

ANNEXE 2

Règlement d'exploitation du réseau de transport public de voyageurs d'Idélis, réseau du Syndicat Mixte des Transport Urbains de Pau porte des Pyrénées

ARTICLE 1 : OBJET

Le présent règlement définit les conditions dans lesquelles les voyageurs peuvent utiliser le service de transport public d'Idélis, ainsi que leurs droits et leurs obligations. Il complète les textes légaux en vigueur. Ses dispositions sont applicables à l'ensemble des lignes et services du réseau.

ARTICLE 2 : CONDITIONS DE TRANSPORT

2.1 - Accès aux véhicules

L'accès aux véhicules est autorisé à toute personne munie d'un titre de transport en cours de validité. L'enfant de moins de 4 ans voyage gratuitement mais doit être accompagné.

2.2 – Arrêts

Tous les arrêts sont facultatifs, en conséquence, les voyageurs qui désirent monter en voiture sont tenus de demander l'arrêt du véhicule dans lequel ils désirent prendre place, en tendant le bras franchement et assez tôt, pour être vus en temps utile par le conducteur. De même, l'arrêt de descente devra être demandé au moyen des boutons disposés à cet effet dans les véhicules, suffisamment à temps pour que le conducteur soit en mesure d'arrêter sans danger son véhicule. A l'arrêt, les voyageurs doivent descendre par les portes centrales et arrière du bus.

À l'arrivée aux arrêts "terminus" tous les voyageurs doivent descendre du véhicule ; des cas particuliers sont cependant admis à certains terminus, sur instruction du personnel de l'exploitant.

2.3 - Places réservées

Dans chaque voiture, des places assises signalées sont réservées par priorité décroissante aux :

- mutilés de guerre en possession d'une carte officielle portant la mention "station debout pénible"
- non-voyants civils en possession d'une carte justificative ou munis d'une canne blanche
- invalides du travail et infirmes civils en possession d'une carte officielle portant la mention "station debout pénible"
- femmes enceintes
- personnes accompagnées d'enfant de moins de 4 ans (assis sur les genoux d'un adulte)
- personnes en situation d'invalidité temporaire (par exemple utilisant des béquilles)

Lorsque ces places réservées sont inoccupées, elles peuvent être utilisées par d'autres voyageurs qui devront les céder immédiatement aux personnes à mobilité réduites lorsqu'elles en font la demande directement ou par l'intermédiaire du personnel de l'exploitant.

Les voyageurs non prioritaires sont invités par ailleurs à céder la place réservée qu'ils pourraient occuper aux personnes âgées, pour lesquelles un trajet debout est particulièrement pénible.

2.4 - Transport des animaux - objets encombrants matières dangereuses

2.4.1 – Animaux

En règle générale, les animaux sont interdits. Les chiens reconnus aptes à leurs fonctions de guide de personne non-voyante sont néanmoins admis, ces chiens sont, dans ce cas, exemptés du port de la muselière mais doivent être tenus en laisse. Les animaux domestiques de petite taille peuvent être admis s'ils sont transportés dans des paniers, sacs ou cages convenablement fermés et installés sur les genoux de leur propriétaire. Ces animaux ne doivent en aucun cas salir les lieux ou incommoder les voyageurs ou constituer une gêne à leur égard. En aucun cas, l'exploitant ne pourra être tenu pour responsable des conséquences des accidents dont les animaux auraient été l'objet, ni des dommages qui leur auraient été causés. Leur propriétaire sera rendu responsable des dégâts qu'ils auraient pu occasionner.

2.4.2- Objets encombrants

Les petits bagages à main ou colis, pouvant être transportés par une seule personne, sont admis et transportés gratuitement. Il est toutefois interdit de pénétrer dans les véhicules avec des colis encombrants. Les poussettes et véhicules d'enfants sont admis dans le bus sans supplément de tarif. Le client doit prendre toutes les précautions nécessaires à la sécurité de son (ses) enfant(s) à la montée, à la descente et au cours de transport. A l'intérieur du véhicule, il doit en outre veiller à ne pas encombrer le couloir de circulation, ni gêner les entrées et sorties du véhicule. L'emploi des poussettes et véhicules d'enfants est déconseillé aux heures de forte fréquentation du réseau. Ils doivent être tenus immobilisés. Pour des raisons de sécurité, il est rigoureusement interdit de pénétrer dans les véhicules avec des bicyclettes, des vélomoteurs ou des chariots de type "supermarché". Seuls les vélos pliants seront acceptés pour favoriser l'intermodalité dans les transports. En aucun cas, l'exploitant ne peut être tenu pour responsable des dégâts ou dommages subi par les objets encombrants ci-dessus définis. Leur propriétaire sera par ailleurs rendu responsable des dommages que ces objets auraient pu occasionner aux autres voyageurs et / ou aux matériels, aux équipements et aux installations du service.

2.4.3 - Matières dangereuses – armes

Il est interdit d'introduire dans les stations, agences commerciales ou véhicules, des matières dangereuses (explosives, inflammables, toxiques) ou des matières infectées. Les armes de toute catégorie sont interdites sauf pour les titulaires d'une autorisation de port d'arme prévue par les lois et réglementations en vigueur.

2.5 – Interdictions

2.5.1 - Il est interdit aux voyageurs, sous peine de contravention :

- de se trouver dans des lieux interdits au public ou réservés à l'exploitant, ou d'occuper un emplacement non destiné aux voyageurs
- de monter ou de descendre des véhicules autrement que par les issues réglementaires ou celles de ces issues désignées par l'exploitant
- de mettre un obstacle à la fermeture ou à l'ouverture des portes

- de monter ou de descendre des véhicules ailleurs qu'aux arrêts matérialisés par un poteau ou abribus, et lorsque le véhicule n'est pas complètement arrêté, sauf requête du personnel de l'exploitant ou ligne spécifique fonctionnant avec l'arrêt du véhicule "à la volée"
- de se pencher au-dehors des fenêtres des véhicules
- d'occuper abusivement les sièges avec des effets, colis, bagages ou autres objets
- de monter dans les véhicules en violation de l'indication "complet" ou "je ne prends pas de passager" donnée par le personnel de l'exploitant
- de fumer ou de cracher dans les véhicules ou dans l'agence commerciale de l'exploitant et, plus généralement, dans tous les lieux du réseau accessibles au public
- d'enlever, de souiller, de dégrader, de détériorer ou de mettre obstacle au bon fonctionnement des matériels, équipements et installations de toute nature, soit à bord des véhicules, soit dans tout espace réservé à l'exploitation ainsi que les pancartes, inscriptions ou affiches qu'ils comportent
- de se servir sans motif plausible des dispositifs d'alarme ou de sécurité
- de déplacer ou de modifier la signalétique ou les moyens de protection temporaire installés par l'exploitant
- de prendre toute position susceptible de gêner la conduite des véhicules, le service du personnel d'exploitation ou la circulation des autres voyageurs
- de faire usage dans l'agence commerciale de l'exploitant ou dans les véhicules, de tout appareil bruyant ou sonore ou d'animer un spectacle de quelque nature que ce soit ; toutefois de telles activités peuvent être autorisées par l'exploitant, notamment aux conditions d'heures et d'emplacement qu'il fixera
- de pénétrer dans les véhicules ou de stationner dans l'agence commerciale de l'exploitant dans un état notoire de maladie dont la contagion serait à redouter pour les autres voyageurs, ou en état d'ivresse
- de fumer y compris avec une cigarette électronique ou de cracher dans les véhicules ou dans l'agence commerciale de l'exploitant et plus généralement, dans tous les lieux du réseau accessible au public

2.5.2 - Il est en outre formellement interdit aux voyageurs :

- de parler sans nécessité au conducteur pendant la marche du véhicule
- de s'installer au poste de conduite du véhicule
- de rester à bord des véhicules après le dernier arrêt commercial ou les terminus provisoirement établis par l'exploitant
- de monter à bord des véhicules et de circuler à l'intérieur équipé de patins à roulettes, rollers ou assimilés
- de s'agripper aux véhicules, qu'ils soient à l'arrêt ou en mouvement, pour les personnes équipées de patins à roulettes, de rollers ou assimilés, ou utilisant une trottinette, une planche à roulettes ou tous engins assimilés
- et plus généralement de porter atteinte, à la sécurité publique
- de distribuer des tracts sans une autorisation spéciale
- d'offrir, de louer, de vendre quoi que ce soit, de se livrer à une quelconque publicité ailleurs que dans les espaces affectés à cet usage et sans l'autorisation correspondante

- d'effectuer des prises de vue fixes ou mobiles ou des prises de son sans autorisation particulière de l'exploitant

(Toutefois, les trois dernières activités peuvent être autorisées par l'exploitant, notamment aux conditions d'heures et d'emplacement qu'il fixera).

- d'abandonner ou de jeter aux arrêts, dans l'agence commerciale de l'exploitant ou dans les véhicules tous papiers (journaux, emballages, titres de transports) résidus ou détritiques de toute nature pouvant nuire à l'hygiène et à la propreté des lieux et / ou gêner d'autres voyageurs et / ou susceptibles de provoquer des troubles de fonctionnement aux équipements et installations
- de solliciter la signature de pétition, de se livrer à une quelconque propagande, de tenir des rassemblements, et d'une manière plus générale, de troubler de quelque manière que ce soit la tranquillité des voyageurs dans les agences commerciales de l'exploitant ou les véhicules de pratiquer toute forme de mendicité
- d'apposer aux arrêts équipés d'abribus ou de poteaux d'arrêt, sur les équipements, dans les locaux commerciaux ou dans les véhicules, des inscriptions de toute nature manuscrites ou imprimées, tracts, affiches, tags ou gravages
- de pratiquer toute activité sportive ou jeu susceptible de gêner l'exploitation

Les voyageurs qui, par leur tenue ou leur comportement, notamment au titre de l'article 2.5.2 ci-dessus, risquent d'incommoder ou d'apporter un trouble à l'ordre public et / ou à la sécurité à l'intérieur d'un véhicule, à un arrêt ou dans un espace commercial du réseau, devront quitter les lieux si la demande leur en est faite par le personnel habilité de l'exploitant. Si les voyageurs ont payé le prix de leur déplacement, ils ne pourront prétendre en pareil cas à un quelconque dédommagement.

En cas de non-respect des dispositions prévues au présent article 2.5, l'exploitant décline par avance toute responsabilité pour les accidents ou dommages qui pourraient en résulter.

En tout état de cause, les voyageurs doivent se conformer aux injonctions qui leur sont données directement par les personnels habilités par l'exploitant ou indirectement par l'intermédiaire d'une annonce sonore ou d'une signalisation.

ARTICLE 3 – Vente et contrôle des titres de transport

3.1 Tarifs

Les conditions d'utilisation des titres de transport ainsi que la tarification applicable sont définies par l'Autorité Organisatrice des Transports (Syndicat Mixte des Transports Urbains de Pau Porte des Pyrénées).

3.2 Achats de titres de transport

Chaque voyageur doit être muni d'un titre de transport, individuel ou collectif, valable et validé sur le réseau IDELIS.

Le titre individuel peut être acheté :

- A la montée dans les bus auprès des conducteurs
- A l'agence commerciale IDELIS (Place d'Espagne à Pau)
- Dans les lieux de vente agréés par le réseau IDELIS
- Sur le site internet www.reseau-idelis.com

Le titre collectif peut être acheté à l'agence commerciale IDELIS.

3.3 Frais de création de cartes et prix des billets sans contact

La création d'une carte Pyrelis nominative est gratuite. En revanche, lors de la création d'une carte Pyrelis anonyme, des frais sont demandés au client selon les tarifs en vigueur.

Il est également demandé des frais de reconstitution de carte dans les cas suivants :

- La carte arrive en fin de vie et doit être renouvelée
- La carte est perdue
- La carte est détériorée
- Le client souhaite changer un élément présent sur sa carte nominative (photo, nom, prénom)
- La carte du client a été saisie par les agents vérificateurs en cas d'une utilisation par un tiers ; la carte est jointe au procès-verbal qui est transmis au Tribunal de Police.

Dans tous les cas, la création de la carte Pyrelis s'effectue à l'agence commerciale IDELIS, Place d'Espagne à Pau. Tant que le client n'a pas fait refaire sa carte, il doit acheter un titre de transport avant de monter à bord d'un véhicule IDELIS ou auprès d'un conducteur. Le client ne pourra exiger ni compensation, ni remboursement des titres achetés pendant ce laps de temps.

Les billets sans contact intègrent de nouvelles technologies. Pour favoriser leur réutilisation et ainsi limiter le gaspillage, ces supports sont vendus (0,20 € au 15 juillet 2014). Les tickets perdus, volés ou endommagés ne sont ni remboursés, ni échangeables.

3.4 Validation des titres

La validation du titre de transport est obligatoire dès la montée dans le bus y compris en correspondance.

Dans le cas où le valideur ne fonctionnerait pas, le client doit utiliser l'un des autres appareils à sa disposition dans les véhicules.

Dans le cas où l'ensemble du dispositif ne fonctionnerait pas, le client doit se présenter immédiatement au conducteur du bus.

Le client ne pourra pas évoquer au cours d'un contrôle que son titre n'est pas validé parce que le valideur ne fonctionnait pas.

La cession ou la mise à disposition à titre gratuit ou onéreux de titre de transport est interdite et peut faire l'objet d'une contravention.

La non validation d'un titre, y compris en correspondance, entraîne en cas de contrôle une contravention.

3.5. Contrôle des titres

Le personnel de contrôle de l'exploitant peut à tout moment du trajet dans les véhicules vérifier les titres de transports.

Les voyageurs doivent se munir de titres de transport correspondant à la catégorie et à la nature du service qu'ils utilisent; ils sont responsables du bon état de conservation de leur titre de transport et doivent, pendant toute la durée de leur déplacement c'est-à-dire jusqu'à leur descente du véhicule pouvoir le présenter sur demande à tout personnel affecté par l'exploitant au contrôle, habilité à cet effet.

ARTICLE 4 - CONSTATATION DES INFRACTIONS

Les voyageurs qui auront enfreint les dispositions des articles 2.4, 2.5.1, 2.5.2 et 3 seront en situation d'infraction. Ces infractions peuvent, à tout moment du trajet dans les véhicules être constatées par le personnel de contrôle habilité de l'exploitant.

4.1. Peines encourues

Les infractions sont punies de peines prévues par les différents textes légaux ou réglementaires en vigueur, sans préjudice des réparations civiles qui pourraient être réclamées par l'exploitant.

4.2. Indemnité forfaitaire transactionnelle

S'il n'y a pas eu tentative manifeste de fraude de la part du voyageur, celui-ci peut éviter toute poursuite pénale en effectuant le paiement d'une indemnité forfaitaire transactionnelle correspondant à l'infraction.

- sur le champ entre les mains de la personne du service de contrôle de l'exploitant et contre remise d'une quittance,
- ou dans le délai de deux mois à compter de la date de l'infraction, auprès du service de l'exploitant indiqué sur le procès-verbal qui lui a été remis.

Le montant de l'indemnité forfaitaire transactionnelle pour un voyage sans titre de transport correspond à 36 X (le prix du ticket-carnet, tarif normal, de la RATP).

Le montant de l'indemnité forfaitaire transactionnelle pour un voyage avec un titre de transport non valable correspond à 24 X (le prix du ticket-carnet, tarif normal, de la RATP).

Dans le cas d'un paiement différé, l'indemnité forfaitaire est augmentée d'un montant pour frais de dossier. Tout voyageur en situation d'infraction qui refusera le paiement de l'indemnité forfaitaire transactionnelle ou qui acceptant de régulariser sa situation au moyen du paiement de la dite indemnité n'en effectuera pas le règlement, sera passible des poursuites devant les juridictions compétentes.

ARTICLE 5 - OBJETS TROUVÉS

5.1. Responsabilité

L'exploitant n'est nullement responsable des objets perdus ou volés dans les véhicules, dans ses bureaux et / ou agence commerciale, ainsi que chez les dépositaires agréés. Il peut procéder ou faire procéder à la destruction immédiate des objets abandonnés ou laissés sans surveillance pouvant représenter un éventuel danger pour le public

5.2. Garde

Les objets trouvés sont à récupérer à l'Agence commerciale située Place d'Espagne. Les objets sont conservés 6 mois.

ARTICLE 6 - RÉCLAMATIONS

6.1. Qualité

Toute personne qui manifesterait l'intention d'obtenir un éventuel dédommagement à l'occasion d'un parcours effectué sur le réseau, quelles que soient les circonstances invoquées, sera tenue de faire la preuve de sa qualité de voyageur ; soit en présentant le ticket utilisé réglementairement, soit par tout moyen de nature à établir la conclusion du contrat de transport et le paiement du prix du parcours.

6.2. Réclamations verbales

Les réclamations verbales des voyageurs ne peuvent être reçues que par le personnel de contrôle de l'exploitant.

6.3. Réclamations écrites

Les réclamations écrites dûment motivées doivent être adressées dans les 48 heures suivant l'incident au siège de l'exploitant.

Par voie postale : Idélis Avenue Larribau B.P 9115 64051 PAU cedex 9

Par courrier électronique : contact@reseau-idelis.com

6.4. Feuille de réclamations

Le personnel de l'agence commerciale (Idélis place d'Espagne 64000 PAU) se tient à la disposition de la clientèle pour recueillir et enregistrer les suggestions et réclamations.

ARTICLE 7 - REMBOURSEMENT/REMPLACEMENT

7.1 - Remboursement

En aucun cas, l'exploitant ne sera tenu de rembourser totalement ou partiellement un titre de transport qu'il aura commercialisé quel que soit le motif invoqué dans la demande.

7.2. Remplacement

En cas de perte ou de vol de la carte Pyrelis, son remplacement s'effectue exclusivement à l'agence commerciale IDELIS, moyennant le paiement de la somme forfaitaire de 8 € pour l'établissement d'un duplicata (l'édition d'un duplicata est gratuite sur présentation d'une déclaration de vol sur laquelle figure le vol de la carte Pyrelis dans la liste des pièces volées).

L'ancienne carte est mise en opposition et ne peut plus être utilisée par quiconque. Si la carte Pyrelis nominative contenait un titre de transport ou un abonnement en cours de validité, ce titre ou abonnement est reconstitué à l'identique du jour précédant la déclaration de perte ou de vol.

Attention : si la perte ou le vol a lieu le jour même du chargement du titre de transport, le porteur ne peut obtenir sa reconstitution immédiate. Celle-ci ne sera possible que le surlendemain ; le porteur de la carte Pyrelis nominative devra se présenter à l'agence commerciale IDELIS à partir du surlendemain pour obtenir la reconstitution de son abonnement ou de son solde de déplacements.

Les données personnelles (nom, prénom, date de naissance et adresse) n'étant pas conservées dans le système billettique, aucune mesure commerciale de reconstitution ne sera prise en ce qui concerne les cartes anonymes et déclaratives perdues ou volées.

Les données personnelles (nom, prénom, date de naissance et adresse) n'étant pas conservées dans le système billettique, aucune mesure commerciale de reconstitution ne sera prise en ce qui concerne les Tickets rechargeables IDELIS perdus, volés ou détériorés.

Pour le remplacement d'une carte Pyrelis défectueuse ou détériorée. Le porteur est invité à se présenter à l'agence commerciale IDELIS pour procéder au remplacement gratuit de la carte Pyrelis. Ce remplacement nécessite la restitution de la carte Pyrelis défectueuse, et, la prise en photo éventuelle du porteur. La présentation d'une pièce justificative d'identité est exigée si les mentions nominatives ou la photo figurant sur la carte ne sont plus lisibles.

S'il s'avère que la détérioration est due au fait du porteur, la somme de 8 € sera perçue.

Attention : si le chargement d'un titre de transport date du jour même, le porteur ne peut obtenir sa reconstitution immédiate. Celle-ci ne sera possible que le surlendemain ; le porteur de la carte

Pyrelis nominative devra se présenter à l'agence commerciale IDELIS à partir du surlendemain pour obtenir la reconstitution de son abonnement ou de son solde de déplacements.

ARTICLE 8 - COMPENSATIONS FINANCIÈRES

En aucun cas, l'exploitant ne pourra être tenu responsable des éventuelles conséquences de retards, ou services non assurés qu'elle qu'en soit la raison.

ARTICLE 9 - DISPOSITIONS PARTICULIÈRES S'APPLIQUANT AUX SERVICES LIBERTIS

9.1. Conditions d'accès au service Libertis

L'accès au service Libertis, pour les personnes résidentes, sur le territoire de la Communauté d'Agglomération Pau-Pyrénées, est soumis à certaines conditions.

L'inscription au service se fait sur examen d'un dossier d'admission. Les demandes de dossiers d'inscription se font auprès du service de l'exploitant : Idélis Avenue Larribau B.P 9115 64051 PAU Cedex 9

9.2. Nature des prestations réalisées

Le service Libertis assure un transport de trottoir à trottoir. La prestation ne comprend pas le portage dans les escaliers, la montée dans les étages ou l'accompagnement à l'intérieur des bâtiments. Le client sera déposé en un point sécurisé.

Le service Libertis ne saurait être assimilé au taxi. Le choix du véhicule, du groupage et de l'itinéraire emprunté par le conducteur relève de la responsabilité de l'exploitant. De même que la destination prévue lors de la réservation ne peut être modifiée au cours du trajet.

En tant que service public, le recours au groupage sera privilégié. Pour se faire un transport réservé peut être décalé, après information au client, dans la limite de +/-10 minutes.

9.3. Réservation

L'ayant droit effectue la demande de réservation au service Libertis au plus tard la veille à 18H du Lundi au Vendredi en précisant l'horaire, l'itinéraire aller et retour et la présence ou non d'un accompagnateur. Les demandes de réservation à heures fixes sur une période supérieure à un mois font l'objet d'une réservation unique. Ces transports réguliers peuvent être annulés de manière ponctuelle (départ en vacances ...).

9.4. Déplacements inutiles

Dans la mesure où, pour quelque raison que ce soit, l'utilisateur ne pourrait effectuer le déplacement demandé et programmé, il est tenu d'en informer Idélis par tout moyen approprié au moins 2 heures à l'avance par rapport à l'heure initialement programmée de prise en charge.

Le non-respect de ce délai engendre un transport perdu pour un autre utilisateur. C'est pourquoi, à défaut et sauf circonstances justifiant ce manquement, il pourrait lui être appliqué à partir du deuxième déplacement inutile une pénalité de 15 Euros ; cette pénalité fera l'objet d'une facturation spécifique.

9.5. Ponctualité

Tout retard pénalise l'ensemble de la clientèle. Il est demandé à l'utilisateur d'être prêt 10 minutes avant l'horaire convenu lors de la réservation. Des retards répétés feront l'objet d'une mise en garde de la part de l'exploitant pouvant aboutir à suspendre momentanément l'accès au service. Le conducteur ne pourra attendre au-delà de l'horaire convenu.

9.6. Tarification

La tarification du service Libertis correspond à la même tarification pratiquée sur le réseau de lignes régulières.

9.7. Statut des accompagnateurs des personnes inscrites au service Libertis

La nécessité pour l'utilisateur d'être accompagné dans ses déplacements est établie lors de l'inscription au service à titre d'assistance. Il s'agit de personnes de la famille ou amis qui participent au déplacement de l'usager le déplacement est alors gratuit pour l'accompagnateur. La présence de l'accompagnateur est à préciser à chaque réservation.

9.8. Sécurité

A bord du véhicule, les utilisateurs doivent se conformer aux instructions de sécurité et notamment ne pas refuser le port de la ceinture ; toute infraction répétée à cette disposition peut entraîner le refus du service Libertis d'assurer de nouvelles prestations de transport.

9.9. Mise à jour de la fiche utilisateur du service Libertis

Modification de la situation du client

En cas de déménagement, de changement de numéro de téléphone, ou de conditions de déplacement (type de fauteuil..), il est important de prévenir par écrit Idélis pour permettre à l'exploitant de tenir compte de ces informations dans la programmation.

Non utilisation du service

Le fichier clients est mis à jour annuellement sur la base de la fréquentation effective des personnes sur les 18 derniers mois. Les fiches des clients n'ayant pas utilisé le service sur cette période sont archivées. Passé ce délai, l'utilisation du service sera donc soumise à une réinscription selon les modalités redéfinies à l'article 11.1.

9.10. Bagages

La prise en charge de bagages peu encombrants et de colis peu volumineux est autorisée dans la limite des capacités des véhicules, sous l'entière responsabilité de leur propriétaire.