteur peut refuser le transport d'une personne s'il considère que la sécurité ne peut être correctement assurée (marchandises éparpillées dans le véhicule).

## **12. Objets trouvés**

Les objets trouvés dans les véhicules sont centralisés au dépôt Sankéo et ne peuvent être restitués qu'au dépôt Sankéo. Afin de savoir si un objet a été retrouvé, le voyageur peut appeler au **0 800 800 370** ou adresser un message électronique depuis la rubrique contact sur le site internet [www.sankeo.com](http://www.sankeo.com).

## **13. Information-réclamations**

Les demandes d'information ou les réclamations peuvent être adressées par les mêmes moyens que ceux mis à disposition pour effectuer les réservations, précisés à l'article 4.1.

Toute réclamation écrite fait l'objet d'une réponse sous dix jours ouvrables.

## 14. Informations RGPD

Les informations que vous communiquez font l'objet d'un enregistrement informatique destiné à faciliter nos échanges. Elles sont destinées uniquement aux services en charge de répondre à votre demande. Pour plus d'informations concernant vos données personnelles, rendez-vous sur [www.sankeo.com/confidentialite](http://www.sankeo.com/confidentialite).

## 15. Date d'entrée en vigueur

Le présent règlement d'exploitation entre en vigueur le 1<sup>er</sup> avril 2023.