Accusé de réception - Ministère de l'Intérieur
028-200040277-20240513-CC2024-088-DE
Accusé certifié exécutoire
Réception par le préfet : 24/05/2024
Notification : 24/05/2024

Annexe 11

Plan de transport adapté et plan d'information des usagers

PLAN DE TRANSPORT ADAPTÉ (PTA)

Des perturbations pour différents motifs peuvent affecter le fonctionnement du réseau. Certaines d'entre elles sont prévisibles, notamment lorsqu'elles résultent de grèves ou d'intempéries. Pour réduire autant que possible les nuisances à l'égard des voyageurs, Keolis a élaboré le plan de transport adapté et le plan d'information des usagers à l'échelle de l'agglomération, permettant d'offrir des solutions alternatives de déplacements en fonction des moyens disponibles et des conditions de circulation.

Le PTA et le PIU devront être affinés en collaboration avec l'Agglomération en fonction des horaires définitifs des services puis adaptés à chaque modification de l'offre.

Le PTA fera ensuite l'objet d'une concertation avec les Instances Représentatives du Personnel. Il sera transmis aux sous-traitants des lignes scolaires.

Keolis Drouais coordonnera le PTA auprès des sous-traitants, quels que soient les motifs de déclenchement et les services concernés.

DÉFINITION DES DESSERTES PRIORITAIRES

Pour simplifier la communication à l'égard des usagers, Keolis propose de construire le PTA en conservant les itinéraires et les arrêts habituels de toutes les lignes. Les lignes 1, 2, 5 et 6 seront prioritaires dès le niveau 2 du PTA.

DÉFINITION DES NIVEAUX DE SERVICE

L'offre se déclinera en quatre niveaux de service correspondant à une proportion du personnel présent, exprimé en pourcentage du personnel total. Pour mettre en œuvre les différents niveaux, la présence minimale de deux personnels d'exploitation sera requise.

En deçà du seuil minimum de 10 % des conducteurs présents, aucune offre ne pourra être mise en place. Keolis examinera alors toutes les solutions (moyens de substitution, action de réquisition) permettant de mettre en œuvre le plan de transport de niveau 2.

Au-delà de chaque seuil atteint de personnels présents, Keolis affectera les conducteurs supplémentaires de manière à renforcer le plan de transport du niveau concerné :

- pour les lignes régulières urbaines et périurbaines, les horaires seront maintenus et la fréquence sera réduite par suppression de courses complètes,
- pour les services scolaires, une ligne sera maintenue uniquement lorsque les moyens permettront d'assurer les services allers et retours.
- le service TAD sera suspendu jusqu'au niveau 3. Il sera assuré normalement à partir du niveau 4.

La garantie d'accès aux établissements scolaires les jours d'examens nationaux sera assurée sur la base des dessertes prioritaires.

Accusé de réception - Ministère de l'Intérieur
028-200040277-20240513-CC2024-088-DE
Accusé certifié exécutoire
Réception par le préfet : 24/05/2024
Notification : 24/05/2024

		1	2	3	4
	Niveau de service	Service très fortement	Service fortement	Service assez fortement	Service perturbé
Lignes	Personnel présent	Moins de 10 %	Au moins 10 %	Au moins 40 %	Au moins 70 %
		0	6	22	39
1	Lundi à Vendredi	Aucune Offre	15 courses	39 courses	50 courses
2		Aucune Offre	13 courses	34 courses	45 courses
3		Aucune Offre	Aucune Offre	12 courses	12 courses
4		Aucune Offre	Aucune Offre	Aucune Offre	100 % offre
5		Aucune Offre	7 courses	10 courses	100 % offre
6		Aucune Offre	7 courses	13 courses	100 % offre
7		Aucune Offre	Aucune Offre	6 courses	100 % offre
8		Aucune Offre	Aucune Offre	8 courses	100 % offre
9		Aucune Offre	Aucune Offre	100 % offre	100 % offre
F		Aucune Offre	Aucune Offre	Aucune Offre	100 % offre
TAD		Aucune Offre	Aucune Offre	Aucune Offre	100 % offre
Scolaires		Aucune Offre	Aucune Offre	Dépend du nombre de personnes présentes	Dépend du nombre de personnes présentes
1	Samedi	Aucune Offre	15 courses	30 courses	100 % offre
2		Aucune Offre	13 courses	25 courses	100 % offre
3		Aucune Offre	Aucune Offre	Aucune Offre	12 courses
5		Aucune Offre	Aucune Offre	Aucune Offre	Aucune Offre
6		Aucune Offre	Aucune Offre	Aucune Offre	Aucune Offre
7		Aucune Offre	Aucune Offre	Aucune Offre	Aucune Offre
8		Aucune Offre	Aucune Offre	Aucune Offre	Aucune Offre
TAD		Aucune Offre	Aucune Offre	Aucune Offre	100 % offre
D	Dimanche	Aucune Offre	Aucune Offre	100 % offre	100 % offre

Accusé de réception - Ministère de l'Intérieur
028-200040277-20240513-CC2024-088-DE
Accusé certifié exécutoire
Réception par le préfet : 24/05/2024
Notification : 24/05/2024

PLAN D'INFORMATION DES USAGERS

MODALITÉS DE DÉCLENCHEMENT

Keolis Drouais portera sans délai à la connaissance de l'Agglo du Pays de Dreux toute perturbation ou tout risque de perturbation prévisible (défini par la Loi), susceptible de troubler le fonctionnement normal du réseau.

La confirmation d'une perturbation au moins 36 heures avant l'échéance prévue, entraînera la mise en place du plan de transport adapté et du plan d'information des usagers. Le PIU sera déployé au plus tard à J-1, J étant le premier jour prévu des perturbations.

En cas de grève au sein de Keolis Drouais comme pour l'un des sous-traitants, la procédure mise en place respectera les dispositions de la Loi du 21 août 2007 sur le dialogue social et la continuité du service public dans les transports terrestres réguliers de voyageurs et à l'accord de branche du 3 décembre 2007.



PLANNING ET MOYENS D'INFORMATION

Pour assurer la plus large diffusion de l'information mais aussi son homogénéité et sa cohérence, Keolis prévoit une palette de supports intégrant la dimension temps réel et la dimension humaine.

L'information des clients débutera au plus tard à J-1, J étant le premier jour des perturbations prévues. Le niveau de service applicable dépendra des effectifs déclarés absents. Le jour J, à partir de 19h00, l'information portant sur le niveau de service prévu le lendemain sera diffusée. Trois cas de figure seront possibles :

- reprise normale du service,
- reconduction du même plan,
- mise en place d'un niveau de service différent.

Dans tous les cas, les moyens déployés à J-1 s'appliqueront de la même manière. Seul le contenu du message sera adapté en fonction du plan de transport prévu.

Les messages contiendront les éléments suivants :

- le jour et/ou la période de perturbation,
- le motif des perturbations prévues (grève, etc…),
- les horaires des services programmés sur les lignes fonctionnant, les contacts pour obtenir plus d'information le jour J,
- le niveau d'alerte exprimé avec l'échelle de couleurs des 4 niveaux de services.

Planning	Informer sur :	Site internet	Envoi de SMS	Accueil téléphonique	SAEIV	Présence aux arrêts
J - 2 à J - 1	Le niveau du plan de transport mis en place	✕	✕	✕	✕	
J	Le niveau réel des services	✕		✕	✕	✕
J dès 19h	Le plan de transport en vigueur le lendemain	✕	✕	✕	✕	

Accusé de réception - Ministère de l'Intérieur
028-200040277-20240513-CC2024-088-DE
Accusé certifié exécutoire
Réception par le préfet : 24/05/2024
Notification : 24/05/2024

CHARTE DE DÉDOMMAGEMENT

L'article 9 de la Loi fixe le principe d'un droit au remboursement des usagers en cas de non réalisation totale ou partielle du plan de transport annoncé ou du plan d'information. Dans les deux cas, la responsabilité directe de l'exploitant est engagée. Keolis appliquera le droit au remboursement conformément aux modalités prévue par le règlement d'exploitation.

L'indemnisation concernera uniquement les clients abonnés au réseau Linéad, c'est-à-dire en possession d'un titre de transport dont les dates de début et de fin de validité incluent tout ou partie de la période d'application des PTA et PIU. Les tickets à voyages y compris les tickets du service de Transport à la demande ne feront pas l'objet d'indemnisation.

Le remboursement s'appliquera dès lors qu'un usager sera en mesure d'apporter la preuve qu'il aura observé et subi les conséquences d'un manquement dont l'exploitant sera directement responsable dans l'application du PTA ou du PIU.

Le client qui souhaitera exercer son droit à indemnisation devra réunir les quatre conditions suivantes pour que sa demande puisse aboutir favorablement :

- compléter le formulaire de demande d'indemnisation,
- apporter la preuve du manquement à l'application d'un des plans,
- apporter la preuve de la gêne occasionnée par le manquement constaté,
- faire sa demande dans les 7 jours suivants la fin de la perturbation.

Keolis examinera le dossier de demande d'indemnisation en vérifiant les éléments justificatifs apportés et en les confrontant à tous les éléments en sa possession pour suivre la réalisation effective des PTA et PIU. À l'issue de cet examen Keolis statuera sur la demande. En cas de réponse favorable, Keolis délivrera un titre de transport d'une durée de validité correspondant au nombre de jours pour lesquels le client a constaté un manquement dans l'application des PTA et PIU.

GESTION DES INTEMPÉRIES

Pour anticiper les intempéries, Keolis propose de définir les procédures et les priorités de déneigement en concertation avec les services municipaux des communes et l'Agglo du Pays de Dreux afin d'adapter le plan de transport à la typologie des lignes et au relief du terrain.

En cas de déclenchement d'une alerte météo pouvant entraîner des perturbations, les services pourront être suspendus ou modifiés, en tenant compte par ordre de priorité des consignes données par :

- la Préfecture,
- l'Agglomération et les Communes.

En l'absence de consignes, Keolis se rapprochera de l'Agglomération pour l'informer des conditions de circulation constatées par ses équipes, secteur par secteur.

Une cellule de crise incluant le responsable exploitation de chaque sous-traitant sera activée dès le début de l'alerte météo et jusqu'au rétablissement complet du service. Son pilotage sera assuré par le directeur de Keolis Drouais, à défaut par le responsable exploitation. Elle devra adapter en permanence l'offre de service à l'évolution des conditions de circulation.

L'information aux voyageurs sera transmise avec la même rigueur, la même logique et les mêmes objectifs que celle diffusée en cas de grève. Les évolutions météorologiques étant rapides et difficilement prévisibles dans leur ampleur, aucun plan de transport ne pourra être préalablement annoncé. En revanche, le trafic du réseau et l'information seront actualisées en permanence en privilégiant les supports dynamiques. Le personnel de l'entreprise sera présent autant que possible sur le terrain aux endroits stratégiques pour guider et informer la clientèle.