

Règlement d'exploitation TAD (Hors TPMP)

Article 1 – Objet

Le présent règlement a pour objet de fixer les conditions d'exploitation des services TAD du réseau de transports publics de voyageurs de l'Agglomération de Châlons-en-Champagne, conformément à la convention de délégation à laquelle il est annexé. Il précise notamment les obligations du Délégué à l'égard des tiers.

Article 2 – Services sur réservation du réseau

La définition des services sur réservation du réseau, leurs itinéraires sont précisés à l'annexe 1 de la convention.

Article 3 – Horaires

Les horaires d'arrivée ou de départ établis par le Délégué conformément aux conditions définies par l'Autorité Délégante doivent être prévus de telle sorte que tous les voyageurs soient transportés dans des conditions normales de sécurité, de confort et de rapidité.

Les horaires sont précisés en annexe 1.

Article 4 – Coordonnées et horaires d'ouverture pour l'information et la réservation

Les demandes d'information, d'inscription, les réclamations, réservations ou annulations de transport sont réalisables comme suit :

- à la Agence Mobilités SITAC de 9h à 12h30 / 14h00-18h30 du lundi au vendredi (hors période été), 10h-12h30 / 14h-17h le samedi et en période été
- par téléphone : 03 26 69 59 00 de 9h00-12h30 / 14h00-18h30 du lundi au vendredi (hors période été), 10h-12h30 / 14h-17h le samedi et en période été
- ou sur le site internet SITAC www.sitac.net, dans l'onglet « Contact ».

Article 5 – Fonctionnement du service TAD

Le service TAD ne saurait être assimilé au taxi. Le choix du véhicule, du groupage et de l'itinéraire emprunté par le conducteur relève de la responsabilité exclusive de l'exploitant. Ainsi, l'itinéraire défini par le service TAD pourra inclure, un ou plusieurs arrêts intermédiaires afin de prendre en charge ou déposer d'autres usagers, en covoiturage. Toutefois l'usager a la garantie que le transport ne sera collectif que si l'allongement de durée de son trajet consécutif à cette action, n'excède pas 30 minutes.

La destination prévue lors de la réservation ne peut pas être modifiée au cours du trajet. De même l'usager ne pourra réserver ou annuler ses transports auprès du conducteur.

En tant que service public, l'organisation du service TAD privilégie le recours au groupage. Pour ce faire, un transport réservé peut être décalé dans la limite de + ou – 15 minutes par rapport à l'horaire de départ (sens aller) ou l'heure d'arrivée (sens retour) convenu par téléphone ou SMS.

Cependant, l'horaire de dépose (sens aller) ou de prise en charge (sens retour) indiqué sur les fiches horaires se doit d'être respecté.

Article 6 – Réservation

Le client doit réaliser une demande de réservation du service **au plus tard 2h30 avant son déplacement**. Les réservations journalières sont clôturées à 17h30 pour les courses du lendemain avant 10h, et celles pour le lundi avant 10h seront clôturées le samedi à 16h. Dans le cas d'un transport suivant un jour férié, la réservation doit être effectuée le dernier jour ouvré avant le jour férié.

Une réservation peut être réalisée jusqu'à 1 mois à l'avance.

L'horaire de prise en charge (sens aller) /dépose (sens retour) est défini entre le service TAD et l'usager lors de la réservation, en fonction de la demande de l'usager et des possibilités de groupage éventuelles.

La réservation est considérée comme enregistrée lorsque le client a validé l'offre faite et a reçu une confirmation téléphonique ou SMS.

Un usager peut réserver un même transport pour plusieurs jours dans la limite d'un mois.

Article 7 - Modalités d'annulation

Dans la mesure où, pour quelque raison que ce soit, l'utilisateur ne peut effectuer le déplacement demandé et programmé, il est tenu d'en informer le service TAD jusqu'à la veille de la course à 17h (le samedi pour le lundi et le dernier jour ouvré avant un jour férié), par téléphone. Le respect de ce délai est essentiel à la bonne utilisation des moyens publics.

Au regard des enjeux liés au respect des délais, lorsque l'annulation intervient hors délai, le transport est dû. Un billet unitaire est à acheter au conducteur lors du prochain déplacement. En cas de non remise dans un délai d'un mois, l'accès au service peut être suspendu temporairement.

Article 8 – Points d'arrêt

Les points d'arrêt où les véhicules peuvent prendre ou laisser des voyageurs sont définis par l'Autorité Délégante après consultation de Déléataire. Les points d'arrêts sont précisés en annexe n° 1 (Liste des points d'arrêts du réseau).

Article 9 – Tarifs applicables

Le client doit s'acquitter des frais de support, selon tarifs en vigueur disponibles sur la plaquette tarifaire et sur le site www.sitac.net

Les enfants au-dessous de 6 ans sont transportés gratuitement à condition de ne pas occuper une place assise et d'être accompagnés d'une personne munie d'un titre de transport en cours de validité (hors maternelles et primaires transportées par les circuits spécifiques et voyages en groupes).

Le Déléataire est tenu de porter à la connaissance du public les tarifs et leurs modifications dans les conditions prévues par la réglementation en vigueur.

Article 10 – Accès aux voitures

Il est interdit aux voyageurs :

- de monter ou descendre des véhicules autrement que par les issues réglementaires prévues à cet effet
- de monter ou de descendre ailleurs qu'aux stations ou arrêts, et lorsque le véhicule n'est pas complètement arrêté
- de monter dans les véhicules en surnombre des places indiquées ou en violation de l'indication « complet » donnée par le personnel du Déléataire ou d'un de ses sous-traitants
- d'occuper un emplacement non destiné aux voyageurs
- de se pencher au dehors

En cas de non-respect des dispositions prévues à cet article, le Déléataire décline par avance toute responsabilité pour les accidents ou dommages qui pourraient en découler.

Les voyageurs doivent se munir des titres de transport correspondant à leur catégorie et à la nature du service qu'ils utilisent, ainsi que des justifications éventuellement requises.

Lorsqu'un voyageur entre dans un véhicule, il doit, selon le cas :

- présenter au conducteur/receveur son titre de transport, que ce dernier contrôle (cas du billet unitaire et des billets groupes en correspondance)
- ou acheter, auprès du conducteur/receveur un titre de transport
- ou valider son titre de transport billettique

Article 11 – Contrôle des titres de transport

Le Déléataire (et ses sous-traitants) doit contrôler fréquemment les titres de transport et faire poursuivre conformément à la loi et aux règlements les clients qui circuleraient sur le réseau sans titre de transport ou avec un titre de transport non valable, et qui n'accepteraient pas la transaction amiable dont le montant est fixé par les règlements en vigueur.

Ces contrôles doivent être exercés non seulement sur les services assurés par le Déléataire, mais aussi sur tous les services sous-traités par lui.

Ces prescriptions ainsi que les montants des indemnités forfaitaires encourues sont rappelés à l'attention des voyageurs par voie d'affiche à l'intérieur des autobus.

Les contrôles sont effectués par des agents assermentés du Déléataire.

Article 12 – Vente des titres de transport

Les titres de transport sont vendus en totalité ou en partie :

- à la Agence Mobilités SITAC
- dans les véhicules
- chez les dépositaires du Délégué qu'il a choisi en fonction de leur bonne répartition dans l'agglomération et de l'accès pratique qu'ils offrent aux voyageurs
- par l'application mobile SITAC e-ticket
- par la boutique en ligne
- par prélèvement automatique pour les abonnements

Ces moyens de vente ne sont pas limitatifs et pourraient être complétés par tout autre que le développement du réseau ou les nécessités commerciales rendraient nécessaires.

Article 13 – Priorités et places réservées

Ont accès en priorité sur les véhicules du réseau :

- les mutilés de guerre en possession d'une carte officielle portant la mention « station debout pénible »
- les aveugles civils en possession d'une carte justifiant de leur handicap ou munis d'une canne blanche
- les invalides du travail munis d'une carte portant la mention « station debout pénible »
- les infirmes civils munis d'une carte portant la mention « station debout pénible »
- les femmes enceintes
- les personnes accompagnées d'enfants de moins de 4 ans

Toute personne non prioritaire doit céder sa place assise immédiatement aux ayants droit lorsqu'ils en feront la demande directement ou par l'intermédiaire du personnel du Délégué.

Les voyageurs non prioritaires sont invités, par ailleurs, à céder leur place assise aux personnes âgées pour lesquelles un trajet debout est particulièrement pénible.

Article 14 – Transport des animaux et des choses

En règle générale les animaux ne sont pas admis dans les autobus du réseau, sauf en fonction des règles ci-dessous.

Les chiens servant de guide aux aveugles sont admis. Dans tous les cas, lorsqu'ils sont admis dans les véhicules, les chiens doivent être muselés, tenus en laisse et ne doivent en aucun cas constituer une gêne pour les voyageurs.

Les animaux domestiques de petite taille pourront être admis lorsqu'ils seront transportés dans des paniers, sacs ou cages convenablement fermés. Ces animaux ne doivent en tout état de cause ni salir ou incommoder les voyageurs, ni constituer une gêne à leur égard.

Le Délégué ne pourra en aucun cas être tenu pour responsable des conséquences des accidents dont les animaux seraient l'objet, ni des dommages qu'ils pourraient occasionner.

Il est interdit aux voyageurs d'introduire dans les autobus des matières dangereuses (explosives, inflammables, ...) ou infectées. Il est également interdit d'introduire un vélo ou une trottinette (ou objet assimilé) non plié.

Les poussettes et voitures pliantes, caddies, colis et bagages à main pouvant être transportés par un seul voyageur sont admis dans les véhicules. Les poussettes et voitures pliantes sont acceptées non pliées dans la limite des places disponibles (2 poussettes maximum dans un véhicule standard ou articulé, une dans un minibus). Dans les minicars, les poussettes ou caddies sont obligatoirement pliés. Toutefois, les agents du Délégué ou des sous-traitants sont habilités à en refuser l'admission s'ils sont susceptibles soit d'incommoder ou de gêner les voyageurs, soit de constituer un risque d'accident.

Il est interdit d'occuper abusivement les places avec des effets, colis ou autres objets et d'obstruer la montée et la descente des voyageurs.

Le Délégué ne pourra en aucun cas être tenu pour responsable des conséquences des accidents dont ces objets auraient été l'origine, ni des dommages qui leur auraient été causés. Leur propriétaire sera en revanche rendu responsable des dégâts qu'ils auraient pu occasionner au matériel et aux installations du réseau.

Article 15 – Objets trouvés

Les objets trouvés dans les véhicules du réseau seront centralisés par le Délégué.

Article 16 – Prescriptions particulières

Il est interdit aux voyageurs :

- de se déplacer indûment dans les véhicules, de gêner la montée ou la progression des autres voyageurs en obstruant les couloirs et passages
- de gêner la conduite, de faire obstacle à la manœuvre des portes ou des dispositifs de sécurité, d'ouvrir les portes durant la marche du véhicule
- de s'installer au poste de conduite d'un autobus
- de souiller, dégrader ou détériorer le matériel roulant et les installations de toutes natures, ainsi que les différents imprimés, inscriptions ou affiches qu'ils comportent
- de se livrer à la mendicité dans les autobus
- de monter dans les véhicules en état d'ivresse
- de fumer ou de vapoter dans les véhicules
- de cracher dans les véhicules
- de se servir sans motif valable de tout dispositif d'alarme ou de sécurité
- de faire usage dans les véhicules d'appareils ou d'instruments sonores
- de distribuer des tracts à caractère publicitaire, politique ou syndical sans autorisation spéciale donnée par le Délégué, de solliciter la signature d'une pétition, de se livrer à une quelconque propagande, de troubler la tranquillité des voyageurs de quelque manière que ce soit dans les véhicules
- de quêter, d'offrir à la vente, de vendre quoi que ce soit, de se livrer à une quelconque publicité et d'apposer des affichages, dessins ou inscriptions dans les véhicules sans une autorisation spéciale du Délégué
- de pénétrer dans les véhicules dans une tenue ou un état susceptible d'incommoder les autres voyageurs
- de prendre des vues photographiques ou cinématographiques, sauf autorisation donnée par le Délégué

En tout état de cause, les voyageurs doivent se conformer aux injonctions qui leur seront données par le personnel du délégataire ou de ses sous-traitants.

Article 17 – Comptabilisation des voyageurs

Les comptages seront réalisés via le système billettique et les prises de réservation.

Article 18 – Matériel et conditions de transport

Le matériel nécessaire à l'exploitation est défini en annexes 3 et 4.

Le Délégué doit :

- avoir en service, à tout moment, le matériel roulant permettant d'assurer normalement les services prévus à l'annexe 1
- assurer le transport des voyageurs dans les meilleures conditions de régularité, de confort et de propreté, de sécurité et de rapidité, et ce sans ordre préférentiel
- se conformer à toutes prescriptions légales et réglementaires intéressant directement la circulation et les transports urbains
- en cas de location ou d'affrètement de véhicules pour l'exécution de certains services urbains, s'assurer que la qualité de ces services est bien égale à celle des services réguliers

Article 19 – Signalisation et entretien des véhicules

Les véhicules doivent porter de façon très lisible de l'extérieur les indications de direction (girouette frontale avec numéro de ligne et direction).

En plus des visites périodiques effectuées pour chaque véhicule sur le plan de la mécanique et, de la sécurité et de la pollution, l'aspect attrayant des véhicules doit être maintenu pour valoriser l'image de marque du réseau.

Les véhicules doivent obligatoirement être lavés, nettoyés intérieurement et extérieurement de telle sorte qu'ils présentent toujours, sauf intempéries, un aspect convenable.

Afin de pouvoir suivre le comportement mécanique du matériel appartenant à l'Autorité Délégante, le Délégué doit lui fournir à sa demande le carnet d'entretien de chaque véhicule, le kilométrage mensuel de chaque véhicule, les résultats éventuels des visites de la brigade de contrôle de la pollution.

Article 20 – Signalisation et équipement des arrêts

Le Délégué se charge de la mise en place de l'information des points d'arrêt.

L'ensemble des poteaux d'arrêt ou abris doit prévoir la réservation d'une surface d'affichage suffisante pour permettre au Délégué d'exécuter ses obligations d'information du public.

Si l'Autorité Déléguée ou les communes membres concèdent à un tiers le droit d'implanter des abris pour voyageurs, elles pourront traiter auprès de ce tiers de la fourniture, de la pose et de l'entretien de ces abris, après consultation préalable du Délégué.

Article 21 – Information du public

Le Délégué doit assurer la diffusion de l'information du public par la publication des itinéraires, des horaires, des tarifs ainsi qu'il suit :

- sur l'ensemble du mobilier (poteau et abribus) des points d'arrêt :
 - nom de l'arrêt
 - n° de ligne et direction
 - horaires de passage
 - tarifs en vigueur
 - indication de faire signe au conducteur
 - plan du réseau mentionnant la localisation des dépositaires
 - désignation du ou des points de vente de titres de transport les plus proches
- dans les véhicules :
 - tarifs en vigueur avec mention de la date d'homologation
 - extraits du règlement intérieur (le règlement complet sera à disposition du public dans la Agence Mobilités SITAC)
 - montant des indemnités transactionnelles en cas d'infraction tarifaire

Article 22 – Publicité

Le Délégué est autorisé à commercialiser des espaces publicitaires à l'intérieur, sur les flancs des véhicules et à l'arrière des véhicules.

Les espaces, bornes et écrans dédiés à l'information des voyageurs ne pourront en aucun cas être utilisés à des fins publicitaires (à l'exception des totems de vélos en libre-service).

Le Délégué en perçoit des recettes dans le compte d'exploitation de la D.S.P. (annexe 08 du contrat).

À titre exceptionnel, des opérations ponctuelles de pelliculage des bus pourront être autorisées après étude détaillée et accord préalable de l'Autorité Déléguée. Le Délégué tient l'Autorité Déléguée informée de la nature de ces publicités.

Toute publicité qui serait de nature à présenter un caractère politique, confessionnel ou contraire à la morale, aux bonnes mœurs ou de nature à troubler l'ordre public est strictement interdite.

L'Autorité Déléguée a la possibilité de disposer gratuitement de trois semaines d'affichage chaque année du contrat sur les espaces publicitaires des flancs et à l'arrière des véhicules pour ses propres campagnes d'information et de communication, sous réserve des conditions qui suivent :

- au moins deux mois avant chacune des campagnes décidées par l'Autorité Déléguée, cette dernière informe le Délégué afin que les espaces lui soient réservés. Le Délégué s'engage alors après consultation de son régisseur publicitaire, à faire connaître à l'Autorité Déléguée la réponse du régisseur dès qu'il l'aura lui-même reçue.
- la réservation des trois semaines gratuites à l'attention de l'Autorité Déléguée peut être complétée, en cours d'année, par l'utilisation de supports occasionnellement libres. À cet effet, dès qu'il en a lui-même connaissance, le Délégué communique à l'Autorité Déléguée le planning des plages libres de réservation.
- En cas de publicité de type « covering » à l'arrière des véhicules durant ces 3 semaines, le Délégué négociera avec l'afficheur l'habillage de 2 bus réservés à la communication institutionnelle de la Communauté d'Agglomération. Seule la conception de la maquette de l'information à mettre en œuvre sera prise en charge par l'Autorité Déléguée.

En outre, l'Autorité Déléguée a la possibilité de disposer de l'affichage à l'intérieur des véhicules de façon illimitée tout en respectant les disponibilités, dans les mêmes conditions que pour les flancs et arrières des véhicules. Le Délégué assure la mise en œuvre de cet affichage.

Article 23 – Personnel

Le Délégué ne doit recruter que de la main d'œuvre qualifiée. Le Délégué doit veiller à la qualité du personnel affecté au service des transports urbains par ses sous-traitants.

Les agents en contact avec les voyageurs doivent porter une tenue de travail définie par le Délégué. Politesse, courtoisie, bonne tenue sont rigoureusement exigées des agents en contact avec les voyageurs.

Article 24 – Responsabilité du Délégué

Le Délégué assure vis-à-vis des clients et des tiers l'entière responsabilité de l'exploitation du réseau. Il apporte en conséquence tous les éléments de réponse aux enquêtes, demandes de renseignements ou de réclamations émanant des utilisateurs ou de l'Autorité Délégante.

De même, il fournit à l'Autorité Délégante toutes les informations relatives aux incidents ou événements ayant perturbé l'exploitation.

Il tient un registre des réclamations et de suggestions à la disposition du public dans la Agence Mobilités SITAC.

Ce registre doit être présenté à l'Autorité Délégante sur simple demande de celle-ci.