

GUIDE DU BIEN VOYAGER



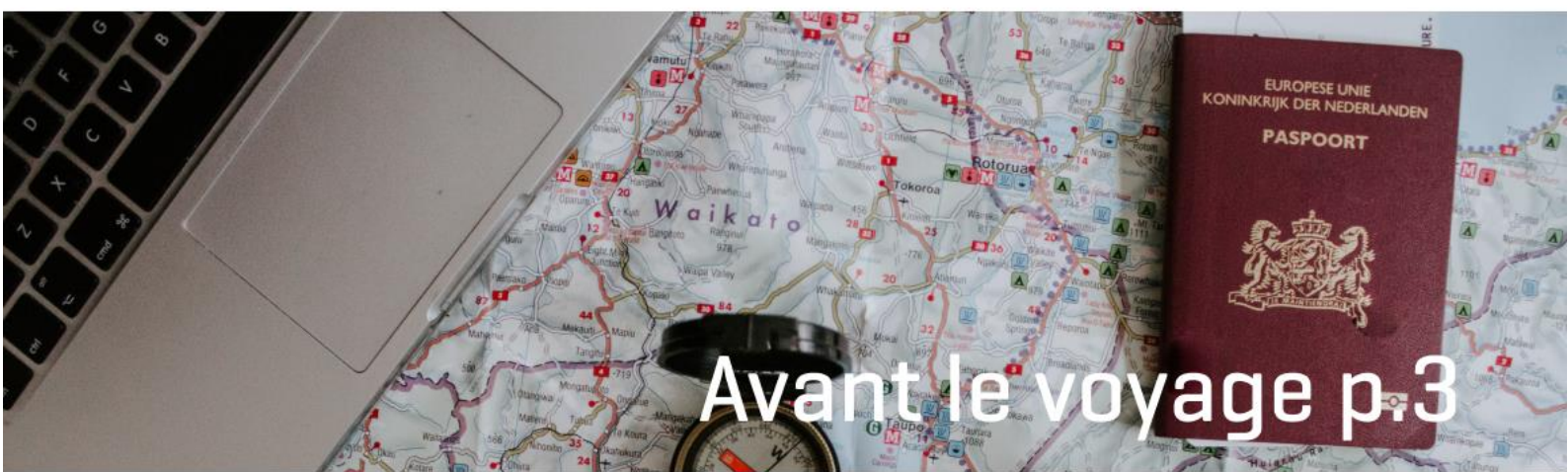
SORTIES SCOLAIRES/PÉRISCOLAIRES
GRANDS ÉVÈNEMENTS

LOISIRS DE PROXIMITÉ
GRAND TOURISME



KEOLIS

Sommaire



Avant le voyage p.3



Pendant le voyage p.5

AVANT LE VOYAGE

Désignation d'un responsable de groupe pour le jour du voyage

Le responsable de groupe doit être désigné avant le départ du voyage. Il sera le référent unique du groupe et l'intermédiaire avec le conducteur.

Avec son accord, le responsable de groupe pourra transmettre ses coordonnées au service commercial et au conducteur qui assurera son déplacement.

Le responsable du groupe sera amené à contresigner l'ordre de mission du conducteur à l'issue de la prestation. Il pourra y ajouter des commentaires quant au déroulement du voyage.

Programme et voyage

Le programme détaillé de votre déplacement devra être communiqué au service commercial au moment de votre commande. Ce programme devra comprendre les adresses de départ, de retour, des sites de destinations mais également le timing et les impératifs de votre journée. Le nombre exact de participants devra également être précisé.

Choix du lieu de prise en charge du groupe

L'endroit prévu pour le départ doit répondre aux 4 conditions suivantes :

- Faciliter la manœuvre et le stationnement de l'autocar,
- Faciliter le stationnement des véhicules légers des participants,
- Sécuriser le chargement des bagages dans les soutes
- Sécuriser les déplacements des personnes autour du car et la montée à bord.

Liste des passagers

Conformément à l'arrêté du 18 mai 2009, et par mesure de sécurité, tout autocar effectuant un transport occasionnel collectif doit avoir à son bord la liste nominative

des passagers, établie et communiquée au transporteur par l'organisateur du voyage, qui doit être présentée à toute réquisition des agents chargés du contrôle. Cette liste doit préciser les noms, prénoms et une place prévue pour l'émargement des passagers à bord de l'autocar.

De forme libre, cette liste doit comporter le nom et le prénom de chaque passager et, dans le cadre d'un transport en commun d'enfants, les coordonnées téléphoniques d'une personne à contacter pour chaque enfant transporté.

La liste doit indiquer également la date, la destination et les coordonnées téléphoniques de l'organisateur. Elle doit être remise au représentant de l'organisateur du service à bord de l'autocar ou, en son absence, au conducteur et complétée du numéro d'immatriculation de l'autocar.

Toutefois, la liste nominative des passagers n'est pas exigée lorsque le voyage est réalisé dans la zone constituée par le département de prise en charge des passagers et les départements limitrophes.

Informations sur les participants

Même si elles sont confidentielles, le responsable du groupe doit avoir des précisions sur l'état de santé et la situation familiale des participants (ex. : crise d'épilepsie, diabète, régime alimentaire, risque d'enlèvement de mineur en cas de séparation des parents...).

Formalités pour les voyages à l'étranger

Pour les pays de la communauté européenne, les voyageurs doivent être en possession de la carte nationale d'identité ou d'un passeport délivré depuis moins de 10 ans à la date du voyage, ainsi que de sa carte européenne d'assurance maladie.

Pour les destinations hors de la communauté européenne, nous invitons les voyageurs à prendre directement contact avec l'ambassade ou le consulat du pays visité.

Cas des mineurs

Les mineurs voyageant sans leurs parents doivent être également détenteurs d'une autorisation parentale de sortie de territoire, disponible via le lien suivant : <https://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/F1359>.

PENDANT LE VOYAGE

Mesures spécifiques COVID

La situation sanitaire que nous traversons nous a obligés à modifier l'accueil de nos passagers à bord du véhicule et de nous assurer de la bonne désinfection de notre matériel quotidiennement.

La sécurité de nos passagers fait partie de notre ADN. Dans ce contexte, nous avons à cœur de faire respecter les gestes de protection habituels que nous pratiquons tous au quotidien dans les transports en commun :

- Le port du masque est obligatoire pour tous les passagers de plus de 11 ans,
- Le conducteur est isolé à son poste de conduite par une bâche en plastique,
- Du gel hydroalcoolique est à disposition du groupe à bord du véhicule.

Nos véhicules sont désinfectés quotidiennement avec un virucide par nos équipes de nettoyage sur parc. Dans le cadre de voyages pouvant durer plusieurs jours, nos conducteurs seront équipés de différentes techniques de nettoyage, tels que des fumigènes de virucide par exemple.

Ceintures de sécurité

Depuis le décret du 9 Juillet 2003, **le port de la ceinture de sécurité est obligatoire** aux occupants des véhicules de transport en commun de personnes, lorsque les sièges sont équipés de ceintures de sécurité.

Cette obligation s'applique à tous les conducteurs et passagers d'un autocar, **adultes et enfants**.

Pour les enfants de moins de trois ans dont la morphologie est inadaptée, Keolis préconise l'utilisation d'un système homologué de retenue pour les enfants de moins de 3 ans fixé avec la ceinture de sécurité de l'autocar (système 3 points) et fourni par le responsable légal de l'enfant.

Pour les enfants de moins de 10 ans, lorsqu'ils sont installés sur des sièges équipés de ceintures à 3 points, il est recommandé de boucler la ceinture de telle façon que seule la partie ventrale de celle-ci assure le maintien sur le siège.

Responsabilité de l'organisateur

En matière de sécurité et de port de la ceinture de sécurité, c'est à l'organisateur, et donc aux accompagnateurs de prendre les mesures de prévention nécessaires pour assurer le respect de cette obligation, notamment par une information et sensibilisation des enfants comme des adultes. Pour informer les passagers de l'obligation d'attacher sa ceinture de sécurité, un récapitulatif sur le port de la ceinture et des consignes d'évacuation sont à votre disposition dans vos autocars.

Siège Guide

Le siège du convoyeur ou le siège du guide est réservé à un membre d'équipage. C'est une « personne chargée de seconder le conducteur ou de remplir les fonctions d'hôtesse, de steward ou de guide ». Ce siège est interdit au responsable ou à un accompagnateur du groupe.

Placement des personnes à mobilité réduite à bord du véhicule.

Les personnes à mobilité réduite (PMR) ou en situation de handicap (PSH) sont placées en priorité près des portes avant ou arrière. Si elles sont nombreuses, elles s'assoient près de l'allée centrale. Pour les personnes en fauteuil roulant, l'emplacement des modules peut varier selon les modèles de véhicules. La participation d'une personne à mobilité réduite à un voyage doit être connue au moment de la commande.

Déplacements à bord de l'autocar

Quand l'autocar roule, les passagers doivent être assis et attachés ; les déplacements sont donc interdits. Néanmoins, en cas de danger ou d'indiscipline, les accompagnateurs sont obligés de se lever pour intervenir rapidement. La présence d'un passager debout (interdite par le Code de la route) oblige le conducteur à ralentir afin que son véhicule ne dépasse pas les 70 km/h. Ce ralentissement obligatoire peut présenter un certain danger quand on est sur une autoroute !

Accès aux toilettes

Les toilettes sont installées dans la plupart des autocars de grand tourisme, mais leur accès n'est pas compatible avec le Code de la route qui interdit aux passagers de détacher leurs ceintures de sécurité quand le car roule. En théorie, les toilettes ne sont accessibles qu'en cas de nécessité par des passagers se déplaçant avec précaution.

Il est préférable d'attendre l'arrêt du car pour utiliser les toilettes plus spacieuses et adaptées installées sur les aires d'autoroute. Le conducteur conviendra avec le responsable de groupe des différents arrêts prévus en cours de route.

Animaux domestiques

Les animaux domestiques ne sont pas autorisés à bord de nos autocars.

Les chiens-guides sont toutefois acceptés : ils sont indispensables aux personnes qui en possèdent et ils ont toujours leur place à bord.

Animation à bord

Le comportement des passagers ne doit pas gêner le conducteur au point de perturber sa conduite. S'il a besoin d'informer les passagers, l'organisateur ne peut s'adresser au groupe qu'assis et attaché à son siège via le microphone mis à sa disposition à l'avant de l'autocar.

Vidéo à bord

Il est interdit de projeter une vidéo dans un autocar sans avoir obtenu préalablement une autorisation des détenteurs des droits d'auteurs, de reproduction ou de diffusion publique.

Toute diffusion publique même gratuite est interdite et tout acte de représentation ou de reproduction sans l'accord des auteurs ou des ayants droits est une contrefaçon passible des peines suivantes :

- "Est punie de trois ans d'emprisonnement et de 300 000 euros d'amende toute fixation, reproduction, communication ou mise à disposition du public, à titre onéreux ou gratuit, ou toute télédiffusion d'une prestation, d'un phonogramme, d'un vidéogramme ou d'un programme, réalisée sans l'autorisation, lorsqu'elle

est exigée, de l'artiste-interprète, du producteur de phonogrammes ou de vidéogrammes ou de l'entreprise de communication audiovisuelle" (Article L335-4 du Code de la propriété intellectuelle)

- Le tribunal pourra également ordonner la fermeture de l'établissement ayant servi à commettre l'infraction ainsi que la confiscation des recettes tirées de l'infraction et du matériel utilisé à cette fin (Article L335-5 et L335-6 du Code de la propriété intellectuelle)
- Les personnes morales peuvent également être déclarées responsables pénalement de l'infraction de contrefaçon (Article L335-8 du Code de la propriété intellectuelle)
- Le transporteur qui souhaite diffuser des vidéos doit passer un contrat de représentation avec la Société des auteurs, compositeurs et éditeurs de musique (SACEM) et s'approvisionner en DVD (ou cassettes enregistrées) auprès de distributeurs habilités.

Diffusion publique de musique ou projection d'une œuvre audiovisuelle dans un autocar :

La diffusion publique dans un autocar d'œuvres musicales, cinématographiques, télévisuelles ou d'enregistrements personnels doit faire l'objet d'une déclaration préalable et être autorisée par les titulaires de droits d'auteur. En aucun cas le transporteur ne pourra être tenu pour responsable en cas de diffusion illicite à l'initiative du client ou des passagers.

Alimentation à bord

Pour des raisons de sécurité, la nourriture à bord est déconseillée. La consommation de boissons non gazeuse est autorisée, **à l'exception des boissons alcoolisées.**

Les passagers sont tenus responsables des dommages causés à l'autocar (salissures, détériorations, ...) ; ils feront l'objet d'une facturation complémentaire liée au nettoyage et aux réparations du véhicule.

Fumage/Vapotage

Il est strictement interdit de fumer et de vapoter dans les autocars au même titre que dans tous moyens de transports collectifs (Décret N° 2006-1386 du 15/11/06).

Responsabilité concernant les bagages

Les bagages à mains conservés à bord par le passager (sacs, cartables, cabas...), peuvent être déposés dans les compartiments prévus à cet effet au-dessus des sièges et restent sous la surveillance du voyageur. Le transporteur en ignore la valeur transportée, voire l'existence de ce bagage. Le voyageur, victime de la disparition ou détérioration de ses bagages à main, devra agir sur le terrain de la responsabilité délictuelle ou quasi délictuelle, ce qui nécessite de prouver une faute du transporteur et le lien de causalité entre cette faute et le dommage.

Pour des raisons de sécurité évidentes, l'allée centrale à bord du véhicule doit rester dégagée.

Pour les **bagages en soute**, le transporteur est responsable des valises qui y sont placées. Les réclamations pour pertes et avaries de bagages placés en soutes doivent être effectuées par le voyageur ou le donneur d'ordre dès la constatation du dommage et confirmées par lettre recommandée avec accusé de réception, au plus tard 8 jours après la fin du voyage*.

* *Remboursement plafonné à 800€ (voir CGV).*

Achats transfrontaliers

Service-Public.fr TRANSPORTS

VOYAGE EN EUROPE

Ce que je peux rapporter

TABAC

			
200	100	50	250g
cigarettes (1 cartouche)	cigarillos	cigares	de tabac à fumer

Il s'agit de quantités **par personne, et non par véhicule.**

À savoir : vous pouvez cumuler les achats. Par exemple, si vous ramenez une cartouche, vous pouvez aussi ramener 250g de tabac à rouler.

Si vous en rapportez davantage, **vous risquez les sanctions** suivantes :

- Paiement de droits de consommation (840 € par exemple pour la détention de 20 cartouches de cigarettes)
- Amende pouvant aller jusqu'à 750 €
- Confiscation des marchandises
- Saisie et la confiscation du véhicule ayant servi au transport
- Peine de prison d'un an

The infographic is titled 'Ce que je peux rapporter' and is divided into sections. At the top, it says 'Service-Public.fr' and 'TRANSPORTS' with a French flag icon. Below that, 'VOYAGE EN EUROPE' is written in a red box. The main title 'Ce que je peux rapporter' is in a blue box. The section 'ALCOOL' is in a green box. It lists four categories of alcohol with their respective limits and examples:

Quantité	Description	Exemples
10L	d'alcool et spiritueux	(whisky, gin, vodka...)
20L	de produits intermédiaires	(Porto, madère, vermouth...)
90L	de vin	(dont 60 L max de mousseux)
110L	de bière	

À savoir : des règles différentes s'appliquent à certains territoires, notamment les îles Canaries, les îles anglo-normandes ou Andorre .

Si vous dépassez ces quantités, vous risquez une amende car la douane française peut considérer que ces marchandises sont destinées à être revendues. Vous devrez alors prouver que les marchandises sont réservées à votre usage personnel.

Si vous ne pouvez pas le prouver ou si l'achat est fait dans le but de revendre les marchandises en France, vous devrez payer les droits de consommation et les taxes en France ou abandonner les produits.

Vous risquez aussi d'autres sanctions pénales (amende pouvant s'élever à 750 €, saisie de votre véhicule, emprisonnement...).

Assurances

Keolis a sélectionné pour vos voyages organisés le courtier gestionnaire d'assurances du tourisme, du sport et de l'évènementiel : GRAS SAVOYE. Gras Savoye a négocié pour nous, professionnel du tourisme, des garanties pour la tranquillité de notre clientèle groupes.

Gras Savoye propose des offres telles que l'annulation avant le départ, l'assistance rapatriement, l'interruption de séjour, la couverture des bagages, l'assurance multirisque, ...

Contactez votre interlocuteur Keolis pour connaître les conditions de souscription à ces garanties.

Rappel de la réglementation sociale en Transport de Voyageurs

Un conducteur : L'amplitude (prise de service et fin de service au dépôt Keolis (ou à l'hôtel en cas de séjour) ne peut excéder 12 heures. Il pourra conduire 9 heures dans la journée. Cette amplitude et les temps de conduite peuvent évoluer si le conducteur a la possibilité d'observer une coupure de 9 heures, pendant laquelle il ne sera pas sollicité par le client (véhicule fermé à clefs sans accès aux soutes).

Deux conducteurs : L'amplitude (prise de service et fin de service au dépôt Keolis (ou à l'hôtel en cas de séjour) ne peut excéder 18 heures. Ils pourront conduire chacun 9 heures dans la journée. Cette amplitude et les temps de conduite peuvent évoluer si les conducteurs ont la possibilité d'observer une coupure de 9 heures, pendant laquelle ils ne seront pas sollicités par le client (véhicule fermé à clefs sans accès aux soutes).

Les temps autorisés :

- Conduite continue : 4h30 maximum (4h00 maximum entre 22h00 et 06h00 du matin)
- Conduite journalière : 9 heures maximum (peut être amené à 10h deux fois par semaine)

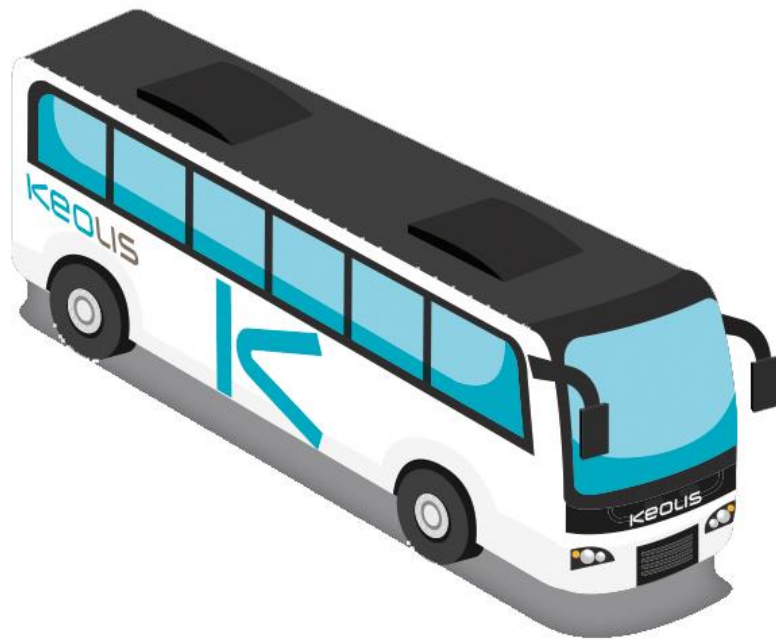
Les repos :

Définition : *Toute période pendant laquelle le conducteur n'a pas le droit de conduire, et qui doit uniquement lui permettre de se reposer.*

Après un temps de conduite de 4h30, le conducteur doit réaliser un temps de pause de 45 minutes ou prendre un temps de repos. Entre 22h00 et 06h00 le temps de conduite maximum est ramené à 04h00. La pause peut être fractionnée comme suit : 15 minutes + 30 minutes.

L'autocar de réemploi : C'est un autocar scolaire qui peut être utilisé pour des services occasionnels en dehors des horaires habituels. Ce mode de déplacement est avantageux financièrement si vous pouvez adapter les horaires de votre programme à ceux proposés dans notre devis. Si les horaires ne sont pas respectés le jour du voyage, Il vous sera facturé un supplément correspondant à la location journalière d'un autocar de grand tourisme.

Bon voyage !



KEOLIS