

Règlement général d'utilisation des services de transport scolaire en région de langue française

PREAMBULE

L'accès au bus effectuant un transport scolaire est soumis à une série de conditions. Le service de transport ainsi offert, le plus souvent gratuitement, est soumis à une série de règles de comportement de sociabilité nécessaires pour assurer un déplacement sûr et serein.

Toutes les personnes concernées, élèves, parents ou tuteurs¹, équipage de bord² (convoyeuse & chauffeur³), membres de l'établissement scolaire desservi participent à la réussite de ces objectifs. La complexité des intervenants, malgré l'existence de textes légaux ou réglementaires définissant théoriquement son fonctionnement, est, dans la pratique, vécu comme un système où règne un certain nombre d'incertitudes et de zones d'ombre d'où les incompréhensions peuvent devenir des tensions qui se transforment en confrontations, desquelles peuvent résulter des comportements inadaptés et des sentiments d'insécurité.

Le présent règlement vise plus particulièrement à partager

- **les attitudes qui sont attendues des élèves bénéficiaires et de leurs parents et**
- **les sanctions qui peuvent être prises en cas non-respect de ces attentes.**

Les conditions de transport ci-après définies s'adressent également à des élèves aux besoins spécifiques, soit parce qu'ils ont un manque d'autonomie de déplacement soit parce qu'ils souffrent d'un déficit mental ou physique. Cette prise en compte n'emporte pas une détermination spécifique des règles sociales de comportement mais une application compréhensive de celles-ci. Il convient donc de bien les assimiler.

Ce transport en commun particulier requiert le respect, la collaboration, l'écoute, la compréhension, la patience sans que cela constitue automatiquement un renoncement à ses droits. C'est la notion d'intérêt commun intégrant les besoins individuels qui prédomine. Un reproche peut s'exprimer mais au travers d'une procédure définie de plainte et non par une agressivité verbale ou physique à l'encontre de l'une ou de l'autre personne.

¹ Par tuteur, il faut entendre la personne, physique ou morale (institution) qui exerce une autorité sur la personne de l'enfant susceptible de l'enjoindre à adopter une attitude et un comportement respectueux durant les trajets scolaires. Pour la lisibilité, seul le terme « parent » est repris pour ces deux acteurs.

² L'équipage de bord vise une collaboration entre deux personnes aux fonctions distinctes. Pour la lisibilité, le terme « convoyeuse » sera utilisé de préférence pour désigner le personnel d'accompagnement.

³ Par convention et en regard de la pratique, il est convenu d'utiliser le féminin pour l'agent d'accompagnement et le masculin pour l'agent de conduite.

Les acteurs

1° L'établissement scolaire

De manière très nette, l'organigramme du transport scolaire est largement inconnu des parents ; ceux-ci ont peu de connaissances – si pas aucune – au sujet des entités gérant le transport scolaire et de leurs rapports respectifs.

Aux yeux des parents, le seul interlocuteur visible et tangible est l'école, surtout lorsque le dialogue avec l'équipage de bord, conducteur et accompagnatrice, est inexistant ou rompu.

Il est vrai que c'est l'école qui inscrit l'enfant au bénéfice du transport scolaire, qui transmet les informations pratiques de prise en charge, qui est impliquée dans le règlement de conflits avec les responsables (TEC et SPW).

Elle n'a cependant aucune prise directe et quotidienne sur l'organisation et le déroulement du transport scolaire. Elle est un relai essentiel certes mais seulement un relai entre les parents et les gestionnaires du transport scolaire, faisant part aux uns des conditions pour un développement personnel optimal de l'enfant et aux autres, des règles d'accès et de fonctionnement d'un transport en commun d'élèves, renseignant si nécessaire les coordonnées de contact pour un dialogue plus direct.

Si l'école n'a pas de pouvoir de décision, elle peut toutefois exercer une influence sur les situations de transport scolaire, variant de facilitateur à médiateur.

Deux rôles majeurs :

- Introduire en bonne forme une demande de transport,
 - de poser les bonnes questions pour apporter les éléments pertinents à l'examen complet du dossier de demande
 - de communiquer les informations correctes et coordonnées des gestionnaires
 - de suivre la demande pour son parfait traitement, et de la réorienter si utile
 - d'introduire les demandes de modification d'utilisation et les avis de sortie en cas de cessation de fréquentation du transport scolaire
- Relayer les informations utiles pour la prise en charge de l'élève
 - d'informer l'équipage de bord de spécificités éventuelles utiles pour la sécurité et la sérénité de l'élève
 - de relayer les préoccupations de l'équipage de bord quant à des certaines difficultés rencontrées dans le comportement d'un élève
 - d'être disponible et participatif lors de réunions de concertation
 - de s'inscrire au système InfoSMS et inviter les parents à le faire pour être informé(s) des incidents d'exploitation au quotidien

2°La direction du transport et des déplacements scolaires – SPW -MI

Deux rôles majeurs :

- Reconnaissance du droit au transport

Il s'agit du service administratif intégré au sein du Service public de Wallonie, Mobilité & Infrastructures, qui procède à l'examen des demandes de prise en charge.

- Sur base de la réglementation, ce service, au travers des entités décentralisées, les bureaux régionaux (BR) reconnaît au non pour un enfant déterminé d'accéder au service de transport scolaire, lequel peut prendre la forme d'une prise en charge sur un circuit, ou d'une intervention financière soit dans un abonnement de ligne publique soit d'un transport individuel assuré par un tiers.

- Cette administration représente l'autorité. Elle est l'interlocutrice de l'établissement scolaire pour la reconnaissance du droit au transport ; elle transmet à l'école ses décisions.

- Gestion des incidents

Cette administration exerce un second rôle qui vise la gestion des incidents qui portent sur un comportement ou une attitude des élèves transportés, générant un risque perturbant la sécurité et le bien-être de tous les passagers du bus scolaire pendant ses déplacements.

- Afin d'anticiper ces incidents, elle est chargée, selon les conditions fixées par le Gouvernement wallon, d'affecter un agent d'accompagnement sur un circuit scolaire pour assurer l'encadrement des élèves à l'intérieur du bus scolaire, pendant ses trajets, en veillant à leur sécurité, à leur bien-être et à la discipline.
- C'est également en tant qu'autorité que cette administration est susceptible de prendre des mesures à l'égard d'un élève perturbateur. Ces mesures vont de l'avertissement à l'écartement du service scolaire, pour une période plus ou moins limitée dans le temps suivant la gravité du fait commis ou/et du risque qu'il ne se reproduise. Sauf urgence liée à des exigences de sécurité des personnes, toute sanction est prononcée après concertation avec les acteurs lors d'une réunion à laquelle les parents sont invités.

3° L'Opérateur de transport de Wallonie (OTW – TEC)

Deux rôles majeurs :

- Affectation des élèves ayant droit sur les différents circuits scolaires dont il définit les itinéraires et les horaires

Tout le monde connaît cette société publique de transport sous la dénomination TEC. Le Gouvernement lui confie l'établissement et l'organisation des circuits scolaires (services de transport régulier spécialisé) en faveur des seuls élèves dont le droit au transport a été reconnu par la direction du transport et des déplacements scolaires. Cette mission déléguée est modalisée dans un contrat de service public.

- Il revient au TEC de déterminer le mode de transport le plus adapté en considérant tout d'abord, l'offre permanente de transport que constitue le réseau public de transport, les lignes publiques (service de transport régulier). Il est rappelé ici que le bus scolaire est une solution supplétive et susceptible d'être combinée avec d'autres modes de transport à privilégier.
- Au quotidien ce sont les directions territoriales (BU), au nombre 5 suivant les bassins de mobilité, qui examinent les possibilités de transport existantes, adaptées aux besoins spécifiques de l'élève ayant droit. A défaut de solutions de transport existantes, le TEC affecte l'élève sur un circuit scolaire qu'il détermine en fonction de critères opérationnels. Il veille à un équilibre entre le parcours à réaliser, le réseau de circuits déjà existant, l'horaire de l'école fréquentée, l'existence d'une garderie, ce dans le but de limiter au mieux la durée des déplacements et l'horaire de début et de fin des cours.
- Autant le droit au transport est individuel, autant le transport lui-même est collectif. Le TEC n'a pas vocation à offrir un transport individualisé à chaque élève. Autrement dit, la prise en charge d'un élève peut avoir un impact, positif ou négatif, sur l'ensemble des conditions de transport des autres élèves. De plus, les prises en charge n'étant pas figées, les conditions de transport peuvent varier au cours de l'année scolaire.
- Direction et contrôle l'exécution des circuits scolaires confiés à des transporteurs privés par voie de marchés publics
- Pour exploiter les circuits qu'il configure, le TEC attribue périodiquement l'exécution de services de transport à des transporteurs privés par voie de marché public. Le TEC définit ainsi, pour chaque circuit, une feuille de route à respecter par le transporteur privé en s'appuyant sur un cahier des charges qui prévoit des exigences de qualité dans le chef du conducteur et également de sécurité pour le véhicule utilisé.
- Le circuit attribué, le TEC contrôle son exécution : le respect des horaires et des arrêts fixés, le comportement du conducteur, la qualité du véhicule utilisé et ses éléments de sécurité.
Un changement d'arrêt voire d'horaire de prise en charge ou de dépose d'un élève sur un circuit ne peut être décidé entre les parents et l'équipage de bord. Seul le TEC peut prendre cette décision, dont la demande sera relayée le cas échéant par les autres acteurs.

- Il revient seul au TEC, ou par délégation, d'éventuellement suspendre totalement ou partiellement, l'exécution d'un ou de plusieurs circuits en cas de risque grave à la sécurité, par exemple en fonction des conditions climatiques, ou en cas de fermeture d'un établissement desservi par le circuit.
En cas de manquement non justifié du transporteur, il peut appliquer des sanctions financières voire la résiliation du contrat.

Il est donc l'interlocuteur des autres acteurs pour ce domaine d'exploitation tel que décrit.

4° Le transporteur

Deux rôles majeurs :

- Mettre à disposition en permanence le matériel et le chauffeur exigés par le contrat de sous-traitance pour l'exécution du circuit confié

Les circuits scolaires étant quasiment tous sous-traités à des entreprises professionnelles de transport, le rôle de ces dernières est central au quotidien pour offrir un service de qualité et de sécurité, convenues contractuellement.

- Il est tenu de respecter toutes les réglementations en matière de transport, d'assurance et de droit du travail.
- Il veille à ce que son personnel soit qualifié pour le transport d'élèves, qu'il soit de conduite irréprochable. Il assure une permanence au sein de son entreprise pour réagir en cas d'incident ou d'accident.
- Il fournit, en permanence, un véhicule conforme aux normes techniques, aux spécifications du cahier des charges (ex élévateur en cas de présence de voitures) et de capacité suffisante par rapport au nombre d'élèves affectés.
- veiller à ce que le circuit soit exécuté suivant les conditions imposées par le TEC, sans exclusive de proposition en préservant des conditions de travail correctes du chauffeur
 - Le transporteur, et son délégué le conducteur, exécute un contrat qui fixe ses obligations, et ses droits. Il ne décide pas des conditions de transport mais doit veiller à les mettre en œuvre . Il s'engage sur la qualité, la ponctualité, la fiabilité et la sécurité du service.
 - Il relate également auprès du TEC les difficultés rencontrées par le conducteur confronté à des comportements d'élèves perturbant gravement la sérénité et la sécurité des personnes transportées.

Les acteurs au quotidien

5° Un représentant de l'établissement scolaire

Deux rôles majeurs :

- Personne relai

Suivant l'école concernée, une personne est dédiée à la bonne organisation des entrées et sorties d'école. Cette fonction apporte du lien avec l'équipage de bord pour accueillir les élèves le matin à la sortie du bus scolaire et les accompagner à ce même bus à la fin de la journée scolaire.

- Ce moment quotidien permet des échanges sur « l'actualité » du vécu de chaque élève transporté : une information, un conseil, un relai au sujet de bons ou mauvais comportements de l'élève pendant les déplacements, une assistance le cas échéant.
- Cet échange peut prendre une autre ampleur dans le cadre d'une réunion avec les acteurs institutionnels.
- Collaboration dans la gestion du comportement des élèves
 - La convoyeuse ne peut pas punir un élève qui ne respecte pas les consignes à bord du bus scolaire. Pour renforcer cette discipline nécessaire dont la convoyeuse est la garante, un représentant de l'école peut confirmer par son autorité, la consigne donnée par la convoyeuse et/ou le chauffeur. Il peut prolonger l'évaluation du comportement de l'élève dans le bus par l'usage d'outil ou de mesure pédagogique.
 - L'attention est attirée sur la possibilité pour l'équipage de bord de refuser la montée dans le bus si l'élève adopte déjà un comportement perturbateur qui ne manquera de mettre en cause gravement la sécurité et la sérénité du transport. Il s'agit de question de fait ; le cas échéant une courte attente peut apaiser les tensions. En toute hypothèse, l'élève « en crise » ne sera jamais laissé seul.

6° Le chauffeur

Deux rôles majeurs :

- Conduire en toute sécurité les passagers du bus scolaire suivant l'itinéraire prescrit en respectant les horaires et les lieux d'arrêts

- Acteur au quotidien essentiel puisque sans lui pas de transport, le chauffeur a comme première charge de conduire les passagers de son véhicule suivant l'itinéraire prescrit jusqu'à destination. Il ne s'arrête qu'aux endroits convenus. Il respecte les horaires et ne peut jamais quitter un point de prise en charge ou de dépose avant l'horaire fixé. Il n'attend pas l'élève en retard au risque de ne plus respecter l'horaire du parcours restant.
 - Il vérifie si son véhicule est en ordre d'utilisation (équipement technique, propreté extérieure et intérieure). Il applique le Code de la Route. A sa prise de service et jusqu'à la fin, il n'est pas sous l'influence de substances pouvant altérer ses réflexes ou son jugement. Il reste calme au volant ; il adopte une conduite défensive.
 - Il respecte la feuille de route qui lui est remise. Il est inutile et blâmable de s'en prendre à lui pour des questions de principe ou d'organisation du circuit. Le cas échéant, il rapporte à son employeur une proposition de modification des modalités de prise en charge pour décision par le TEC.
 - Il veille à ne démarrer que lorsque les élèves sont attachés, Il manipule l'équipement technique (élévateur, arrimage des voiturettes, portes, soutes) pour lequel il est formé.
 - Il n'est pas responsable d'un retard lié à une cause étrangère (accident, travaux). En cas de retard significatif ou d'interruption du circuit, il envoie un SMS aux abonnés du service Info SMS.
 - Il rapporte auprès de son employeur « l'ambiance » durant les trajets s'il estime qu'une mesure doit être prise pour améliorer ou préserver la sécurité et la sérénité de tous.
- Prêter assistance à la convoyeuse à sa demande ; en son absence il assure la sécurité.
- Il forme un équipage avec le personnel d'accompagnement, si celui-ci est présent. Il se conforme au protocole *Ensemble pour le meilleur*. Il n'intervient pour assurer la discipline qu'à la demande de l'agent d'accompagnement ou lorsqu'un péril est imminent. Il se garde d'adopter toute attitude ou comportement qui discréditerait le rôle de l'agent d'accompagnement (ex. instruction contraire) ou le rendrait plus lourd (ex. musique intempestive).
 - S'agissant de transport d'élèves, le chauffeur adopte un comportement adapté à la population transportée.

- Il est non seulement l'image de son entreprise mais il représente aussi une partie de l'autorité pendant le transport – la seule en l'absence de convoyeuse. En ce cas, il assure la sécurité dans le bus. Il ne peut toutefois exclure ou interdire la montée d'un élève de sa propre initiative, sauf péril imminent.
- Il a une bonne présentation, il s'adresse, en français, poliment aux autres passagers, élèves et agents d'accompagnement, et aux autres acteurs (parents -représentant de l'école) ainsi qu'aux autres usagers de la voie publique. Cela signifie également qu'il ne porte pas de jugement sur leur genre, leur origine ethnique, leur religion, leur milieu familial ou encore leur éventuel handicap.

7° Le personnel d'accompagnement (convoyeuse)

Deux rôles majeurs : +

- Vérifier l'effectivité des fréquentations validée du service et s'assurer de la sécurité des montées et descentes aux points d'arrêt fixés
 - Le personnel d'accompagnement, ou les convoyeuses, sont des agents du Service public de Wallonie-Mobilité et Infrastructures. Chaque convoyeuse dispose d'une liste des élèves autorisés à monter dans le bus scolaire du circuit qui lui est attribué. Elle pointe pour chaque trajet repris dans la demande de transport acceptée la présence effective de chaque élève. Pour rappel, l'accès au bus scolaire n'est pas automatique mais une fois accordé il devient obligatoire jusqu'à une modification des modalités de prise en charge introduites par l'école. Une non-fréquentation sans justification acceptée peut conduire à un avis de sortie de l'élève absent.
 - Elle est responsable des montées et des descentes des élèves aux arrêts fixés pour chacun d'eux par le TEC. Si cette responsabilité commence et se termine au bus scolaire, la convoyeuse est attentive à ce que l'élève soit pris en charge à sa descente par une personne identifiée, sauf si elle dispose d'une déclaration d'autonomie de déplacement alors l'élève est considéré comme capable d'effectuer le cheminement depuis l'arrêt jusqu'à sa résidence. Il importe dès lors que la personne identifiée soit présente à temps à l'arrêt pour prendre en charge l'élève. Elle veille à se trouver au pied de la sortie du bus et non de l'autre côté de la rue. L'absence répétée d'un accueil à la descente de l'élève peut conduire à la suspension de l'accès au bus scolaire.
 - Représentante de l'autorité publique, la convoyeuse ne peut pas être rendue responsable de toutes les décisions prises par ailleurs concernant les modalités du

droit au transport ou des prises en charge. Il est inutile, dénonçable et susceptible de plaintes et de sanctions, de s'en prendre à elle verbalement ou physiquement.

- Encadrer les élèves pendant leur transport pour assurer leur bien-être et la discipline
 - La présence d'une convoyeuse a pour objectif d'assister les élèves qui ne sont pas autonomes pour monter/descendre dans le/du bus, s'y déplacer pour rejoindre sa place, s'attacher et se détacher à l'arrêt ou encore ranger ses affaires scolaires, sans gêner les passages. En cas de panne ou d'accident, pour autant qu'elle soit valide, elle place les élèves encore à bord en sécurité et appelle les secours et le bureau régional (SPW) qui diffusera l'information. Idem pour le chauffeur vis -à-vis de son employeur qui préviendra le TEC. Ce dernier dispose d'une procédure d'intervention urgente (cellule de crise).
 - Au-delà de gestes techniques, la convoyeuse apporte une présence rassurante pour l'élève entre un cadre familial et un environnement scolaire. Elle accueille les élèves et les accompagne à leur descente si nécessaire, ou souhaitable pour échanger avec un parent. Son but n'est pas de susciter ou de recueillir des confidences mais de créer les conditions pour un déplacement serein.
Elle s'exprime dans un langage poli, adapté pour une bonne compréhension par son interlocuteur ; elle n'exprime pas ses préjugés éventuels ; elle est équitable, cohérente et neutre dans ses consignes.

Cette attention bienveillante ne peut pas être exclusive ; l'agent doit pouvoir veiller et intervenir auprès de tous les élèves transportés en fonction de leur demande jugée légitime ou d'un besoin d'empêcher un comportement inadapté ou agressif.
Il n'existe pas de normes d'encadrement des élèves dans un bus scolaire. A l'heure actuelle, il existe plusieurs circuits sur lesquels sont présentes deux convoyeuses et d'autres sur lesquels aucun poste n'est ouvert.
 - La convoyeuse ne peut pas être considérée comme une « nounou ». Elle n'habille pas l'élève, ne le nourrit pas et ne le soigne pas davantage. Si la convoyeuse est formée pour apporter les premiers soins, elle ne dispose pas nécessairement du brevet de secourisme, ni de compétences médicales. Un geste simple pour un parent n'est pas une évidence pour la convoyeuse devant agir dans le stress, avec d'autres élèves alentours et dans un lieu peu adapté. Elle a reçu des consignes formelles pour appeler le 112 et, moyennant une formation en cours, intervenir sous ses directives directement auprès de l'élève.

Une convoyeuse n'est pas une éducatrice brevetée. Ce n'est pas sa fonction. Elle reçoit une formation axée sur son métier de gestion d'un groupe, de mineurs, de violence, de manutention,

des handicaps. Un *manager de proximité* lui est attaché pour la former, la soutenir, la conseiller et si besoin l'assister.

A l'instar du chauffeur, avec lequel elle forme un binôme, la convoyeuse gère le quotidien. Suivant les caractéristiques propres à chaque bus scolaire qui constitue un monde à part entière, elle donne des consignes pour veiller à la discipline et préserver la sérénité pendant les trajets, parfois très longs : elle attribue les places aux élèves, leur permet ou non d'écouter de la musique (écouteurs) ou de voir un film sur leur appareil mobile, de lire, de parler, de chanter, de s'amuser, de boire ou manger...les laisse dormir, ce en fonction de leur attitude, leur santé, leur âge et leur capacité. Le mot d'ordre est que toute action ne suscite pas de tensions.

L'utilisation du GSM peut se révéler a contrario négative s'il s'agit pour l'élève d'enregistrer des sons ou des images, de raconter en direct à ses parents sa version de ce qui se passe ou encore d'utiliser les réseaux sociaux pour dénigrer d'autres élèves. En ce cas, la convoyeuse demande à l'élève de ranger son GSM dans son cartable, ou à défaut le retient jusqu'à sa descente.

La convoyeuse ne peut pas sanctionner un élève pour son attitude ou comportement perturbateur voire dangereux. Elle peut utiliser la force proportionnée pour contenir un élève qui use de violence contre lui ou d'autres élèves ; elle peut faire appel à d'autres personnes.

Suivant le degré de gravité ou de fréquence du comportement inadapté, la convoyeuse évoque celui-ci en direct après des parents ou fait rapport à son employeur.

8° Les parents et les élèves

Les parents et leur(s) enfant(s) sont les bénéficiaires du service de transport scolaire. A ce titre, ils méritent toute l'attention car ils activent un droit qui leur est reconnu pour suivre un enseignement adapté à leur choix (parents) et à ses capacités(enfant).

Cette attention s'exprime par un droit à la clarté des informations, à l'assistance pour faire correspondre la réalité de la situation avec sa prise en considération correcte. Pour le surplus, il leur est demandé de respecter une série de conditions pour la bonne utilisation de ce service, la plupart du temps gratuit, et qu'un paiement volontaire ne pourrait alléger ou contourner.

La deuxième partie de ce règlement leur est consacrée.

Les conditions d'accès et d'utilisation du service de transport scolaire

ACCÈS DES ÉLÈVES AU SERVICE SCOLAIRE

Le bénéfice du service de transport scolaire n'est pas un contrat de transport pour lequel un paiement du prix de la place permet d'accéder au transport offert. Il faut que l'enfant réunisse plusieurs conditions pour être autorisé à utiliser le transport scolaire.

Une fois autorisé, les modalités convenues de transport, essentiellement points de prise en charge et de dépose et fréquentations doivent être respectées. En effet, le circuit, itinéraire et horaire, est organisé en fonction des prises en charge. Ne pas les respecter porte préjudice à l'organisation du service, en raison d'un coût ou d'une durée de parcours rendues inutiles.

L'attention des parents est attirée sur le fait qu'ils doivent se conformer à ce qui est convenu sous peine de voir l'accès au bus suspendu.

Il en est plus particulièrement ainsi des situations suivantes :

- absences prolongées de l'élève sans justification aux points de prise en charge
- absences répétées de parent/tiers autorisé lors de la dépose de l'élève non muni d'une déclaration d'autonomie de déplacement
- non-paiement du prix du transport réclamé

Si les modalités convenues de transport ne sont plus d'actualité, les parents doivent le signaler à l'école qui introduit une demande de modification de la prise en charge. Pour rappel, il n'est pas question de vouloir s'arranger avec l'équipage de bord. Ce dernier n'a pas l'autorité pour accéder à ces demandes.

Il est également important pour l'organisation du service qu'en cas de cessation d'utilisation du bus scolaire, les parents le signalent à l'école pour que celle-ci introduise un avis de sortie. A défaut, le prix du transport qui serait payable resterait exigible, même en l'absence effective d'utilisation.

En cas d'absence courte et ponctuelle (ex un jour malade) les parents informent au mieux l'équipage de bord et singulièrement la convoyeuse sans formalité particulière.

1° Cheminement - Présence à l'arrêt

L'élève autorisé à prendre le bus scolaire est sous la responsabilité des parents jusqu'à sa montée dans le bus, et au retour depuis sa descente.

L'élève âgé de 6 ans maximum est accompagné par un parent ou un tiers délégué pour effectuer le cheminement vers l'arrêt. Pour les autres élèves, il appartient au parent soit d'accompagner l'élève soit de lui prescrire les bons comportements à adopter sur le cheminement à pied depuis son lieu de résidence jusqu'à l'arrêt déterminé. Ainsi l'élève marche sur le trottoir ou à défaut sur l'accotement dans le sens contraire de la circulation ; en cas d'obscurité, il est vêtu d'un vêtement réfléchissant.

L'élève a mangé, est habillé, dispose de ses affaires scolaires et quitte sa résidence à l'heure pour arriver, sans devoir courir, à l'arrêt au moins 5 minutes avant l'horaire renseigné du passage du bus scolaire. Les parents ne demandent pas à l'équipage de bord de prévenir par SMS ou en klaxonnant de l'arrivée du bus.

Si l'élève est malade, et principalement s'il est contagieux, les parents ne le présentent pas à l'arrêt.

L'élève se tient calmement dans l'attente de l'arrivée du bus, qui plus est s'il s'agit d'un point de rassemblement avec d'autres élèves.

Pour le retour, un parent ou un tiers délégué est présent à l'arrêt, sauf si l'élève dispose d'une déclaration d'autonomie de déplacement. En cas d'absence de parents, le bus effectuera un second passage si possible, dépose l'élève à une garderie ou fait appel à la police.

Les absences répétées de parent à la descente sont sanctionnées, après avertissement, d'une suspension d'accès de l'élève au bus scolaire.

2° Montée des élèves - Attribution des places - Mesures de sécurité - Fournitures scolaires

Avant de monter dans le bus, l'élève attend l'arrêt complet de celui-ci et l'ouverture des portes. Il monte en principe par l'avant, sauf consigne contraire. Il monte calmement, sans bousculade.

L'élève salue la convoyeuse et le chauffeur, lesquels lui rendent le bonjour. Il s'installe à la place qui lui est désignée.

Il emporte avec lui le volume strictement nécessaire d'affaires scolaires, rangées dans un cartable ou sac souple fermés. Si des soutes existent, ces affaires y sont placées avec l'assistance de la convoyeuse. Celle-ci aide au besoin l'élève à porter ses affaires dans le bus et les range à un endroit non gênant pour la circulation (sous le siège ou au-dessus, voire à l'arrière en fonction de la configuration et de l'occupation du bus).

Une fois assis, l'élève boucle la ceinture de sécurité de son siège. La convoyeuse s'assure que cela est fait et le cas échéant effectue cette opération. La ceinture reste bouclée tout le temps du trajet et jusqu'à l'arrêt complet du véhicule. La convoyeuse veille à cela mais n'encourt pas de responsabilité spécifique si l'élève défait sa ceinture en cachette.

La convoyeuse peut demander l'assistance de parents ou d'un tiers autorisé pour l'assister afin que l'élève rejoigne calmement la place attribuée. C'est uniquement sur demande ; toute montée non sollicitée dans le bus est considérée comme une intrusion et si le parent /tiers n'obtempère pas immédiatement, une sanction de suspension d'accès peut être prise pour son enfant/l'élève concerné en raison de la perturbation grave du service qu'un tel comportement entraîne.

3° Comportement des élèves -Comportement attendu -Interdictions

L'élève respecte les consignes qui lui sont données par l'équipage de bord, et au premier chef, par la convoyeuse. Ces consignes ont pour seul objectif la sécurité et la sérénité dans le bus et évite toute discrimination.

De manière générale, l'élève adopte un comportement respectueux des autres passagers et du matériel à bord. L'âge et la nature du handicap de certains élèves sont pris en compte sans toutefois être une excuse d'un comportement inadapté dans un transport en commun.

L'élève parle calmement, sans élever la voix. S'il a besoin de quelque chose, il appelle la convoyeuse qui peut l'autoriser à boire, à manger ou demander l'arrêt du bus. Il ne distrait pas le chauffeur et ne compromet pas la tranquillité des autres passagers. Il ne les bouscule pas, ni les agresse ; il ne vole pas ni n'abîme leurs affaires, Il n'exerce pas sciemment et de manière répétée sur un autre passager une pression psychologique insupportable, par menaces, insultes, injures, calomnies ou diffamation. Il ne rackette pas, et s'abstient de tout acte de violence sexuelle à l'encontre de tout passager, y compris lui-même.

Il reste assis et ne quitte pas sa place tant que le bus est en mouvement. Il peut disposer d'un objet (GSM, livre, dessin, doudou, ...) moyennant l'autorisation de la convoyeuse. Cette dernière ne peut être tenue responsable d'une détérioration ou d'un vol du matériel personnel de l'élève.

Il ne lance pas d'objet. Il n'introduit pas d'objet sale ou dangereux dans le bus (ciseaux, cutters, briquets, couteaux, pétards, armes ...) . Il ne salit pas, n'abîme pas ni ne vole le matériel. Il ne touche pas aux poignées, aux serrures et autres dispositifs de sécurité des portes et issues de secours.

Il ne crache pas, ne fume pas (ou vapote) et n'incite pas les autres à le faire. Il n'introduit pas ni ne consomme des produits stupéfiants. En cas de doute, la convoyeuse confisque les substances.

Avec son GSM, l'élève n'enregistre ni les images ni les sons qui visent les autres passagers. Il écoute la musique avec des écouteurs ou à faible volume. Il ne téléphone à autrui que s'il y est autorisé.

4° Gestion des incidents – Procédures et mesures

Toute attitude ou tout comportement inadapté.e et contrevenant aux consignes ou aux règles ici reprises, est constaté.e par l'équipage de bord, constat qui fait foi jusqu'à preuve du contraire.

Suivant la gravité et la répétition du fait, l'équipage fait une remarque verbale, en direct à l'élève, aux parents ou au représentant de l'école, ou alors établit un rapport écrit précisant l'auteur et la nature des faits qu'il transmet à son employeur respectif (TEC-SPW-BR) afin qu'un suivi soit apporté par la Direction du transport et des déplacements scolaires.

Lorsqu'un rapport écrit est transmis, le responsable du bureau régional de transport scolaire envoie un courrier d'avertissement aux parents s'il estime que le fait répréhensible ne porte pas

une atteinte grave à la personne d'autrui ou au matériel. Cet avertissement a comme objectifs de rendre les parents conscients du comportement/attitude répréhensible de l'élève pendant les trajets et de les enjoindre à prendre des mesures correctrices.

L'avertissement peut également être communiqué à l'établissement scolaire.

Une réunion de concertation peut en outre être proposée en présence de tous les acteurs, en ce compris un représentant de l'école, l'équipage de bord, le TEC, le transporteur, les parents et le cas échéant l'élève lui-même, pour identifier la ou les causes du comportement/attitude inadapté.e et apporter des améliorations dans le chef de l'élève lui-même ou, si possible, dans une des conditions de transport (comportement/attitude de l'équipage de bord, durée du transport, zone de transfert, changement de circuit,...).

A) Écartement réactif

En cas d'atteinte grave ou de répétition des incivilités malgré un ou plusieurs courriers d'avertissement, une mesure d'écartement d'urgence peut être prononcée.

S'il existe un péril imminent, l'équipage de bord peut prendre cette mesure, moyennant l'aval du service de permanence qu'il aura contacté et après un appel éventuel aux services de police. Un rapport écrit est immédiatement adressé à l'employeur respectif et transmis au responsable du bureau régional de transport scolaire qui en avertit le directeur de la Direction du transport et des déplacements scolaires pour suivi.

Dans les autres cas, la mesure d'écartement est décidée par le directeur de la Direction du transport et de déplacement scolaires, prononcée par son délégué au sein du bureau régional et formalisée par lui dans un courrier recommandé, doublé d'un courriel, adressé aux parents, au chef d'établissement, au TEC et au personnel d'accompagnement.

La mesure d'écartement peut être de courte, de moyenne ou de longue durée. Sauf le cas d'un incivilité matérielle limitée, toute mesure d'écartement est suivie d'une invitation à une réunion de concertation avec les différents acteurs concernés, en ce compris les parents, pour débattre du fait commis, des conditions d'un retour serein sur le bus scolaire ou déplorer le risque majeur que ferait courir un retour de l'élève sur le service et donc ne pas lever l'écartement.

B) Écartement préventif

Une mesure d'écartement préventive peut également être prononcée en cas d'absence temporaire d'une convoyeuse sur un circuit. Celle-ci vient en effet prolonger les mesures de sécurité que doit prendre le chauffeur lorsque la gestion du comportement des élèves constitue une charge trop lourde pour lui.

Certaines circonstances empêchent parfois cette présence effective, soit par l'agent titulaire soit par un agent suppléant. Aussi, un encadrement à chaque trajet pendant tous les jours scolaires ne peut être garanti malgré les efforts.

Cette absence ponctuelle peut poser des difficultés pour la bonne prise en charge de certains élèves. Aussi, après concertation les différents acteurs du transport scolaire (TEC, école, SPW et

équipage), il peut être décidé dans cette circonstance de ne pas prendre en charge certains élèves qui représentent un risque identifié de sécurité pour eux-mêmes et les autres passagers en cas et pour la durée d'absence d'une convoyeuse.

Un courrier est alors transmis préalablement aux parents les informant de cette éventualité, mentionnant la procédure d'information de cette circonstance.

Cette mesure s'inscrit dans un système dynamique de gestion du risque de sécurité. Elle ne possède pas de caractère définitif. En effet, les comportements de l'élève visé font l'objet d'un suivi continu et une nouvelle appréciation de son comportement peut amener à revoir cette position à l'initiative de tout acteur.

Toute mesure d'écartement du service scolaire ne suspend pas l'obligation scolaire.

Un recours contre une décision d'écartement peut être introduit auprès du Ministre en charge du transport scolaire. Le courrier en fait mention ainsi que de ses modalités d'exercice.

5° Responsabilité des parents

En tant qu'acteurs à part entière du service du transport scolaire, les parents sont responsables des renseignements fournis pour la prise en charge attendue de leur enfant et du respect des consignes et du présent règlement en vue du bon fonctionnement du service.

Leur première responsabilité est de prendre connaissance du fonctionnement du service de transport scolaire et de connaître les différents acteurs, leur niveau et leur périmètre d'intervention afin de s'adresser à la bonne personne, au bon moment pour le résultat attendu. Le présent règlement est destiné à cet effet. Tout éclaircissement ou information complémentaire doit être demandée aux acteurs institutionnels dans leur domaine respectif de compétence. Les coordonnées des gestionnaires sont connues de l'établissement et disponibles sur le site web : mobilite.wallonie.be/transportscolaire

1° Devoir d'informations

Les parents qui sollicitent le bénéfice du transport scolaire doivent communiquer des informations claires, précises, exhaustives et justes au représentant de l'établissement qui encode la demande pour leur compte dans l'application informatique.

2° Devoir d'utilisation conforme

Une fois la demande acceptée, l'élève doit utiliser le service, sauf motif accepté (maladie par ex), tel que renseigné sur la demande. Le service de transport scolaire est la plupart du temps gratuit mais il a toujours un coût social. La situation de l'élève peut bien entendu évoluer. Les parents doivent alors contacter l'école pour faire modifier la demande et attendre que celle-ci soit à

nouveau validée. Si l'élève cesse de fréquenter le bus scolaire, les parents doivent informer l'école pour enregistrer la « sortie » sur service, et éviter le paiement du prix du transport s'il était dû.

Lorsqu'un prix est demandé suivant le tarif en vigueur pour l'utilisation du transport scolaire, les parents s'en acquittent suivant les modalités fixées. En cas de retard et après rappel, cela pourra donner lieu à des indemnités de retard voir à la suspension de l'accès au bus scolaire jusqu'à parfait paiement ou respect d'un plan d'apurement convenu. En cas de difficulté de paiement, les représentants légaux des enfants peuvent introduire une demande pour un plan d'apurement auprès du TEC via l'adresse email suivante : compta.clients@letec.be

3° Devoir de sécurité

Les parents s'assurent du lieu et du moment de passage du bus pour que l'enfant soit prêt 5 minutes avant celui-ci. Selon les saisons, l'enfant est habillé en conséquence. En cas de fortes chaleurs, une bouteille d'eau est fournie dans son sac scolaire.

Jusqu'à l'arrêt fixé pour la prise en charge et à partir de la descente de l'élève, les parents en sont responsables. L'arrêt est fixé au mieux de l'autonomie de l'enfant, de la configuration des lieux et de la rationalité du circuit (arrêt LP TEC ; point de regroupement à moins d'un km de la résidence). Le service n'est pas obligatoirement un transport de porte à porte.

A défaut de déclaration d'autonomie de déplacement autorisant l'enfant à se déplacer seul, le parent ou tiers délégué est présent à la descente de l'enfant, du côté trottoir de l'arrêt du bus.

Le bus peut être en retard au vu de la densité de la circulation ou d'un retard dans la prise en charge d'élèves montant en amont de l'itinéraire mais il ne part jamais à l'avance de l'horaire fixé. Vu qu'il s'agit d'un transport collectif avec un horaire à respecter pour les prises en charges et l'arrivée à l'école avant les cours, le bus scolaire n'attend pas à l'arrêt. Le chauffeur ne klaxonne pas et la convoyeuse ne prévient pas par téléphone de l'arrivée du car.

Si un retard conséquent est constaté, les parents se renseignent via le système InfoSMS du TEC.

4° Devoir de collaboration

Les parents communiquent tout renseignement relatif au comportement de l'enfant susceptible d'influencer son transport. Cela peut se traduire sous la forme d'une fiche de comportement.

L'accès au bus scolaire est réservé aux seuls ayant droit et personnel de la direction du Transport et des déplacements scolaires et du TEC. Cependant, pour autant que l'équipage de bord, et plus précisément la convoyeuse, en fait la demande expresse, l'enfant peut être accompagné par son parent dans le bus pour le rassurer et le sécuriser pendant l'arrêt

A la demande de l'équipage ou des gestionnaires SPW ou TEC, les parents fournissent les équipements et accessoires (rehausseur, ceinture de contention, flacon d'eau, livres, ...) pour permettre un transport sécurisé et serein de leur enfant.

Si des remarques sont formulées à l'égard du comportement de leur enfant, les parents interviennent auprès de lui.

5° Devoir de respect

L'équipage de bord et plus précisément la convoyeuse ont pour mission de transporter les élèves en sécurité et en sérénité. Dans leur communication et leurs actions, il fait preuve de respect et de neutralité.

A leur tour, les parents doivent faire preuve de respect, et de courtoisie vis-à-vis du chauffeur et de la convoyeuse.

Ils s'abstiennent de les insulter, de les dénigrer, en direct ou sur les réseaux sociaux. Ils ne les menacent pas par parole, écrit ou geste.

Ils ne s'en prennent pas aux autres élèves transportés et ne montent pas dans le bus sans y être invités.

Ils écoutent les remarques formulées sur le comportement de leur enfant et le cas échéant discutent calmement à ce propos.

En cas de désaccord ou de reproches, pour éviter toute escalade de violence verbale ou physique, les parents s'adressent pour le chauffeur au Tec et pour la convoyeuse à la Direction du transport et des déplacements scolaires (bureau régional).

Un comportement ou une attitude inadaptée ayant provoqué un vif émoi dans le chef de l'équipage de bord, qu'il y ait ou non une incapacité de travail, peut être sanctionnée par la suspension de l'accès au bus scolaire de leur enfant afin de préserver la sécurité et la sérénité des passagers et du service en général, sans préjudice le cas échéant de sanctions administratives ou poursuite pénale.

RÈGLEMENT GÉNÉRAL POUR LA PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES

Conformément à l'article 13 du Règlement Général de Protection des Données (RGPD) européen (2016/679) du 27 avril 2016 relatif à la protection des données personnelles et à la libre circulation de ces données, de la loi belge du 30 juillet 2018 relative à la protection des personnes physiques à l'égard des traitements de données à caractère personnel et au [Décret du 1^{er} avril 2004 relatif au transport et aux plans de déplacements scolaires](#), les informations personnelles communiquées par les parents à l'établissement scolaire concerné par la demande de prise en charge ne seront utilisées par la Direction du Transport et des Déplacements scolaires du SPW Mobilité Infrastructures, que dans le cadre des procédures de vérification des conditions d'octroi du droit au transport.

L'établissement scolaire concerné est chargé de la sécurité des procédures de collecte et de conservation de ces données qui ne seront ni vendues ni utilisées à des fins de marketing.

Ces données seront conservées jusqu'à la fin de l'année scolaire au cours de laquelle l'élève aura atteint l'âge maximum pour accéder à l'enseignement ordinaire obligatoire ou à l'enseignement spécialisé organisé par la Fédération Wallonie Bruxelles.

Dans le cadre de ce traitement, vos informations personnelles seront transmises au TEC qui déterminera, le cas échéant, les conditions de prise en charge de l'enfant et le circuit sur lequel ce dernier sera affecté.

Le nom et prénom et le point de prise en charge de l'enfant seront également communiqués aux transporteurs ainsi qu'au personnel d'accompagnement.

Conformément à l'article 15 du RGPD, vous bénéficiez du droit de consultation des données qui vous concernent, du droit à la rectification, vous opposer ou demander à limiter le traitement ou encore en demander la suppression en contactant le responsable du traitement à l'adresse postale suivante: Direction du Transport et des déplacements scolaires, Boulevard du Nord, 8 à 5000 Namur ou via courriel à l'adresse suivante :transportscolaire@spw.wallonie.be

Sur demande via [formulaire](#) disponible sur le [Portail de la Wallonie](#), vous pouvez avoir accès à vos données ou obtenir de l'information sur un traitement qui vous concerne. Le Délégué à la protection des données du Service public de Wallonie, Monsieur Xavier TIMPERMAN, en assurera le suivi. Toute question peut lui être adressée à l'adresse suivante :

protectiondesdonnees@spw.wallonie.be

Vous trouverez de plus amples informations sur la protection des données à caractère personnel et vos droits sur le [Portail de la Wallonie](#).

Enfin, si dans le mois de votre demande, vous n'avez aucune réaction du SPW, vous pouvez contacter l'Autorité de protection des données pour introduire une réclamation à l'adresse suivante : 35, Rue de la Presse à 1000 Bruxelles ou via l'adresse courriel : contact@apd-gba.be.
