

ANNEXE 2 – Règlement d'exploitation

Voici un projet de règlement d'exploitation :

Article 1. Objet et champ d'application

Les dispositions du présent règlement, déterminant les droits et obligations des voyageurs, sont applicables à l'ensemble des lignes et structures dédiées aux services à la mobilité constituant le réseau MOBIVIE.

Ces lignes et structures dédiées sont soit gérées, soit la propriété, soit à disposition de Vichy Communauté et exploitées sous convention par la société prestataire, ci-après dénommée l'Exploitant ou Keolis Vichy Mobilités (ou des transporteurs privés auxquels les lignes sont subdélégues ou sous-traitées, et dont le suivi est assuré par l'Exploitant).

Le présent règlement complète les textes légaux et réglementaires par ailleurs en vigueur.

Le fait pour une personne de se trouver dans les emprises, enceintes et véhicules du réseau MOBIVIE, implique l'acceptation du présent règlement et le respect, en toutes circonstances, de ses dispositions.

Le non-respect de ces obligations, à titre ponctuel ou permanent, est constitutif d'une infraction au présent règlement.

Article 2. Affichage et informations

Un extrait significatif du présent règlement est affiché à bord des véhicules et au sein de l'agence commerciale du réseau MOBIVIE.

Le règlement complet est disponible sur simple demande auprès de l'agence et téléchargeable sur le site internet du réseau MOBIVIE.

Il peut être adressé à toute personne qui en fait la demande, par simple courrier postal ou par courrier électronique via le formulaire de contact présent sur le site internet du réseau MOBIVIE

Article 3. Montée et descente à l'arrêt

L'arrêt des véhicules du réseau MOBIVIE s'effectue exclusivement aux arrêts du réseau matérialisés soit par un poteau d'arrêt, soit par un abri voyageur, soit par un zebra ou un poteau provisoire.

Les arrêts étant facultatifs, lorsqu'il est à l'arrêt et qu'il voit le véhicule en approche, le voyageur est tenu d'exprimer son souhait de monter à bord en faisant un signe très net au conducteur, suffisamment tôt afin que ce dernier ait le temps de s'arrêter.

Lorsque le voyageur approche de l'arrêt où il souhaite descendre, il doit en exprimer la demande en appuyant sur le bouton « Arrêt demandé », suffisamment tôt pour que le conducteur ait le temps d'arrêter le véhicule sans risque.

La montée à bord des grands véhicules se fait obligatoirement par la porte située à l'avant et la descente du véhicule se fait obligatoirement par la porte située à l'arrière. Cela ne s'applique pas dans le cas de véhicules qui ne disposent que d'une porte pour accéder à l'intérieur.



À l'arrivée aux arrêts "terminus" des lignes, tous les voyageurs doivent obligatoirement descendre du véhicule.

Article 4. Accès aux véhicules pour les personnes à mobilité réduite

Les lignes du réseau urbain sont équipées de véhicules spécialement adaptés qui permettent aux personnes en situation de handicap se déplaçant en fauteuil roulant ou personnes à mobilité réduite d'accéder aisément aux véhicules. Chaque véhicule accessible est équipé de palette rétractable et d'un espace aménagé pour un ou deux fauteuils roulants selon le véhicule. Un seul fauteuil roulant est accepté par emplacement en même temps. Les véhicules comportant un espace aménagé sont repérés à l'avant du véhicule par un pictogramme.

Recommandations complémentaires :

Avant de monter dans le bus, le voyageur doit s'assurer d'une part de l'accessibilité de la ligne qu'il souhaite emprunter, et d'autre part de l'accessibilité physique de l'arrêt de montée et de descente. Ces informations sont indiquées dans les fiches horaires et sur le plan du réseau et peuvent être communiquées par l'agence commerciale.

Pour monter dans l'autobus, le voyageur s'avance vers le bord du trottoir, fait signe au conducteur et se présente face à la porte arrière du véhicule. Le conducteur actionne la rampe d'accès. Lorsque celle-ci est en place et que les portes sont ouvertes, le voyageur peut monter. À bord, Il est recommandé de se positionner dos à la route à l'emplacement prévu à cet effet, freins serrés et accoudoirs baissés. Pour descendre du véhicule, le voyageur appuie sur le bouton bleu avec le pictogramme "fauteuil roulant" afin que le conducteur actionne de nouveau la rampe. Le voyageur se présente face à la porte du milieu pour quitter le véhicule.

Article 5. Comportement à bord

Des places prioritaires sont présentes et signalées à bord des véhicules. Elles sont accessibles aux personnes à mobilité réduite, handicapées, âgées, aux femmes enceintes, ou aux adultes accompagnés de jeunes enfants. Lorsque ces places réservées sont inoccupées, elles peuvent être utilisées par d'autres voyageurs qui devront les céder immédiatement aux ayants droit lorsqu'ils en font la demande directement ou par l'intermédiaire du personnel de l'Exploitant.

Respectez les autres voyageurs : ne consultez pas votre téléphone avec le son trop fort, modérez le volume sonore de vos échanges téléphoniques et évitez les conversations trop bruyantes.

Respectez le matériel : ne pas dégrader ou salir les véhicules ou les arrêts de bus, ne pas obstruer la manœuvre des portes ni en actionner l'ouverture sans raison.

Il est strictement interdit de fumer et de vapoter à bord des véhicules, en application du **Décret 91-475 du 2 mai 1992**.

Article 6. Consignes de sécurité

À bord des véhicules de transport public, les voyageurs doivent veiller :

- à se tenir aux poignées et bornes d'appui ;
- à ne pas entraver la manœuvre automatique des portes ;
- à ne pas stationner sur les marches des véhicules ;
- à ne pas monter dans les véhicules avec des colis encombrants ou contenant des matières dangereuses ;
- à respecter le présent règlement.



Incidents et Appels d'urgence :

Lorsqu'ils constatent des incidents, agressions, actes d'incivilités, vols ou accidents sur le réseau MOBIVIE, les voyageurs doivent avertir immédiatement le conducteur ou tout agent de l'Exploitant présent sur les lieux.

Accidents :

En cas d'accident survenu dans un véhicule MOBIVIE à l'occasion de son transport, la personne considérée doit en faire part immédiatement au conducteur. Toute demande ultérieure devra être matériellement identifiable, il appartiendra dès lors à la personne considérée de faire la preuve de sa présence dans le véhicule.

Article 7. Voyager avec un animal de compagnie

Seuls les petits animaux de compagnie voyageant dans un panier fermé et pesant moins de 5 kg sont admis dans les véhicules MOBIVIE. Le voyageur doit tenir le panier à ses pieds ou sur ses genoux durant le transport et en assurer la sécurité pendant le trajet.

Les chiens éduqués pour porter assistance aux personnes non-voyantes ou à mobilité réduite, ainsi que ceux des brigades cynophiles, sont acceptés, tenus en laisse.

Ils voyagent gratuitement et à ce titre, ne sont pas acceptés sur les sièges.

Article 8. Transport d'objets volumineux, encombrants ou dangereux

Tout transport d'objets volumineux et encombrants, ainsi que de matières dangereuses, malodorantes ou de nature à incommoder les autres passagers est interdit dans les véhicules MOBIVIE.

Les conducteurs sont seuls juges pour refuser des colis ou bagages qui pourraient gêner les autres voyageurs ou représenter un risque d'accident, par leur taille ou leur type.

Les rollers, skateboard, trottinettes ou vélos pliables sont acceptés dans les véhicules, à condition d'être tenus à la main et de ne pas entraver la circulation des voyageurs ni gêner les entrées et sorties du véhicule.

Les poussettes sont acceptées à bord des véhicules, en position dépliée, en cas de faible affluence dans le véhicule. Les enfants doivent rester attachés, et la poussette doit être positionnée dans le sens de la marche, avec les freins enclenchés. Les poussettes stationnent sur les espaces dédiés aux personnes à mobilité réduite. En cas de forte affluence, il est demandé de plier la poussette et de s'asseoir avec l'enfant sur les genoux lorsque cela est possible.

Article 9. Interdictions

Il est strictement interdit, sur le réseau Mobivie :

- De prendre en charge des enfants de moins de 8 ans s'ils ne sont pas accompagnés d'une personne pour les surveiller
- De voyager sans titre de transport valide
- De porter atteinte à la sécurité publique
- D'introduire aux arrêts, à l'agence commerciale ou dans les bus des matières dangereuses, infectées ou dont la possession est pénalement poursuivie.
- De se servir, sans motif valable, des dispositifs d'alarme ou de sécurité
- De monter ou de descendre du véhicule en dehors des arrêts matérialisés.
- De manger ou de boire à bord des véhicules



- De fumer, de cracher, de nuire à l'hygiène et à la propreté des lieux (aux arrêts, dans les véhicules, à l'agence commerciale, et dans tout autre lieu du réseau MOBIVIE accessible au public).
- D'enlever, de souiller, de détériorer les équipements et les installations (affichage inclus) à bord des véhicules, aux arrêts ou dans l'agence commerciale.
- De troubler, de quelque manière que ce soit la tranquillité des voyageurs aux arrêts, dans les véhicules ou l'agence commerciale (faire usage d'un appareil bruyant, se livrer à de la mendicité ou publicité, de distribuer des tracts ou de solliciter la signature de pétition)
- De monter à bord ou de s'agripper aux véhicules à l'arrêt ou en mouvement, chaussés ou montés sur des engins à roulettes

Article 10. Titres de transport

Les conditions d'utilisation des titres de transport ainsi que la tarification applicable sont définies par Vichy Communauté en sa qualité d'autorité organisatrice. Les tarifs applicables sont affichés à l'intérieur du véhicule, aux points d'arrêt, à l'Agence commerciale et consultables sur le site internet MOBIVIE, ainsi que sur le site www.oura.com.

Pour tout voyage à bord du réseau MOBIVIE, vous devez être en possession d'un titre de transport valable.

- En amont du voyage, un titre de transport peut être acheté à l'agence commerciale ou chez l'un des dépositaires du réseau MOBIVIE dont la liste est présente sur le site internet du réseau MOBIVIE.
- A la montée dans le véhicule, il est possible de s'acquitter d'un voyage à l'unité, directement auprès du conducteur. Dans ce cas il est demandé de faire l'appoint (le rendu de monnaie possible sur un billet de 10 € uniquement).
- La validation des titres est obligatoire à chaque montée, même s'il s'agit d'une correspondance, et y compris pour les abonnements mensuels ou annuels.
- La correspondance sur le réseau MOBIVIE est possible, dans un délai d'une heure après la première validation, hors aller-retour sur la même ligne.
- Tout abonné ne pouvant présenter son titre de transport lors de son voyage (en cas d'oubli ou de perte par exemple) doit s'acquitter d'un ticket unitaire.
- En cas de perte ou de vol de sa carte d'abonnement, le voyageur doit faire une déclaration auprès de l'agence commerciale pour éviter les risques d'utilisation frauduleuse.
- Il est en outre interdit pour un voyageur :
 - D'utiliser un titre de transport dans des conditions irrégulières ou un titre auquel il ne peut prétendre,
 - De faire usage d'un titre de transport qui aurait fait l'objet d'une modification susceptible de favoriser la fraude,
 - De céder à titre onéreux ou gratuit un titre de transport préalablement validé ou une carte OÙRA nominative.
 - De revendre des titres de transport.
 - D'utiliser un titre de transport ne lui appartenant pas.

Article 11. Le contrôle des titres

- Chaque voyageur doit conserver, sur lui et en bon état, son titre de transport jusqu'à la fin du parcours, afin d'être en mesure de le présenter en cas de demande lors d'un contrôle des titres par les contrôleurs habilités et assermentés désignés à cet effet.



- En cas d'utilisation d'un tarif réduit ou d'une carte d'abonnement réduite, le voyageur doit pouvoir prouver sa qualité d'ayant-droit et son identité sur demande du personnel habilité. Dans l'impossibilité de le faire, le voyageur est considéré en infraction.

Infractions et amendes

CATEGORIE D'INFRACTION	Règlement immédiat	Si paiement différé
Titre non valable	32.50€	Frais de dossier supplémentaire de 15€
Oubli carte abonnement scolaire	10€ si présentation de la carte sous 8 jours, sinon application du montant de l'infraction de 3 ^{ème} classe	
Infraction de 3^{ème} classe : Absence de titre, utilisation d'une carte d'une tierce personne ...	49.50€	
Infraction de 4^{ème} classe : Détérioration de matériel, outrage ou refus de contrôle ...	174€	

Lorsqu'une amende est rédigée, elle peut être réglée :

- Soit directement auprès de l'agent habilité du service de contrôle qui vient de l'établir, qui remettre à l'usager une quittance en contrepartie.
- Soit auprès du service indiqué sur le procès-verbal, augmentée du montant de frais de dossier, dans les deux mois à compter de la date de l'infraction.
- En cas de non-paiement différé et dans un délai de deux mois, des poursuites judiciaires sont engagées. Le dossier du contrevenant est transmis auprès du ministère public qui charge les services de l'Etat du recouvrement de la dette.

Les informations recueillies par les agents assermentés font l'objet d'un traitement informatique. Le droit d'accès aux informations s'effectue dans les conditions définies à l'article 10.3 du présent règlement.

Dans le cadre du Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD), les procès-verbaux sont :

- anonymisés une fois réglés auprès de l'Exploitant ;
- anonymisés si annulés ;
- archivés au bout de 12 mois, dans une base spécifique, s'ils ne sont pas recouverts. Les données du PV et celle du contrevenant sont conservées durant 2 ans avec une consultation possible à la demande de l'OMP.

A la demande du contrevenant, il est possible de fournir toutes les informations personnelles le concernant présentes en base de données.

Article 12. Les objets trouvés

Les objets oubliés à bord des véhicules MOBIVIE sont déposés, dans un délai de maximum 48 heures après avoir été trouvés, à l'agence commerciale MOBIVIE, située 1 place de la Gare à Vichy.





Pour savoir si votre objet a été retrouvé, vous devez contacter l'agence commerciale au 04 70 97 81 29. Elle est ouverte toute l'année du lundi au vendredi (sauf les jours fériés) de 09h00 à 12h30 et de 13h30 à 18h30 (17h en été), ainsi que le samedi de 09h00 à 12h00 et de 13h30 à 18h30 (fermé le samedi en été sauf les deux derniers du mois d'août).

Si vous trouvez un objet ou un bagage égaré à bord d'un véhicule ou à un point d'arrêt du réseau, nous vous remercions de bien vouloir le signaler rapidement au conducteur qui prendra les mesures nécessaires.

Article 13. Contact

Pour tous renseignements, suggestion ou réclamation, nous vous invitons à vous adresser à l'agence commerciale de MOBIVIE située 1 place de la gare à Vichy, à téléphoner au 04 70 97 81 29, durant les horaires d'ouverture de l'agence indiqués ci-dessus, ou à la transmettre par mail, directement via le formulaire disponible sur le site internet www.mobivie.fr.

Après réception et étude de votre demande, vous recevrez une réponse, téléphonique ou par e-mail, sous un délai de 7 jours maximum.

Article 14. Responsabilités

Le voyageur est responsable des dommages qu'il cause à autrui, de ceux qui sont causés par le fait des personnes ou des choses qu'il a sous sa garde. (Articles 1240 et suivants du Code civil).

Article 15. Règlement général sur la protection des données

Les données personnelles des usagers recueillies par l'Exploitant sont utilisées afin d'assurer le bon fonctionnement des services MOBIVIE : création d'abonnement, information et communication sur les services de transport.

Ces données personnelles ne sont pas communiquées en dehors des gestionnaires des services MOBIVIE. Les informations sont conservées pour une durée conforme aux obligations légales ou aux finalités poursuivies.

Conformément à la réglementation en vigueur relative à la protection des données (Règlement Européen n° 2016-679 ; Loi Informatique et Libertés n° 78-17 du 6 janvier 1978), l'utilisateur bénéficie d'un droit d'accès, d'opposition, de rectification, d'effacement et à la limitation du traitement des informations qui le concernent.

L'utilisateur peut exercer ces droits en s'adressant par e-mail à l'adresse : dpo-mobivie@keolis.com

Il peut également introduire une réclamation auprès de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL). L'ensemble des renseignements sont à retrouver via lien suivant : <https://www.cnil.fr/fr/cnil-direct/question/84>

Article 16. Propriété intellectuelle

Tous éléments, marques ou autre propriété intellectuelle sur le site internet MOBIVIE sont la propriété de MOBIVIE et sont sujets au droit d'auteur.

La reproduction des pages de ce site est strictement interdite.

Article 17. Droit applicable

Le présent règlement est régi, interprété et appliqué conformément au droit français. Tout différend sera soumis aux juridictions compétentes du Tribunal compétent.



Article 18. Spécifications liées au service de transport sur réservation « MOBIVIE SUR MESURE »

- Le véhicule prend en charge l'usager à une adresse couverte par les zones TAD décrite ici : [cartographie des Zones "Mobivie Sur Mesure"](#), puis le dépose à un arrêt défini selon une liste de destinations propres à chaque zone.
- Si , pour le même déplacement, il n'y a pas d'offre en ligne urbaine 60 minutes avant ou après l'horaire demandé, l'usager pourra utiliser le transport à la demande
- Ce service se déclenche du lundi au samedi de 7h30 à 19h (hors jours fériés).
- La réservation se fait
 - Sur internet
 - Sur l'application mobile
 - En agence commerciale
 - Par téléphone
- Le délai minimum de réservation avant le déplacement est de 1h
- Il est possible de réserver des déplacements réguliers (par exemple : voyager tous les mardis à telle heure ou voyager du lundi au vendredi à telle heure) en une seule fois. Un seul appel vous permet d'annuler vos réservations régulières.
- Les titres de transport du réseau MOBIVIE sont valables sur MOBIVIE SUR MESURE. Ils permettent également la correspondance et les lignes régulières du réseau.
- Il est obligatoire de se conformer aux instructions de sécurité et de porter la ceinture de sécurité à bord des véhicules de transport sur réservation. Toute infraction répétée à cette disposition pourra entraîner le refus d'assurer de nouvelles prestations de transport.
- La prise en charge de bagages peu volumineux est autorisée dans la limite des capacités des véhicules, et reste sous l'entière responsabilité de leur propriétaire.
- Toutes les informations sur les horaires et le fonctionnement du service MOBIVIE SUR MESURE sont disponibles sur le site internet www.mobivie.fr

Article 19. Dispositions applicables au service de location de vélos « VIVELO »

Le réseau MOBIVIE propose un service de location de vélo dénommé VIVELO, composé de :

- la location en libre-service de vélos électrique sur 8 stations situées à Vichy, Cusset, Bellerive-sur-Allier et Abrest.
- la location de courte ou de moyenne durée (jusqu'à un mois) de vélos à assistance électrique (VAE), ou classique pour adultes et enfants.

Les modalités du service de location en libre-service :

- Est composé de véhicules 100% électrique
- Fonctionne en téléchargeant l'application VIVELO sur le Play Store ou l'Apple Store.
- Dispose de 8 stations situées à Vichy, Cusset, Bellerive-sur-Allier et Abrest.
- Il n'est pas nécessaire de reposer un VIVÉLO dans sa station d'origine une fois votre trajet terminé
- Les 5 premières minutes de trajet sont offertes. Au déjà, des formules de paiement à l'usage ou par abonnement existent, ainsi que des tarifs réduits pour les jeunes
- Un service client est à votre disposition **Par téléphone** : +33 4 20 15 26 26 ou **Par mail** : vivelo@vichy-communaute.fr, du lundi au dimanche de 9h à 18h



- En cas de vélo défectueux, un signalement peut se faire directement via l'application, ou par téléphone au support client

Les modalités de la location en courte ou moyenne durée :

- La location se fait directement en agence commerciale MOBIVIE situé 1, place de la Gare à Vichy, aux heures d'ouverture de l'agence
- Une pièce d'identité, une caution en chèque ou espèces,
- La possession d'un abonnement MOBIVIE, Trans'Allier, TER ou du Pass'Curiste permet de bénéficier d'une réduction
- Des vélos à assistance électrique ou des vélos classiques sont à disposition.

Le service VIVELO propose un parking à vélo :

- Sécurisé
- Situé sur le parking proche de la Gare SNCF, au pied de la passerelle côté gare routière
- Qui fonctionne grâce à l'application « La Ruche à Vélo », en créant un compte

Les bonnes pratiques pour l'usage du service VIVELO :

- S'équiper convenablement pour assurer sa sécurité durant les trajets : casque et vêtements réfléchissants
- Vérifier que les freins et pneus du vélo choisi sont en état de fonctionnement
- Respecter le code de la route et la signalisation
- Ne pas rouler sur les trottoirs
- Emprunter une piste cyclable lorsqu'elle existe
- Ne pas téléphoner lorsque vous circulez à vélo.
- Respecter les règles élémentaires de sécurité, à savoir, garder une distance appropriée avec les autres véhicules, éviter les changements brusques de direction, utiliser son bras pour indiquer à l'avance tout changement de direction.

