

PLAN DE TRANSPORT ADAPTE / PLAN D'INFORMATION AUX USAGERS 2021

KEOLIS THIONVILLE FENSCH

Convention de délégation de service public

L'Article 12.3 Cas de grève de la Convention de délégation de service public entre le SMITU et Keolis stipule que :

En cas de grève ou autre perturbation prévisible du trafic du Délégataire, et notamment dans les conditions prévues par les articles L. 1222-2 du code des transports, le délégataire :

- met en œuvre la procédure de prévention des conflits applicable,
- en conformité avec les priorités de desserte et les niveaux de service fixés par l'Autorité délégante au moment du dépôt du préavis de grève, met en œuvre et adapte, après approbation par l'Autorité délégante, un plan de transport (service minimum : priorités de desserte, niveaux de service définis par l'AOT, définition des plages horaires et fréquences etc.) et un plan d'information des usagers qui permet de donner à ceux-ci les informations prévues à l'article L.1222-8 du code des transports. Un bilan et une évaluation financière d'exécution de ces plans sont communiqués à l'Autorité délégante.

1. PLAN DE TRANSPORT ADAPTE

Définition selon l'article L 1222-2 et suivant du code des transports :

Après consultation des usagers lorsqu'il existe une structure les représentant, l'autorité organisatrice de transport définit les dessertes prioritaires en cas de perturbation prévisible du trafic.

Sont réputées prévisibles les perturbations qui résultent :

1° De grèves ;

2° De plans de travaux ;

3° D'incidents techniques, dès lors qu'un délai de trente-six heures s'est écoulé depuis leur survenance ;

4° D'aléas climatiques, dès lors qu'un délai de trente-six heures s'est écoulé depuis le déclenchement d'une alerte météorologique ;

5° De tout événement dont l'existence a été portée à la connaissance de l'entreprise de transports par le représentant de l'Etat, l'autorité organisatrice de transports ou le gestionnaire de l'infrastructure depuis trente-six heures.

Pour assurer les dessertes prioritaires, l'autorité organisatrice de transports détermine différents niveaux de service en fonction de l'importance de la perturbation.

Pour chaque niveau de service, elle fixe les fréquences et les plages horaires. Le niveau minimal de service doit permettre d'éviter que soit portée une atteinte disproportionnée à la liberté d'aller et venir, à la liberté d'accès aux services publics, à la liberté du travail, à la liberté du commerce et de l'industrie et à l'organisation des transports scolaires. Il correspond à la couverture des besoins essentiels de la population. Il doit également garantir l'accès au service public de l'enseignement les jours d'examens nationaux. Il prend en compte les besoins particuliers des personnes à mobilité réduite.

Les priorités de desserte et les différents niveaux de service sont rendus publics.

Proposition de Keolis Thionville-Fensch en cas de mouvement social

Keolis Thionville-Fensch a établis 6 niveaux de services correspondants à un pourcentage de conducteurs absents.

NIVEAU 1 : % d'effectif absent < 15%

Les services à destination des établissements scolaires seront maintenus

La plupart des courses commerciales sont effectuées.

Les lignes structurantes S03, S20, S21, S22 et S23 sont effectuées en horaires vacances (PVS).

Le TPMP et le transport à la demande sont assurés.

NIVEAU 2 : % d'effectif absent entre 15% et 30%

Tous les services sont effectués en horaires vacances.

Le TPMP et le transport à la demande sont assurés.

NIVEAU 3 : % d'effectif absent entre 30% et 43%

Tous les services sont effectués en horaires vacances.

Un voyage sur 2 est effectué sur la ligne S2

Un voyage sur 2 est effectué sur la ligne S7

Un voyage sur 2 est effectué sur la ligne 24.

Le TPMP et le transport à la demande sont assurés.

NIVEAU 4 : % d'effectif absent entre 43% et 74%

Tous les services sont effectués en horaires vacances.

La ligne S2 est supprimée

La ligne S7 est supprimée

Un voyage sur 2 est effectué sur la ligne 24.

Le TPMP et le transport à la demande sont assurés.

NIVEAU 5 : % d'effectif absent > 74%

Seuls les services des lignes S20, S21, S01 sont assurés en horaires vacances

Le TPMP et le transport à la demande sont assurés.

NIVEAU 6 : % d'effectif absent =100%

Le dépôt est bloqué.

La reprise de l'activité sera assurée dès le dégagement du dépôt par les forces de l'ordre et après constat d'huissier.

Le maintien des services est assuré sur le TPMP et le transport à la demande.

Cas des transports à la demande et TPMP

Ces services nécessitant une réservation préalable, dès la prise de connaissance d'un mouvement social :

- Aucune réservation ne sera prise la veille et le jour du déclenchement du transport à la demande pour un déplacement le jour même
- Keolis Thionville-Fensch s'efforcera d'assurer toutes les réservations déjà programmées plus de 36h avant le déclenchement de la perturbation (hors week-ends), y compris les retours



Ligne	Intervale	Niveau 1	Niveau 2	Niveau 3	Niveau 4	Niveau 5	Niveau 6
D25		Aucune perturbation	PVS	PVS	PVS	Pas de service	Pas de service
D26		Aucune perturbation	PVS	PVS	PVS	Pas de service	Pas de service
L30		Aucune perturbation	PVS	PVS	PVS	Pas de service	Pas de service
L31		Aucune perturbation	PVS	PVS	PVS	Pas de service	Pas de service
L32		Aucune perturbation	PVS	PVS	PVS	Pas de service	Pas de service
L33		Aucune perturbation	PVS	PVS	PVS	Pas de service	Pas de service
L34		Aucune perturbation	PVS	PVS	PVS	Pas de service	Pas de service
L35		Aucune perturbation	PVS	PVS	PVS	Pas de service	Pas de service
L36		Aucune perturbation	PVS	PVS	PVS	Pas de service	Pas de service
L37		Aucune perturbation	PVS	PVS	PVS	Pas de service	Pas de service
L38		Aucune perturbation	PVS	PVS	PVS	Pas de service	Pas de service
L40		Aucune perturbation	PVS	PVS	PVS	Pas de service	Pas de service
L41		Aucune perturbation	PVS	PVS	PVS	Pas de service	Pas de service
L42		Aucune perturbation	PVS	PVS	PVS	Pas de service	Pas de service
L43		Aucune perturbation	PVS	PVS	PVS	Pas de service	Pas de service
L44		Aucune perturbation	PVS	PVS	PVS	Pas de service	Pas de service
L45A		Aucune perturbation	PVS	PVS	PVS	Pas de service	Pas de service
L45B		Aucune perturbation	PVS	PVS	PVS	Pas de service	Pas de service
L46		Aucune perturbation	PVS	PVS	PVS	Pas de service	Pas de service
L47		Aucune perturbation	PVS	PVS	PVS	Pas de service	Pas de service
L48		Aucune perturbation	PVS	PVS	PVS	Pas de service	Pas de service
L49		Aucune perturbation	PVS	PVS	PVS	Pas de service	Pas de service
L50		Aucune perturbation	PVS	PVS	PVS	Pas de service	Pas de service
L51		Aucune perturbation	PVS	PVS	PVS	Pas de service	Pas de service
L52		Aucune perturbation	PVS	PVS	PVS	Pas de service	Pas de service
L53		Aucune perturbation	PVS	PVS	PVS	Pas de service	Pas de service
L54		Aucune perturbation	PVS	PVS	PVS	Pas de service	Pas de service
L60		Aucune perturbation	PVS	PVS	PVS	Pas de service	Pas de service
L61		Aucune perturbation	PVS	PVS	PVS	Pas de service	Pas de service
L70		Aucune perturbation	PVS	PVS	PVS	Pas de service	Pas de service
L71		Aucune perturbation	PVS	PVS	PVS	Pas de service	Pas de service
LS01	30'/60'	Aucune perturbation	PVS	PVS	PVS	PVS	Pas de service
LS02	30'	Aucune perturbation	PVS	1 service sur 2	Pas de service	Pas de service	Pas de service
LS03	30'	PVS	PVS	PVS	PVS	Pas de service	Pas de service
LS04	30'/60'	Aucune perturbation	PVS	PVS	PVS	Pas de service	Pas de service
LS05	30'/60'	Aucune perturbation	PVS	PVS	PVS	Pas de service	Pas de service
LS06	30'/60'	Aucune perturbation	PVS	PVS	PVS	Pas de service	Pas de service
LS07	70'/120'	Pas de service	PVS	1 service sur 2	Pas de service	Pas de service	Pas de service
LS08	40'/60'	Aucune perturbation	PVS	PVS	PVS	Pas de service	Pas de service
LS09	40'/60'	Aucune perturbation	PVS	PVS	PVS	Pas de service	Pas de service
LS10	60'	Aucune perturbation	PVS	PVS	PVS	Pas de service	Pas de service
LS11	60'	Aucune perturbation	PVS	PVS	PVS	Pas de service	Pas de service
LS12	90'	Aucune perturbation	PVS	PVS	PVS	Pas de service	Pas de service
LS20	40'	PVS	PVS	PVS	PVS	PVS	Pas de service
LS21	40'	PVS	PVS	PVS	PVS	PVS	Pas de service
LS22	60'	PVS	PVS	PVS	PVS	Pas de service	Pas de service
LS23	60'	PVS	PVS	PVS	PVS	Pas de service	Pas de service
LS24	30'	Aucune perturbation	PVS	1 service sur 2	1 service sur 2	Pas de service	Pas de service
TPMR		Aucune perturbation	Aucune perturbation	Aucune perturbation	Aucune perturbation	Aucune perturbation	Aucune perturbation
CITELO		Aucune perturbation	Aucune perturbation	Aucune perturbation	Aucune perturbation	Aucune perturbation	Aucune perturbation

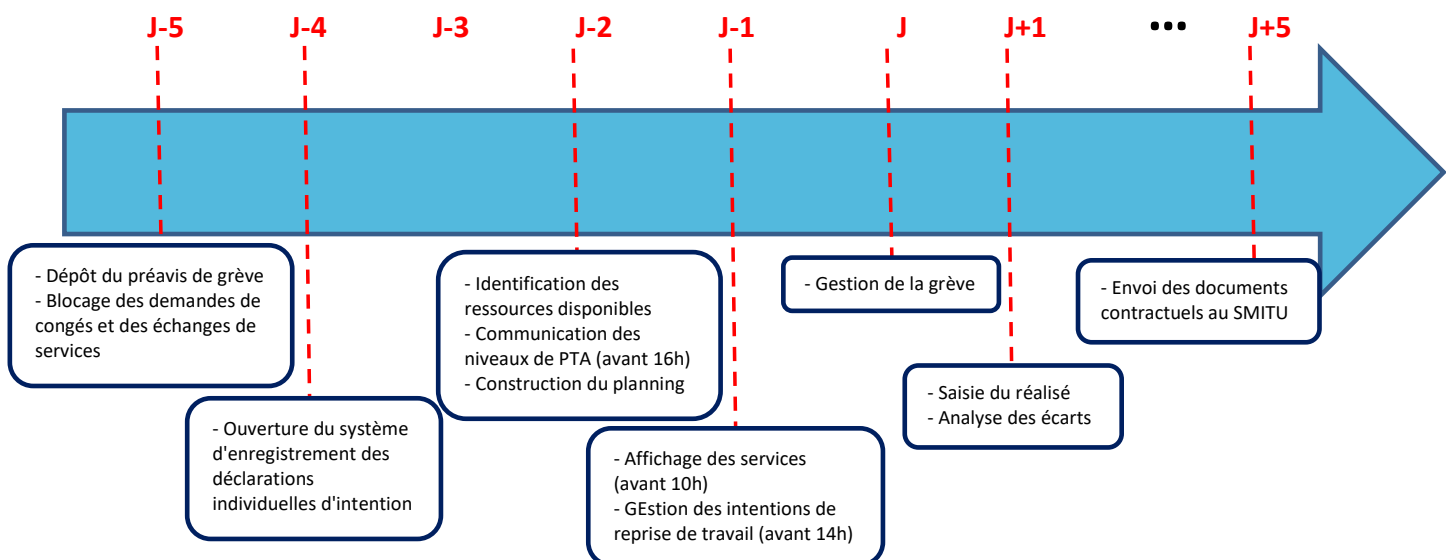


Cas de pandémie

Trois cas possibles :

- Etablissements scolaires ouverts / actifs appelés à travailler normalement : les services sont assurés normalement
- Etablissements scolaires fermés / actifs appelés à travailler normalement : Les lignes complémentaires à vocation scolaire (1 A/R par jour) sont supprimées (L30, L33, L35, L36, L37, L38, L40, L43, L44, L45 A et B, L46, L47, L48, L49, L54, L71). Les autres lignes circulent normalement.
- Etablissements scolaires fermés / actifs appelés à faire du télétravail : toutes les lignes complémentaires sont supprimées, seules les lignes S20, S21, S22 et S23 circulent.

CHRONOLOGIE DES ACTIONS EN CAS DE PTA



2. PLAN D'INFORMATION AUX USAGERS

Définition selon l'article L 1222-2 et suivant du code des transports :

En cas de perturbation du trafic, les usagers du réseau Citeline ont le droit de disposer d'une information gratuite, précise et fiable sur le service qui sera effectivement assuré dans les conditions prévues dans un plan d'information aux usagers préalablement élaboré par le transporteur et approuvé par l'autorité organisatrice. En cas de perturbation prévisible (grèves, accidents, travaux, intempéries...), l'information aux usagers doit être délivrée par l'entreprise aux voyageurs au plus tard 24 heures avant le début de la perturbation.

Le plan d'information aux usagers (PIU) a pour but d'informer les clients du réseau Citeline sur le niveau de service offert et de délivrer l'information la plus précise possible sur le nombre de courses circulant pendant la période du mouvement social.

En cas de grève ou événement connu 72h à l'avance, les mesures simples et efficaces retenues sont les suivantes :

Canaux de diffusion de l'information	Action
Au dépôt du préavis	
<ul style="list-style-type: none"> - Communiqué adressé à la presse et aux radios <li style="padding-left: 20px;">Affichage sur les bornes d'information à l'arrêt - Affichage et information en agence, - Message flash sur l'accueil téléphonique - Site web réseau Citéline - Sites web partenaires (Fluo) et institutionnels - Alertes SMS - Réseaux sociaux : Facebook, Twitter 	<p>Annonce du dépôt de préavis de grève + indication de la date de disponibilité de l'information relative au service</p>
24 heures avant le début de la perturbation	
<ul style="list-style-type: none"> - Communiqué adressé à la presse et aux radios <li style="padding-left: 20px;">Affichage sur les bornes d'information à l'arrêt - Affichage et information en agence, - Information au Centre d'appel - Message flash sur l'accueil téléphonique - Site web réseau Citéline - Sites web partenaires (Fluo) et institutionnels - Alertes SMS - Réseaux sociaux : Facebook, Twitter 	<p>Information du service prévu en fonction des effectifs disponibles et selon le plan de transport prévisionnel</p>
Durant la perturbation	
<ul style="list-style-type: none"> - Communiqué adressé aux radios pour des points réguliers si changement de situation <li style="padding-left: 20px;">Affichage sur les bornes d'information à l'arrêt - Affichage et information en agence, - Information au Centre d'appel - Message flash sur l'accueil téléphonique - Site web réseau Citéline - Sites web partenaires (Fluo) et institutionnels - Alertes SMS - Réseaux sociaux : Twitter 	<p>Service effectif, évolutions éventuelles et date prévisionnelle de retour à la normale</p>
Après la perturbation	
<ul style="list-style-type: none"> - Communiqué adressé à la presse et aux radios de retour à la normale <li style="padding-left: 20px;">Affichage sur les bornes d'information à l'arrêt - Affichage et information en agence, - Information au Centre d'appel - Réseaux sociaux : Facebook, Twitter - Message flash sur l'accueil téléphonique - Site web réseau Citéline - Sites web partenaires (Fluo) et institutionnels - Alertes SMS - Réseaux sociaux : Facebook, Twitter 	<p>Message de retour à la normale + excuses/explications + retrait de l'affichage aux points d'arrêt</p>

Pour les perturbations majeures, l'astreinte communication en lien avec le PCC est étendue de manière à pouvoir donner l'information aux usagers en temps réel.

