



## Annexe 2 -

# Contrat de délivrance des Produits Tarifaires des Services de Mobilité du réseau TBM par les Fournisseurs de Services Numériques Multimodaux

Avril 2025

NOMS ET COORDONNÉES  
DES CONTACTS KB2M

[marie.saint-martin@keolis.com](mailto:marie.saint-martin@keolis.com)  
[frederic.turcant@keolis.com](mailto:frederic.turcant@keolis.com)

## Annexe 2 –

# Conditions Générales de Vente et d'Utilisation du Fournisseur de service numérique multimodal (FSNM) et Règlements publics d'usage (RPU) du Gestionnaire

La présente Annexe 2 présente, d'une part, les Conditions Générales de Vente et d'Utilisation (CGVU) du FSNM et, d'autre part, les Règlements publics d'usage du réseau TBM, que le Fournisseur de Service Numérique Multimodal (FSNM) doit impérativement porter à la connaissance des Usagers auxquels il délivre des Produits Tarifaires, en leur précisant que les RPU s'appliquent dès la validation du Produit Tarifaire concerné.

Les présentes CGVU sont les seules opposables pour l'exécution du Contrat, tel que stipulé, notamment, à l'Article 5.2 et à l'Article 7.3.2 du Contrat.

### 1. CGVU du FSNM

[A compléter par le FSNM]

## 2. RPU du Gestionnaire



**Concession de service de transport public urbain de voyageurs et de services de mobilités durables de Bordeaux Métropole**

REF : n°2020DSP003M

-

**ANNEXE 7  
REGLEMENTS PUBLICS D'USAGE**

**v.20220708**

## Table des matières

### Table des matières

1.RPU du réseau TBM .....	5
1.1. CARACTÉRISTIQUES GÉNÉRALES – CHAMPS D'APPLICATION .....	5
1.2. L'ADMISSION DES VOYAGEURS AU RÉSEAU TBM .....	6
1.3. L'ACCÈS AU RÉSEAU TBM .....	7
1.4. TITRES DE TRANSPORT .....	11
1.5. VALIDATION DES TITRES DE TRANSPORT .....	13
1.6. LE CONTRÔLE DES TITRES DE TRANSPORT.....	14
1.7. INTERDICTIONS ET PRESCRIPTIONS DIVERSES.....	16
1.8. LES CONSIGNES DE SECURITÉ .....	18
1.9. LES TRANSPORTS PARTICULIERS.....	20
1.10. DIVERS .....	22

# 1. RPU du réseau TBM

Règles applicables aux voyageurs circulant sur le réseau tram, bus, transport scolaire, Transport à la Demande et service de navettes fluviales de Bordeaux Métropole.

## 1.1. CARACTÉRISTIQUES GÉNÉRALES – CHAMPS D'APPLICATION

### 1.1.1. Réglementations applicables

Le présent règlement définit les conditions selon lesquelles les voyageurs peuvent utiliser l'ensemble du réseau TBM, précise leurs droits et obligations, et notamment les règles concourant à la sécurité des personnes et des biens.

Le réseau TBM est constitué de lignes de tramway et de bus exploités par Keolis. Keolis exploite également d'autres lignes de bus, transports scolaires, transport à la demande et des services de navettes fluviales sous- traités par le Concessionnaire.

Ce règlement complète les dispositions législatives et réglementaires en vigueur à savoir :

- le décret n°2016-541 du 3 mai 2016 « relatif à la sûreté et aux règles de conduite dans les transports ferroviaires ou guidés et certains autres transports publics ». Journal officiel du 5 mai 2016 ;
- la Loi n°2016-339 du 22 mars 2016 dite loi Savary ;
- la Loi 2019-1428 d'orientation des mobilités du 24 décembre 2019, les articles 529- 3, 529- 4, 529-5, 49-7 du Code de Procédure Pénale ;
- les articles 23 et 23-1 de la loi du 15 juillet 1845 modifiée sur la police des chemins de fer ;
- le décret n° 2000-1136 du 24 novembre 2000 ;
- le décret n° 730 du 22 mars 1942 modifié, portant règlement d'administration publique sur la Police, la Sûreté et l'Exploitation des voies ferrées d'intérêt général et local ;
- la loi du 30 décembre 1985 et le décret du 18 septembre 1986 modifiés relatifs à la Police de Transports Urbains et des Services de transport public de personnes régulières ;
- la loi du 18 juin 1999 sur la sécurité routière ;
- le Code Civil et Code de Procédure Pénale.

Les voyageurs sont tenus d'observer, en toutes circonstances, les prescriptions du présent règlement et d'obtempérer aux réquisitions particulières qui pourraient leur être faites sur place par le personnel de Keolis ou les services de sécurité, notamment en cas de problèmes de sécurité, d'incendie ou danger grave et imminent.

### 1.1.2. Périmètre d'application

Le périmètre d'application du présent règlement comprend :

- Le tramway ;

- Le réseau de bus ;
- Les navettes fluviales ;
- Les Espaces Mobilités.

Le réseau de bus mentionné antérieurement comprend :

- Les lignes urbaines ;
- Les circuits scolaires ;
- Le Transport à la Demande (TAD). Ce mode de transport vise à proposer une offre de déplacements en véhicules légers afin d'améliorer l'intermodalité au sein du réseau TBM sur un périmètre défini pouvant déborder du Ressort Territorial de la Métropole.

Certains services font l'objet de Règlements Publics d'Usage spécifiques

- Les services TPMR Mobibus ;
- Les services de vélos en libre-service, location de vélos, de prêts de vélos et les infrastructures de stationnement vélos ;
- Les services de parcs relais.

### **1.1.3. Responsabilités des parties**

Le non-respect du présent Règlement Public d'Usage pourra être constaté par procès-verbal et sanctionné selon la législation en vigueur. Le non-respect du présent Règlement pourra également entraîner la réparation civile du préjudice et la publicité du jugement sur décision de justice.

Le Concessionnaire décline toute responsabilité en cas de dommage causé par le non-respect du présent Règlement. Le Concessionnaire se réserve la possibilité d'engager à l'encontre des contrevenants des poursuites devant les juridictions compétentes.

Au-delà des règles exposées ci-après, les voyageurs doivent également respecter les instructions complémentaires qui pourraient être dictées par les représentants du Concessionnaire.

### **1.1.4. Modifications**

Toute modification ultérieure du Règlement Public d'Usage, intervenant sur proposition motivée du Concessionnaire ou à la demande de l'Autorité Concédante, est approuvée par voie d'avenant à la convention de Concession de Service Public.

## **1.2.L'ADMISSION DES VOYAGEURS AU RÉSEAU TBM**

### **1.2.1. Les principes d'admission**

Les voyageurs sont admis dans le bus, le tramway ou les navettes fluviales dans la limite des places disponibles.

Les enfants sont placés sous la surveillance et la responsabilité directe de leurs

accompagnateurs. Ces derniers doivent prendre toutes les précautions nécessaires afin de garantir la sécurité des enfants dont ils ont la charge.

### **1.2.2. Expulsion**

Le personnel du Concessionnaire peut immédiatement exclure du véhicule toute personne qui se serait introduite dans les véhicules ou installations du réseau TBM sans autorisation. Pour cela, le personnel du Concessionnaire peut avoir recours à l'assistance des agents de la force publique.

Lors des arrêts prolongés aux terminus des lignes, les voyageurs ne sont autorisés à monter ou rester dans les véhicules qu'en présence du conducteur.

Aux arrêts terminus des navettes fluviales, tous les passagers doivent impérativement débarquer. La montée de voyageurs à bord n'est permise que sur autorisation expresse de l'équipage.

### **1.2.3. Places prioritaires**

Dans chaque véhicule, des places assises sont identifiées et doivent être occupées en priorité par :

- Les personnes titulaires d'une carte mobilité inclusion portant l'une des mentions invalidité / priorité ou stationnement ;
- Les personnes accompagnées d'enfants de moins de 5 ans ;
- Toute personne à mobilité réduite, même momentanément.
- Lorsque ces places sont libres, les autres voyageurs sont invités à les utiliser. Ils devront les céder immédiatement aux ayants droits qui en feront la demande. Ils peuvent en faire la demande directement ou par l'intermédiaire du personnel du Concessionnaire.

## **1.3.L'ACCÈS AU RÉSEAU TBM**

### **1.3.1. L'accès aux bus**

- Montée par l'avant

Il est interdit de stationner à l'avant du véhicule afin de ne pas gêner la visibilité du conducteur. Il est interdit de parler au conducteur lorsque le véhicule est en mouvement.

Dans les bus articulés, la montée s'effectue par l'ensemble des portes des véhicules, la descente par les portes arrière. Dans les autres bus, la montée s'effectue par la porte avant du véhicule, la descente par la ou les portes arrière.

Les Personnes à Mobilité Réduite nécessitant la sortie de la plateforme sont seules autorisées à monter par la porte arrière. Le valideur central est alors débloqué au moment de la sortie de la plateforme. Chaque véhicule est équipé d'une palette rétractable et d'un ou deux espaces Unité pour Fauteuil Roulant

(UFR) aménagés. Sauf capacité maximale atteinte dans le bus, la ou les places UFR doivent être laissées libres par les autres voyageurs.

- Arrêt des bus

Les arrêts du bus n'étant pas systématiques, les voyageurs qui désirent monter à bord des bus sont tenus d'en demander l'arrêt, en faisant un geste significatif de la main, avant que le bus ne soit à leur hauteur, afin d'être vus suffisamment à temps par le conducteur.

De même, la demande d'arrêt pour descendre du bus doit être effectuée par les voyageurs suffisamment tôt avant l'arrêt à la station désirée, en appuyant sur un des boutons répartis en divers points dans le bus, afin que le conducteur puisse avoir le temps de ralentir et d'immobiliser son véhicule en toute sécurité et sans désagrément pour les autres passagers.

Les bus étant équipés d'une plateforme pour l'accès des fauteuils roulants ou des voitures d'enfant, les voyageurs doivent appuyer sur le bouton de demande de sortie de palette situé au niveau de la porte centrale des véhicules.

Pour sortir, ces mêmes personnes doivent appuyer sur le bouton de demande de sortie de la plateforme avant d'arriver à l'arrêt.

Tout voyageur est tenu de descendre du bus au dernier arrêt avant la rentrée du bus au dépôt.

- Particularités de la descente à la demande en soirée sur le service

La descente inter-arrêt est autorisée sur les lignes de bus entre 22h00 et la fin de service pour les voyageurs (hommes ou femmes) qui voyagent seuls. Le voyageur doit effectuer sa demande oralement au conducteur à l'arrêt précédent l'arrêt de descente. La descente s'effectue exclusivement par la porte avant.

Pour des raisons de sécurité, le conducteur est décisionnaire de la faisabilité ou non de

l'arrêt en fonction de la zone de dépose demandée.

Les montées entre 2 arrêts sont strictement interdites.

- Particularités du Transport A la Demande

Sauf exceptions spécifiques au service, il est interdit de monter dans les véhicules sans avoir, au préalable, procédé à la réservation du service par le biais des applications et dispositifs dédiés. Il est également interdit de monter dans les véhicules en violation de l'interdiction « complet » donnée par le personnel du Concessionnaire.

La prise en charge des voyageurs se fait soit à un arrêt de bus défini d'un commun accord

à la réservation du transport, soit à un arrêt défini sur le service.

Sur certains services, l'arrêt de prise en charge peut être situé en dehors d'un arrêt de

bus, pour des raisons de conception et d'optimisation de l'offre.

Des absences ou annulations répétées, pénalisant le bon fonctionnement du service, peuvent entraîner des sanctions pouvant aller d'un avertissement à une exclusion temporaire ou définitive du service pour le voyageur.



La dépose des voyageurs s'effectue à une adresse convenue d'un commun accord lors de la réservation ou à un arrêt du réseau.

### 1.3.2. *L'accès au tramway*

- Principes d'accessibilité

Les voyageurs du tramway doivent, pour accéder ou quitter les stations, emprunter les passages prévus à cet effet.

Il est formellement interdit de traverser la plateforme du tramway en dehors des passages aménagés.

Il est interdit, sauf sur invitation expresse des représentants du Concessionnaire de :

- sortir des voitures ailleurs que dans les stations ;
- circuler sur les voies, le long de celles-ci ou de les traverser.

Les voyageurs doivent rester à une certaine distance du quai, notamment lorsqu'une rame arrive en station et jusqu'à son arrêt complet.

Le voyageur doit attendre l'immobilisation complète du véhicule le long du quai de la station avant d'entrer dans le tramway.

La commande d'ouverture des portes se fait en appuyant sur un bouton situé sur chaque porte.

Il est demandé aux voyageurs de s'écarter des cellules commandant la fermeture des portes et de ne pas empêcher le fonctionnement normal des portes.

La rame reste immobilisée à quai tant que toutes les portes ne sont pas refermées.

L'accès est strictement interdit aux voyageurs à partir du moment où la sonnerie annonçant la fermeture des portes retentit.

- Arrêt de descente

Tout voyageur est tenu de descendre d'une rame à la dernière station desservie.

- Particularités des personnes à mobilité réduite sur le service

Les Personnes à Mobilité Réduite ou les personnes munies d'une voiture d'enfants doivent se positionner sur le quai, face à l'une des portes à double vantail.

Dans chaque véhicule, des places assises, signalées par un adhésif, doivent être occupés en priorité par des Personnes à Mobilité Réduite.

### 1.3.3. *L'accès aux navettes fluviales*

- Principes d'accessibilité

Les voyageurs des navettes fluviales doivent impérativement demeurer à quai, derrière le portillon fermant l'accès à la passerelle, et n'emprunter la passerelle et le ponton que sur autorisation expresse de l'équipage. De même, les voyageurs doivent attendre l'autorisation de l'équipage avant de débarquer.

Les voyageurs à bord des navettes doivent débarquer avant que les nouveaux voyageurs ne puissent embarquer.

Compte-tenu de la déclivité des passerelles, notamment lors des grandes marées, et des remous de la Garonne, les voyageurs doivent être particulièrement vigilants lorsqu'ils se déplacent sur les passerelles, les pontons, et lors de la montée et la descente des navires. Chaque passager demeure entièrement responsable de sa propre sécurité, et des personnes mineures ou invalides qui l'accompagnent. Le Concessionnaire décline toute responsabilité.

Le nombre de places à bord est strictement limité par la réglementation. Les limitations concernent le nombre total de passagers, le nombre de passagers en fauteuil roulant, le nombre de vélos, le nombre de poussettes et équipements assimilés. L'équipage est habilité à compter ces différentes catégories et à refuser l'accès à bord en cas de surnombre.

Des phénomènes météorologiques (notamment crues, vent, brouillard, orage et dérive importante de corps morts consécutive à une crue...) peuvent nécessiter l'arrêt inopiné et sans préavis du service. Le Concessionnaire ne pourra nullement en être tenu pour responsable.

Les vélos doivent être rangés de façon sécuritaire par leur propriétaire aux emplacements prévus à cet effet.

Compte-tenu des remous de la Garonne, et en fonction des conditions météorologiques, la navigation peut entraîner des secousses. Les voyageurs sont invités à se tenir afin d'éviter toute chute. Chaque passager demeure entièrement responsable de sa propre sécurité, et des personnes mineures ou invalides qui l'accompagnent. Le Concessionnaire décline toute responsabilité.

- Arrêt de descente

A son arrêt de descente, le voyageur est tenu de débarquer et de quitter la passerelle pour rejoindre la rive, derrière le portillon fermant l'accès à la passerelle.

A l'arrêt terminus, tous les voyageurs doivent impérativement débarquer.

- Particularité des Personnes à Mobilité Réduite sur le service

Compte-tenu de la déclivité des passerelles, notamment lors des grandes marées, et des remous de la Garonne, les Personnes à Mobilité Réduite doivent impérativement être accompagnées pour accéder au service. Il est précisé que, lors des fortes marées, la pente des passerelles ne permettra pas l'accès aux navires, même en présence d'un accompagnateur.

Dans chaque véhicule, des emplacements de places assises, signalés par un adhésif, doivent être occupés en priorité par des Personnes à Mobilité Réduite.

Les personnes munies d'une poussette ou d'un équipement assimilé doivent se charger seules de l'accès à bord. Il est précisé que, lors des fortes marées, la pente des passerelles ne permettra pas l'accès aux navires.

Chaque passager demeure entièrement responsable de sa propre sécurité, et des personnes mineures ou invalides qui l'accompagnent. Le Concessionnaire décline toute responsabilité.

## **1.4. TITRES DE TRANSPORT**

### **1.4.1. Conditions d'utilisation des titres de transport**

Tout voyageur se déplaçant sur le réseau TBM doit être muni d'un titre de transport valide et validé dès la montée dans le bus ou le tramway ou la navette fluviale et à chaque correspondance.

### **1.4.2. Conservation de son titre de transport**

Chaque voyageur est responsable de la conservation en bon état de son titre de transport.

### **1.4.3. Achats de titres**

- Lieux d'achats

Les titres de transports disponibles à l'achat pour les voyageurs se trouvent exclusivement : Pour l'ensemble de la gamme tarifaire :

- dans tous les Espaces Mobilités TBM ;
- sur les distributeurs automatiques de tickets des stations de tramway et de bus express ;
- par courrier et sur la e-boutique TBM.

Pour une partie de la gamme tarifaire :

- chez les dépositaires TBM agréés par le Concessionnaire ;
- sur l'appli TBM ou une application dédiée pour l'achat ou le rechargement du M-ticket ;
- auprès des conducteurs-receveurs de bus, les conducteurs de bus et de lignes TAD uniquement pour la vente du ticket 1 et 2 voyages ;
- auprès de l'équipage des navettes fluviales uniquement pour la vente du ticket 1 et 2 voyages ;
- sur les bornes de rechargement.

Aucun titre de transport n'est délivré par les conducteurs à bord des rames de tramway ni à bord du Bus Express Saint Aubin de Médoc (Ligne G). Le voyageur doit être porteur d'un titre valide à la montée dans une rame.

Il est interdit de vendre ou revendre des titres de transport sans être agréé par le Concessionnaire.

- Modalités d'achat des titres de transport dans le bus et dans les navettes fluviales

Il est demandé aux voyageurs de régler en espèce et de faire l'appoint lorsqu'ils achètent un titre de transport au conducteur d'un bus ou à l'équipage d'une navette fluviale. Le paiement par carte bancaire est accepté dans les navettes fluviales.

En cas de présentation de billet d'une valeur supérieure à 10 euros, le conducteur ou l'équipage peut ne pas disposer de la monnaie nécessaire et refuser l'accès au voyageur.

#### 1.4.4. *La tarification*

- Principe tarifaire

La tarification permet la libre circulation sur le réseau tram, bus et à bord des navettes fluviales pour une durée de 1 (une) heure entre la première et la dernière validation.

- Affichage des tarifs

Les principaux tarifs en vigueur sont affichés dans les stations de tramway, dans les rames, les bus et les navettes fluviales. Ils sont consultables auprès des points de vente du Concessionnaire et sur le site internet [www.infotbm.com](http://www.infotbm.com). Ils sont susceptibles d'être modifiés totalement ou partiellement en cours d'année. Les abonnés et usagers en seront informés par tout moyen.

- Cas particulier des enfants de moins de 5 ans

Les enfants de moins de 5 ans bénéficient gratuitement du bus ou du tramway, à condition de ne pas occuper à eux seuls une place assise.

Les enfants de moins de 5 ans bénéficient gratuitement des navettes fluviales mais comptent pour 1 personne dans le décompte du nombre maximum de personnes autorisées à bord.

- Tarifs réduits

Les voyageurs en possession d'un ticket à tarif réduit dûment validé doivent être en mesure d'en justifier l'utilisation. En cas de contrôle par un agent du Concessionnaire, le voyageur doit être en mesure de présenter un justificatif approprié, tel que prévu dans les règles de tarification définies par le Concédant.

- Remboursement des titres en cas de situation exceptionnelle

En cas de situation exceptionnelle ou inopinée nécessitant la mise en place par le Concessionnaire d'un Plan de Transport adapté (PTA) annoncé aux usagers, l'utilisateur pourra demander le remboursement de son Titre selon les modalités suivantes :

Les titres concernés par un remboursement en cas de PTA non respecté sont les suivants

:

- les abonnements annuels ;
- les abonnements mensuels ;
- les titres hebdomadaires.

L'indemnisation sera effectuée à partir d'un seuil minimal de remboursement fixé à 5 euros. Le montant de l'indemnité sera calculé en fonction du nombre de jours où le nombre de parcours réalisés est inférieur à 50% du nombre théorique de parcours annoncé dans le PTA pour chaque période concernée multipliée le prix de vente de ce titre ramené à la journée. L'indemnisation se fera sur demande expresse des Clients abonnés concernés et dans un délai d'un mois maximum après la fin d'application du Plan de Transport Adapté (PTA). L'abonné(e) devra apporter la preuve de sa non- utilisation effective du réseau. Pour les abonnements mensuels et 7 jours, l'indemnité sera appliquée par un abattement sur l'achat du prochain titre dans un délai de 3 mois et sur présentation ou vérification du titre valide pendant la période de référence. Pour les abonnements annuels réglés par prélèvement automatique, un abattement sera effectué sur le prélèvement suivant. Dans le cas d'un abonnement annuel réglé au comptant, un remboursement par virement sera proposé à l'utilisateur.

Dans un souci de minimiser les coûts de gestion, le Vendeur se réserve le droit de cumuler les indemnités dues au Client sur plusieurs périodes de référence et d'effectuer ainsi un seul remboursement.

## **1.5. VALIDATION DES TITRES DE TRANSPORT**

### **1.5.1. Les supports**

Le système de paiement en vigueur repose sur une billetterie mixte composée de tickets et de cartes à puce, sans contact rechargeables.

Cette billetterie est complétée d'un support m-ticket, achat sur l'application TBM.

- Validité des titres

Pour être valable, le support du titre de transport, ticket, carte ou m-ticket, doit être chargé

d'un titre de transport ou d'un abonnement en cours de validité.

Le support ticket sans contact peut être rechargé dix fois du même titre.

- La validation obligatoire et systématique

La validation est obligatoire et systématique quel que soit le type de titre de transport (ticket, carte, m-ticket), à chaque montée et dès l'accès à bord d'un véhicule, même en cas de correspondance. Dans ce cadre, les conducteurs de bus et les équipages des navettes fluviales sont habilités à inviter les voyageurs à se mettre en règle en validant et si nécessaire en achetant un titre de transport. Au-delà des soixante minutes après la première validation, soit un nouveau voyage est décompté sur la carte, soit le titre n'est plus valable et le voyageur doit valider un nouveau titre de transport.

Un signal sonore sous la forme de deux bips, un voyant rouge et un message lumineux sont émis par le valideur pour signaler la non-validité du titre.

En cas de panne d'un valideur, les voyageurs doivent valider leur titre sur un autre appareil

; si le bus ne dispose que d'un valideur, les voyageurs doivent signaler au conducteur du bus que l'appareil est défectueux.

- L'acte de validation

Le voyageur doit, pour valider son titre de transport :

- le présenter devant la cible placée au centre du valideur, en maintenant le support immobile un court instant. Le titre de transport est alors lu par le valideur qui vérifie sa validité, décompte un voyage si la carte en est chargée, enregistre un voyage si la carte est chargée d'un abonnement ou si le voyageur est en correspondance ;
- le voyageur doit s'assurer que la validation a été correctement enregistrée, en vérifiant que le valideur affiche un voyant vert et renvoie un bip unique. Dans le cas contraire, il doit réitérer l'opération sur un autre valideur jusqu'à prise en compte de sa validation.

S'il s'avère que le valideur signale un voyant rouge et deux bips sonores, la validation n'a pas été enregistrée. Le voyageur doit alors répéter l'opération, et prendre connaissance du message affiché sur le valideur qui l'informerait de la raison du non-enregistrement de sa validation (titre périmé, nombre de voyages épuisé...). afin de faciliter la validation ou l'achat des titres, il est demandé :

- aux voyageurs possesseurs d'un titre : de le préparer pour en faciliter la validation à bord ;
- aux voyageurs souhaitant acheter un titre : de préparer l'appoint nécessaire à l'achat d'un titre auprès du conducteur sans oublier de le valider après l'achat ;
- aux voyageurs utilisant l'application m-ticket : d'avoir un titre valide sur leur téléphone avant la montée dans le véhicule et d'avoir activé la fonction Bluetooth pour le valider dès la montée.

## **1.6.LE CONTRÔLE DES TITRES DE TRANSPORT**

### 1.6.1. *Principes*

Les agents désignés par le Concessionnaire peuvent à tout moment du déplacement vérifier les titres de transport des voyageurs, que ce soit dans les bus, dans les tramways, les navettes fluviales ou en règle générale sur l'ensemble du réseau TBM. Les voyageurs sont tenus de présenter leur titre en bon état à toute réquisition des agents assermentés par le Concessionnaire. Le voyageur devra présenter son titre de transport validé et l'éventuelle justification requise pour son utilisation. Les agents assermentés par le Concessionnaire pourront porter une marque quelconque de contrôle ou les saisir, en cas d'irrégularité sur les supports de titres.

### 1.6.2. *Conservation du titre de transport*

Les voyageurs sont tenus de conserver leur titre de transport pendant le trajet complet effectué à bord d'un bus, d'une rame de tramway, d'une navette fluviale ou dans tout autre mode de transport proposé par le réseau TBM.

Des contrôles pouvant avoir lieu à la descente, les voyageurs doivent conserver leur titre de transport aux arrêts de bus, stations de tramway, passerelles, pontons et à quai des navettes fluviales.

### 1.6.3. *Situations irrégulières*

Les personnes ayant contrevenu aux dispositions du présent article seront punies selon la législation et la réglementation en vigueur. Toutefois, l'action pourra être éteinte par le versement au Concessionnaire de l'indemnité forfaitaire :

- soit au moment de la constatation de l'infraction : l'indemnité sera remise à l'agent assermenté par le Concessionnaire l'ayant constaté ;
- dans un délai de 2 mois à compter de la date de la constatation de l'infraction, auprès du service du Concessionnaire indiqué sur le procès-verbal établi par l'agent assermenté du Concessionnaire ayant constaté l'infraction. Dans ce cas, il sera ajouté à l'indemnité forfaitaire un montant pour les frais de dossier disponibles dans la grille des tarifs en vigueur.

Des dispositions particulières s'appliquent dans les cas suivants :

- pour les infractions relatives à l'absence de titre de transport ou les infractions relatives à un titre de transport à décompte non validé à la première montée, le concessionnaire est autorisé à annuler les frais de dossiers pour tout paiement dans les 72h ;
- lorsque la présentation d'un titre de transport est demandée (abonnement, carte d'ayant-droit valable au moment du contrôle présenté dans les espaces mobilité ou par voie dématérialisée dans les 72h), le Concessionnaire est autorisé à :
  - annuler l'indemnité forfaitaire ;



- appliquer des frais de dossier minorés ;
- annuler les frais de dossier en cas de 1<sup>er</sup> manquement à l'obligation de présenter un titre lors du contrôle constaté dans une période de 12 mois.

Si le voyageur présente un titre d'abonnement en cours de validité non validé à chaque montée ou un titre à décompte non validé en correspondance, le Concessionnaire est autorisé à :

- annuler l'indemnité forfaitaire ;
- appliquer des frais de dossier minorés ;
- annuler les frais de dossiers en cas de 1<sup>er</sup> manquement à l'obligation de valider son titre y compris en correspondance constaté dans une période de 12 mois.

A défaut de paiement dans le délai de deux mois précités, le procès-verbal d'infraction est adressé par le Concessionnaire au Ministère Public et le contrevenant devient redevable de plein droit d'une amende forfaitaire majorée, recouvrée par le Trésor Public en vertu d'un titre exécutoire signé par l'Officier du Ministère Public.

Il est en outre rappelé que les actes et tentatives de fraude exposent également à des poursuites devant les juridictions civiles et pénales compétentes.

#### **1.6.4. Vérification d'identité**

La présentation d'une pièce d'identité pourra être requise par le représentant du Concessionnaire lors de l'établissement de tout procès-verbal. Le refus ou l'incapacité de produire cette pièce officielle d'identité autorisera les représentants du Concessionnaire à recourir éventuellement aux forces de police.

### **1.7.INTERDICTIONS ET PRESCRIPTIONS DIVERSES**

#### **1.7.1. Interdictions diverses sur l'ensemble du réseau**

Toute personne s'expose à une d'amende et/ou à des poursuites judiciaires, telles que prévues à l'article 1.6.3 du présent règlement, si elle se trouve dans l'une des situations et états suivants sur le réseau TBM :

- troubler l'ordre et la tranquillité des voyageurs ;
- pénétrer en état d'ivresse ou de consommer de l'alcool ;
- fumer, vapoter, sauf dans les stations et les arrêts de bus ;
- cracher ;
- mendier ;
- quêter, distribuer ou vendre procéder au recueil de signatures, à des enquêtes, ou de la propagande, et à toute autre opération du même type ;



- faire usage d'appareils ou instruments sonores dès lors que le son est audible pour les autres voyageurs ;
- souiller, dégrader, détériorer le matériel roulant, les installations fixes et les équipements ;
- détériorer ou enlever toute information du réseau (affichette, plans, publicité, etc.)
- mettre les pieds sur les banquettes ;
- jeter ou déposer quoi que ce soit sur les lignes aériennes de contact ou de distribution d'énergie sur le dispositif d'alimentation par le sol ;
- gêner le fonctionnement des signaux ou appareil de manœuvre qui ne sont pas à la disposition du public ;
- pénétrer dans la cabine de conduite d'une rame de tramway et s'installer au poste de conduite d'une rame ou d'un bus ou d'une navette fluviale;
- se servir d'un organe de marche, de manœuvre, de direction des véhicules ;
- troubler ou entraver la mise en marche ou la circulation des véhicules ;
- pénétrer, circuler ou stationner dans les parties de la voie ferrée (plate-forme, tunnels, trémies, etc....) ou de ses dépendances qui ne sont pas affectées à la circulation publique, y jeter ou y déposer des matériaux ou objets quelconques ;
- gêner la visibilité des agents de conduite, notamment en apposant sur les parcours des lignes des installations lumineuses (enseignes, etc.) ;
- circuler sur les passerelles et pontons des navettes fluviales, embarquer ou débarquer sans autorisation préalable de l'équipage ;
- refuser d'obtempérer aux injonctions adressées par les agents du Concessionnaire ;
- de proférer des propos ou d'adopter un comportement à connotation sexuelle ou sexiste.

Toute personne qui ne respecterait pas ces dispositions ou créerait un trouble à l'ordre public, ne sera pas admise à monter ou rester dans le véhicule même si elle s'est acquittée du prix du voyage.

### **1.7.2. Règles de civilité**

Les voyageurs sont invités à avoir un comportement courtois et empreint de civilité. A bord des véhicules, les voyageurs doivent, avant d'entrer, laisser sortir les passagers. De plus, il leur est interdit de :

- gêner la progression d'autres voyageurs dans le véhicule ;
- entrer ou sortir pendant l'ouverture ou la fermeture des portes, la marche du véhicule ou en dehors des points d'arrêt ;
- distraire l'attention du conducteur pendant la marche du véhicule ;
- occuper abusivement des places avec des effets, colis ou autres

- objets encombrants ;
- se trouver à un emplacement non destiné aux voyageurs ;
- se pencher en dehors du véhicule ;
- gêner la conduite, faire obstacle à la manœuvre des portes ou des dispositifs de sécurité, ouvrir les portes pendant la marche ;
- pénétrer ou circuler dans un véhicule en utilisant un objet à roulettes (planche, rollers, vélo etc....) en dehors des cas expressément autorisés dans le présent règlement d'usage ;
- manœuvrer, sauf cas de force majeure, baies, issues de secours, poignées d'alarme et plus généralement tout dispositif de sécurité.

Concernant plus particulièrement le service des navettes fluviales, il est interdit de :

- pénétrer ou stationner sur les passerelles et les pontons sans autorisation de l'équipage et/ou du Concessionnaire ;
- bousculer les autres passagers tant sur les passerelles, sur les pontons qu'à bord des navires ;
- courir ou chahuter tant sur les passerelles, sur les pontons qu'à bord des navires ;
- s'asseoir sur ou se pencher au-dessus des garde-corps et rambardes des passerelles ; des pontons et des navires ;
- jeter des objets dans le fleuve ;
- fumer, manger ou boire à bord des navires, y compris dans les espaces extérieurs ;
- manipuler les ouvertures des portillons ;
- perturber ou distraire l'équipage et notamment le pilote.

## **1.8. LES CONSIGNES DE SECURITÉ**

### **1.8.1. Règles de sécurité**

Les voyageurs doivent :

- veiller à leur sécurité lorsqu'ils se trouvent dans les véhicules et installations du réseau TBM, notamment en assurant leur maintien quand ils voyagent ;
- veiller à la sécurité de toute personne dont ils ont la charge en particulier les enfants ;
- s'abstenir de toute action ou de tout comportement pouvant provoquer des accidents.

### **1.8.2. Incidents -appel d'urgence**

Lorsqu'ils constatent des actes d'incivilité ou des agressions sur le réseau TBM, les voyageurs doivent avertir immédiatement tout agent du

Concessionnaire présent sur les lieux par tout moyen mis à leur disposition (bouton d'alerte...).

### **1.8.3. Dispositif de sécurité**

Les voyageurs ont la possibilité d'actionner les dispositifs de sécurité à leur disposition.

- Sur le réseau tramway

Dans les stations, il existe des interphones d'appel d'urgence sur les quais reliés au Poste de Commande Centralisé du Concessionnaire.

Dans les compartiments voyageurs des rames, sont à disposition :

- des poignées d'alarme ;
- des poignées d'ouverture de secours des portes ;
- des interphones d'appel d'urgence reliés au poste du conducteur.

- Dans le bus

Sont à disposition :

- un extincteur ;
- des marteaux brise-vitre ;
- des poignées d'ouverture de secours des portes.

- Dans les navettes fluviales Sont à disposition :

- des extincteurs ;
- des gilets et bouées de sauvetage.

Il est interdit d'utiliser ces dispositifs de sécurité sans raison valable sous peine de poursuites judiciaires.

### **1.8.4. Accidents**

En cas d'accident survenu sur le réseau TBM, la responsabilité du Concessionnaire ne peut être engagée que si le voyageur peut produire le titre de transport valide dont il avait l'obligation d'être muni afin de justifier de sa présence à l'intérieur des modes de transport ou des installations du réseau TBM. Le non-respect de ces obligations dégage la responsabilité du Concessionnaire.

### **1.8.5. Vidéoprotection**

Conformément au Code de la sécurité intérieure (articles L 223-1 à L 223-9, L

251-1 à L 255-1 et L 613-13) et au décret n° 96-926 du 17 octobre 1996, les espaces relation clients, les rames de tramway, les stations tramway, les bus et les navettes fluviales sont équipés de systèmes de vidéoprotection.

## **1.9. LES TRANSPORTS PARTICULIERS**

### **1.9.1. Les animaux**

Les animaux autorisés par la réglementation sont admis dans les bus ou le tramway ou les navettes fluviales à condition d'être en laisse ou transportés dans un panier.

Le voyageur doit acquitter pour son animal le montant d'une place plein tarif, quel que soit le prix payé par lui-même pour son voyage.

Seuls les animaux remplissant les conditions suivantes sont admis gratuitement :

- les animaux familiers de petite taille, à condition :
  - d'être transportés dans des paniers ou sacs ou dans des cages convenablement fermées. La dimension maximale de ces paniers, sacs ou cages ne doit pas dépasser 0.45 mètre dans leur plus grande longueur ;
  - de ne pas salir ou incommoder les autres voyageurs.
  
- les chiens-guides tenus par un harnais spécial, accompagnant :
  - soit des non-voyants titulaires de la carte d'invalidité portant la mention  
«Cécité  
» et une étoile verte ;
  - soit des moniteurs possédant la carte d'identité du chien-guide.

Les autres chiens autorisés par la réglementation doivent être tenus fermement en laisse et ne doivent pas créer de désordre dans les bus ou le tramway. Par mesure d'hygiène, les chiens ne peuvent en aucun cas occuper une place assise.

Les propriétaires de ces animaux sont considérés comme responsables des dégâts de toute nature que les animaux peuvent occasionner, tant aux tiers qu'aux personnels, matériels ou installations du réseau.

Les chiens dits de « catégorie dangereuse » classe 1 et 2, conformément aux stipulations de l'arrêté en vigueur, sont interdits dans les rames de tramway, les bus et les navettes fluviales.

Les animaux errants dans les installations du réseau pourront être saisis et mis en fourrière.

### **1.9.2. Poussettes, chariots, colis et bagages à main**

Les poussettes, chariots à provisions, colis et bagages à main sont transportés gratuitement.

Les voyageurs munis de ces équipements doivent prendre place soit sur les plateformes centrales, soit aux extrémités des véhicules pour ne pas gêner les déplacements des autres passagers. Sauf capacité maximale atteinte dans le bus, la ou les places UFR doivent être laissées libres par les autres voyageurs.

Le nombre de poussettes d'enfant en position dépliée est limité à deux dans les Bus.

Les agents du Concessionnaire sont habilités à refuser l'admission de tout chargement s'il est susceptible soit d'incommoder ou de gêner les voyageurs, soit de constituer un risque d'accident.

### **1.9.3. Les paquets et bagages interdits**

Les paquets ou bagages qui contiennent des objets ou matières présentant des risques d'explosion ou d'incendie et ceux qui, par leur nature ou leur odeur, peuvent salir ou incommoder les autres voyageurs ne sont pas admis sur le réseau TBM.

Il s'agit notamment des armes, munitions, explosifs, carburants, combustibles et produits toxiques.

Pour des raisons de sécurité, le transport d'objets encombrants (supérieures à 0,75m) est strictement interdit à bord des bus ou trams, y compris des navettes fluviales. Pour les objets de plus petite taille, l'autorisation d'accès à bord est laissée à l'appréciation de l'équipage dans les navettes fluviales.

### **1.9.4. Les vélos et trottinettes**

#### **Dans les trams :**

Les vélos pliants et les trottinettes pliées, musculaires ou électriques, sont admis gratuitement à toute heure dans les tramways.

Les vélos et trottinettes doivent être pliés avant de monter dans le tram.

Ils doivent être rangés et être maintenus par leur utilisateur de manière à ne pas gêner, ni représenter un danger pour les autres voyageurs.

Les vélos musculaires et électriques non pliants et les trottinettes non pliées sont autorisés dans le tramway en dehors des heures de pointe (de 9h00 à 16h00 et de 19h30 à la fin de circulation du tramways) et sous réserve de l'affluence.

#### **Dans les bus :**

Les vélos pliants et les trottinettes pliées, musculaires ou électriques, sont admis gratuitement à toute heure dans les bus.

Les vélos et trottinettes doivent être pliés avant de monter dans le bus

Ils doivent être rangés et être maintenus par leur utilisateur de manière à ne

pas gêner, ni représenter un danger pour les autres voyageurs.

Les trottinettes non pliées ou vélo non pliables sont interdits dans les Bus.

### **Dans les Batcub :**

Les vélos et trottinettes musculaires ou électriques sont autorisés à bord des navettes fluviales, dans la limite des emplacements disponibles, et uniquement sur autorisation expresse de l'équipage.

Les vélos et trottinettes pliants doivent être pliés avant de monter dans le BatCub.

L'accès à la passerelle, au ponton et au navire se fait pied à terre, le voyageur devant s'occuper de pousser et/ou tenir son vélo ou sa trottinette, et restant en tout temps responsable de sa propre sécurité et de celles des autres passagers que le vélo ou la trottinette pourrait éventuellement heurter.

Le Concessionnaire décline toute responsabilité.

#### **1.9.5. Les rollers**

Sauf autorisation expresse préalable du Concessionnaire, l'admission des rollers dans les bus et rames du tramway est conditionnée par la neutralisation du système de roulement. Il est strictement interdit de se déplacer en rollers ou skateboard à l'intérieur des bus et des rames du tramway.

Dans tous les cas, les personnes en rollers sont entièrement responsables des accidents dont elles seraient la cause.

Les rollers sont strictement interdits à bord des navettes fluviales.

#### **1.9.6 Autres engins de déplacement**

Les engins à moteur thermique sont strictement interdits dans tous les véhicules du réseau TBM.

Les engins thermiques ou électriques, utiles au déplacement des personnes à mobilité réduite et conçus pour cet usage (gyropode, gyroroue ...) sont autorisés. Leur utilisateur doit être détenteur d'une carte d'invalidité ou d'une carte mobilité inclusion, à présenter en cas de contrôle.

### **1.10. DIVERS**

#### **1.10.1. Information signalétique**

Les voyageurs doivent tenir compte des informations qui sont diffusées sur le réseau TBM et notamment les :

- informations sur les girouettes frontales avant et arrière ainsi que les plaques latérales ;
- informations à l'intérieur des véhicules : bandeaux lumineux,

- schémas de lignes, affichage, pictogramme ;
- informations et signalétiques relatives à la sécurité : annonce à la fermeture automatique des portes, consigne du conducteur ou de l'équipage, arrêt d'urgence, vidéo surveillance ;
- informations civiques et de confort : interdiction de fumer, de mettre les pieds sur les sièges, de céder sa place à toute personne à mobilité réduite, gêne à la fermeture des portes ;
- extrait du règlement public d'usage ;
- annonces sonores ;
- informations disposées aux points d'arrêt ;
- bornes et écrans vidéo.

#### **1.10.2. Information à la clientèle**

Le présent règlement est disponible :

- sur le site internet [www.infotbm.com](http://www.infotbm.com) ;
- par courrier auprès du service relation clients : TBM – 12 boulevard Antoine Gautier- CS 31211 – 33 082 Bordeaux cédex ;
- en appelant le service AlloTBM au 05 57 57 88 88.

Un extrait est affiché visiblement dans les trams, bus et navettes fluviales du réseau TBM. Les CGV ainsi que le présent Règlement sont affichées dans leur intégralité en agence.

#### **1.10.3. Renseignements**

Les voyageurs ont la possibilité de se renseigner auprès du personnel du Concessionnaire :

- sur le site Internet du réseau TBM : [www.infotbm.com](http://www.infotbm.com) ;
- en appelant le site AlloTBM : 05 57 57 88 88 ;
- en se déplaçant dans un des Espaces Mobilité TBM ;
- par courrier auprès du service relation clients TBM : 12 boulevard Antoine Gautier – CS 31 211 – 33 082 Bordeaux cedex.

#### **1.10.4. Réclamations**

Tout voyageur ou tiers peut déposer une réclamation par les moyens décrits à l'article précédent.

Une enquête sera ouverte dans la mesure où le réclamant apporte suffisamment d'éléments (heure, ligne, n° de bus ou de rame, lieu...) permettant d'établir les circonstances précises et le lieu de l'incident.

#### **1.10.5. La médiation**

La médiation est un service de recours. Il s'adresse aux voyageurs qui ne sont

pas satisfaits de la réponse reçue après une réclamation. Pour permettre son intervention, toute réclamation doit être précédée de démarches préalables auprès du Service Client TBM.

Grâce à la médiation, les Clients peuvent obtenir un second avis.

Indépendant et impartial, le Médiateur Tourisme et Voyage (<http://www.mtv.travel>), est chargé de rapprocher les points de vue. L'avis est cependant consultatif et pourra être refusé par l'une ou l'autre des parties.: *MTV Médiation Tourisme Voyage – BP, 80 303 – 75823 PARIS CEDEX 17.*

Le médiateur peut être saisi à l'adresse suivante :

Ne pas oublier de joindre à la saisine une copie de tous les documents retraçant la démarche. Une réponse sera adressée dans un délai de 2 mois (ou de 4 mois pour les cas les plus complexes).

Le traitement des dossiers est confidentiel et la saisine du médiateur est gratuite.

#### **1.10.6. Données personnelles**

Dans le cadre de l'exploitation du réseau TBM, un certain nombre de traitements de données personnelles sont mis en œuvre par Keolis Bordeaux métropole. Pour plus d'information sur ces traitements, veuillez prendre connaissance de la politique de confidentialité consultable en agence ou sur le site internet de TBM à l'adresse suivante : <https://www.infotbm.com/fr/politique-de-confidentialite.html>.

Cette adresse précise notamment les catégories d'informations nominatives traitées ainsi que les destinataires.

Le droit d'accès, prévu par l'article 34 de la loi n°78-17 dite "Loi Informatique et Libertés" du 6 janvier 1978 modifiée par le décret n° 2019-536 publié le 30 mai 2019 et conforme aux exigences du Règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 dit "Règlement européen Général de la Protection des Données personnelles" (RGPD), s'exerce auprès du Service Clientèle du Concessionnaire ou du Délégué à la Protection des Données au travers de l'adresse : [tbm.dpo@keolis.com](mailto:tbm.dpo@keolis.com).

La politique de confidentialité est consultable sur le site internet TBM à l'adresse suivante :

<https://www.infotbm.com/fr/politique-de-confidentialite.html>.