

CHAPITRE I

NATURE ET DOMAINE D'APPLICATION DU REGLEMENT PUBLIC D'EXPLOITATION

Le présent règlement fixe les règles qui s'appliquent aux personnes circulant sur le réseau Citéa et notamment les règles concourant à la sécurité des personnes et des biens.

Le réseau Citéa est constitué par les lignes de bus exploitées par Transdev Valence Mobilité ainsi que les lignes dont les services sont sous-traités par Transdev à l'intérieur de son ressort territorial. Sont également inclus le service PMR/TAD et les services occasionnels.

Article 1.1

Ces règles ont pour objet de préciser les modalités d'application au réseau Citéa des textes suivants :

- La loi du 15 juillet 1845 modifiée, sur la Police des Chemins de fer,
- Le décret n°730 du 22 mars 1942 modifié, 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 des Transports Urbains et des Services Réguliers de transport public de personnes,
- Le Code Civil
- Le code de Procédure Pénale

Article 1.2

Le non-respect de ces règles est constitutif d'infractions susceptibles d'être constatées par procès-verbal et sanctionnées par les différents textes légaux ou réglementaires en la matière, sans préjudice des réparations civiles et de l'affichage des jugements qui pourraient être ordonnés par voie de justice.

Transdev Valence Mobilité décline par avance toute responsabilité en cas d'infraction à ce présent règlement pour les dommages qui pourraient en résulter et se réserve la possibilité d'engager des poursuites à l'encontre des contrevenants devant les juridictions compétentes.

Au-delà des règles exposées ci-après, les clients doivent appliquer les consignes écrites ou verbales complémentaires qui pourraient leur être données par les représentants du réseau Citéa.

Article 1.3

Les principales dispositions du présent règlement sont affichées de façon persistante et inaltérable, par les soins du personnel de Citéa, dans les différents points d'information : agences Citéa de Valence et de Romans et autres agences mobiles.

Ces dispositions sont disponibles, sur simple demande, dans les locaux commerciaux du réseau Citéa.

Article 1.4

L'exploitant se réserve la possibilité de mettre à jour ce règlement et d'y apporter les modifications qu'il jugerait nécessaires pour le bon fonctionnement du réseau Citéa et en conformité avec l'évolution de la législation.

CHAPITRE II

POSSESSION D'UN TITRE DE TRANSPORT POUR SE DEPLACER SUR LE RESEAU CITEA

Article 2.1

Tout voyageur se déplaçant sur le réseau Citéa doit être muni d'un titre de transport valable. Toute carte doit être validée à chaque montée dans le bus.

Article 2.2

Le voyageur qui ne possède pas de titre de transport doit se procurer un billet à l'unité auprès du conducteur et faire l'appoint en numéraire pour régler exactement la somme dont il est redevable.

Article 2.3

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

Article 2.4

En cas de perte, vol ou de dégradation de la carte Oûra, un nouveau support sera délivré au tarif de 6€.

CHAPITRE III TARIFICATION

Article 3.1

La tarification est unique pour l'ensemble des transports en commun de Valence Romans Mobilités. Il n'y a qu'une seule zone.

Article 3.2

Le billet à l'unité est valable dans la limite d'une heure, à partir de l'édition de celui-ci, correspondance incluse.

Article 3.3

Les tarifs en vigueur sont affichés dans les agences commerciales et dans les bus et disponibles dans les véhicules de transport à la demande. Ils sont susceptibles de modification totale ou partielle en cours d'année.

Article 3.4

Les correspondances sont autorisées sur toutes les lignes dans la limite d'une heure après la première validation. Aller-retour sur la même ligne non autorisé.

Pour effectuer une correspondance avec un billet à l'unité, le voyageur devra le conserver et scanner le QR code du billet unité sur le valideur lors de sa montée dans le véhicule ou le présenter au conducteur pour être en règle. Au-delà du délai d'une heure, il est nécessaire de s'acquitter d'un nouveau titre de transport.

Article 3.5

Les enfants de moins de 6 ans voyagent gratuitement, à condition d'être accompagnés et de demander au conducteur un billet de correspondance gratuit ou de voyager avec un abonnement enfant sur sa carte de transport.

CHAPITRE IV

VALIDATION DES TITRES DE TRANSPORT

Article 4.1

Les titres de transport doivent être obligatoirement validés à chaque montée, même s'il s'agit d'une correspondance.

Article 4.2

En cas de non-fonctionnement du valideur, les voyageurs doivent signaler ce défaut au conducteur.

Article 4.3

Tout groupe (35 personnes maximum) souhaitant voyager sur le réseau Citéa doit au préalable faire établir une carte de groupe auprès du service commercial.

Lui seront demandés, un logo de l'organisme demandeur et un bon de commande précisant l'adresse de facturation. Les supports pourront être retirés en agence mobilités ou envoyés par voie postale.

A chaque montée dans le bus, le responsable du groupe devra confier la carte au conducteur et lui indiquer le nombre de personnes de plus de 6 ans composant le groupe. Une fois la procédure réalisée par le conducteur, le responsable du groupe devra présenter sa carte sur le valideur à l'arrière du poste de conduite.

La facturation sera envoyée en fin de mois. Chaque déplacement fera l'objet d'une facturation minimum équivalente au déplacement de 6 personnes au tarif de 0.80 € le voyage (tarif au 1^{er} septembre 2019).

En cas de correspondance, le responsable du groupe devra simplement valider la carte.

Article 4.4

Le réseau Citéa peut être amené à émettre des titres événementiels ou occasionnels.

En fonction du support édité pour l'occasion, le titre devra être validé sur le valideur ou auprès du conducteur. Le mode d'utilisation sera inscrit sur les titres distribués pour l'évènement.

CHAPITRE V

L'ACHAT DES TITRES DE TRANSPORT

Article 5.1

Les voyageurs peuvent se procurer les titres de transport :

- Dans les Agences Mobilités de Valence et Romans,
- Chez les commerçants et partenaires, dépositaires agréés par le réseau Citéa,
- Par Internet, sur le site du réseau Citéa
- Après des conducteurs receveurs de bus pour le ticket à l'unité uniquement

Article 5.2

Il est interdit de revendre des titres de transport ou de céder à titre gratuit un billet.

Article 5.3

En cas de perte ou de vol de sa carte de transport, le voyageur peut s'adresser aux Agences Mobilités de Valence et Romans où une nouvelle carte lui sera délivrée moyennant le coût du duplicata en vigueur, et sur présentation d'une pièce d'identité. L'ancienne carte sera invalidée afin de contrer les risques d'utilisation frauduleuse.

Sans carte, le client, pour voyager, est dans l'obligation de s'acquitter d'un autre titre de transport (non remboursé).

Article 5.4

Les titres perdus ou volés ne sont pas remboursés.

Toute autre demande particulière de remboursement doit faire l'objet d'une demande écrite au siège du réseau Citéa : TRANSDEV VALENCE MOBILITÉ, service Clients et Qualité, 143 rue de la Forêt, CS 20177, 26906 Valence Cedex 9.

CONTROLE DES TITRES DE TRANSPORT

Article 6.1

Les voyageurs sont tenus de conserver leur titre de transport pendant le trajet complet effectué et de le présenter à toute réquisition d'un représentant de Citéa.

Article 6.2

Est en situation irrégulière tout voyageur :

- sans titre de transport,
- qui présente un titre de transport non valable ou non validé,
- qui ne se conforme pas aux dispositions réglementant l'utilisation de son titre.

Article 6.3

Le voyageur s'expose également, comme il est précisé à l'article 1.2, à l'établissement d'un procès-verbal par le représentant de Citéa, conformément aux dispositions de la loi du 30 décembre 1985 et du décret du 18 septembre 1986 relatifs aux Service Urbains de Transport de Voyageurs.

Article 6.4

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

Article 6.5

Le réseau Citéa se réserve le droit d'engager des poursuites contre des personnes ayant entraîné des dysfonctionnements notoires des services de transport ayant altéré l'image de marque de la société. Elle se réserve le droit d'engager une procédure de remboursement des dégâts subis et interdire l'accès aux véhicules du réseau pour des personnes récidivistes d'agissements ayant entraîné des dysfonctionnements de l'exploitation du réseau.

CHAPITRE VII

ADMISSION DES VOYAGEURS

Article 7.1

Les voyageurs sont admis dans les véhicules de transport en commun dans la limite des places disponibles.

Article 7.2

Dans chaque véhicule, des places assises sont réservées aux personnes :

- invalides de guerre possédant une carte officielle d'invalidité portant la mention « station debout pénible »,
- non-voyants,
- invalides du travail titulaires d'une carte nationale de priorité portant la mention « station debout pénible »,
- autres invalides civils détenant une carte officielle d'invalidité portant la mention « station debout pénible »,
- mutilés des membres inférieurs non titulaires d'une des trois cartes précitées,
- femmes enceintes,
- personnes accompagnées de jeunes enfants,
- personnes âgées.

Article 7.3

Lorsque ces places sont libres, les autres voyageurs sont invités à les occuper. Ils devront les céder spontanément aux ayants droit, ou suite à leur demande ou à celle du personnel de Citéa.

Article 7.4

Dans les bus accessibles, les utilisateurs de fauteuil roulant doivent se placer impérativement à l'emplacement prévu qui est situé face à la porte centrale, dos à la route afin d'utiliser les aménagements prévus à cet effet.

Article 7.5

Les voyageurs sont tenus d'adopter un comportement respectueux à l'égard des autres passagers, du personnel et du matériel et de se conformer à toutes les consignes de ce règlement.

Il leur est interdit de :

- troubler l'ordre et la tranquillité des voyageurs,
- voyager en état d'ivresse,
- fumer et de vapoter,
- cracher,
- mendier,
- quêter, distribuer ou vendre,
- procéder au recueil de signatures, à des enquêtes, à 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 par les autres voyageurs,
- souiller, dégrader, détériorer les autobus, ou les équipements fixes, graver les vitres ou autres supports
- détériorer ou enlever toute information du réseau,
- mettre les pieds sur les sièges ou les panneaux intérieurs des autobus,
- pénétrer dans les locaux de Citéa interdits au public,
- transporter des matières dangereuses ou chimiques (essence, gaz...),
- voyager démunis de vêtements décents.

Article 8.1 : rappel des règles de transport

Avant la montée dans le bus

- attendre le bus au point d'arrêt prévu
- ne pas courir ou jouer sur la chaussée
- ne monter qu'après l'arrêt total du véhicule
- ne jamais s'appuyer sur le véhicule
- ne pas circuler devant et derrière le bus

Lors de la montée dans le véhicule

- monter par la porte avant du véhicule sans bousculade
- présenter sa carte de transport au conducteur ou valider sa carte si le véhicule est équipé d'un valideur
- ne rien déposer dans le couloir central
- ne pas déposer les cartables sur les sièges

Dans le véhicule

- respecter les consignes du conducteur
- ne pas crier, ni chahuter
- ne pas passer la tête ou le bras par la vitre ouverte
- ne jamais fumer
- ne manipuler ni briquet, ni allumettes ni objets dangereux ou tranchants
- attacher sa ceinture de sécurité si le véhicule en est équipé
- ne manipuler les arrêts d'urgence ou matériel de sécurité que si nécessité

Lors de la descente

- attendre l'arrêt total du véhicule
- descendre sans bousculade
- attendre le départ du bus pour traverser la chaussée
- rester sur le bas-côté ou le trottoir jusqu'au départ du véhicule
- ne pas traverser devant le bus
- ne pas courir
- ne pas s'appuyer sur le véhicule

Article 8.2. : Règle disciplinaire concernant les services Express (services scolaires)

Tout usager des services Express convaincu de chahut, de gêne apportée à la conduite, de non-respect des consignes données par le conducteur du véhicule, s'expose à un avertissement et, en cas de récidive, à une exclusion temporaire des transports scolaires pour une durée égale au plus à un mois.

Avant sanction, un courrier informe les parents et les invite à formuler leurs observations sur le comportement indiscipliné de leur enfant.

La mesure disciplinaire est une décision motivée prise par le directeur général de Citéa après avoir entendu les remarques de la famille.

Tout usager des services Express convaincu d'avoir volontairement détruit, dégradé ou détérioré un véhicule et ses équipements, même s'il s'agit de détériorations légères, ou convaincu d'avoir mis en danger la sécurité des autres voyageurs et (ou) du conducteur du véhicule, ou de s'être rendu coupable de menaces, de propos injurieux et (ou) discriminatoires, de violences (coups, crachat, main portée, jet de projectile) sur la personne du conducteur, d'un contrôleur, d'un agent représentant la personne publique et (ou) d'un autre voyageur, sans préjudice des peines prévues au code pénal, s'expose à une exclusion temporaire des transports scolaires pour une durée égale au plus à deux ans et, en cas de récidive, à une exclusion définitive des transports scolaires.

Par souci d'efficacité de la sanction, une procédure d'urgence est mise en place permettant l'exclusion immédiate des services Express de tout élève auteur de faits qui mettent en péril la sécurité du transport, ou d'agissements répétés, quelle que soit leur nature, qui visent à mettre en cause l'autorité du conducteur du véhicule.

Cette exclusion est prononcée à titre conservatoire dans l'attente de la réponse de la famille saisie sans délai pour formuler des explications sur le comportement de leur enfant.

La sanction définitive inclut la durée de l'exclusion immédiate.

L'exclusion temporaire ou définitive vaut retrait, pendant la durée de l'exclusion, du titre de transport et fait obstacle, pendant cette même période, à la délivrance de tout titre de transport.

Article 8.3 : Possibilité de transport debout

Afin de permettre aux enfants de disposer d'une place dans les véhicules affectés aux services de transport scolaire (au sens de l'article R. 213-3 du Code de l'Éducation), les élèves peuvent être transportés debout, dans la limite du nombre de places éventuellement debout indiqué dans la rubrique « Transports en commun d'enfants » de l'attestation d'aménagement du véhicule.

Le transport scolaire d'enfants debout n'est possible qu'en agglomération ou au sein du périmètre de transports urbains.

En aucun cas les enfants ne doivent prendre place sur les marches donnant accès aux portes.

Le présent article n'est pas applicable aux sorties scolaires ou périscolaires.

Article 8.4 : Les services « Transports école »

Les services dits « Transport école » (TE) sont ouverts aux élèves de primaire et maternelle pour leur permettre d'assurer le trajet entre leur domicile et leur établissement. Ils ont été créés pour accompagner la mise en place des regroupements pédagogiques intercommunaux.

Pour les services TE exclusifs (non mutualisés avec une ligne express), l'accès se fait via une carte de transport gratuite, délivrée en agence commerciale de Valence ou Romans.

Le transport des enfants de moins de 3 ans est interdit à bord de ces services pour des raisons de sécurité. Les écoles bénéficiant des services TE exclusifs ont la possibilité, sous certaines conditions, de transporter l'ensemble des élèves d'une classe pour les acheminer dans une autre école desservie par le même service. Par exemple, permettre aux élèves de grande section de maternelle de visiter l'école primaire avant la rentrée.

Les conditions liées à cet usage du service sont les suivantes :

- Possibilité de transport accordée une fois par an et par classe domiciliée dans un autre établissement l'année suivante ;
- Réservation du service au moins 15 jours avant la date de la visite ;
- Présence de suffisamment de place à bord du véhicule ;
- Utilisation du service aux horaires habituels de la ligne ;
- Prise en charge gracieuse et sans titre de transport de l'ensemble des élèves et de leurs accompagnants ;

Les services TE n'ont pas vocation à assurer des transports périscolaires.

CHAPITRE IX

ACCES AUX AUTOBUS

Article 9.1

La montée s'effectue par la porte avant. La descente par la ou les portes arrière.

Article 9.2

Tous les arrêts étant facultatifs, 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 l'autobus, 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.

Article 9.3

Les opérations de montée et de descente des fauteuils roulants sont facilitées sur les bus équipés de plateforme située sur la porte centrale et commandée par le conducteur.

Les personnes circulant en fauteuil roulant doivent monter et descendre par cette porte équipée après avoir appuyé sur le bouton de demande de sortie de palette.

CHAPITRE X

TRANSPORTS DE BIENS PERSONNELS

Article 10.1

Les animaux sont interdits dans les autobus à l'exception des chats et chiens de petite taille lorsqu'ils sont enfermés dans une cage ou un panier adapté.

Sont également admis les chiens guides pour personnes aveugles et chiens d'assistance aux personnes handicapées, ces chiens uniquement, n'ont pas l'obligation d'être muselés.

Ces animaux ne doivent pas salir ou incommoder les autres voyageurs, ne peuvent que voyager au sol. Les assises des sièges leur sont interdites.

Les propriétaires de ces animaux sont considérés comme responsables des dégâts de toute nature qui pourraient être occasionnés tant aux tiers qu'aux personnels et au matériel du réseau.

Article 10.2

Les poussettes et les chariots à provisions ainsi que les colis et bagages à main sont transportés gratuitement.

Les poussettes, ne sont admises qu'en fonction des places disponibles et doivent être rangées afin d'éviter tout accident en cas de freinage. L'enfant dans la poussette doit être correctement attaché et le frein de la poussette enclenché pour éviter des heurts avec d'autres passagers en cas de coup de frein brusque.

De plus, les agents de Citéa sont habilités à refuser l'admission de tout chargement s'il est susceptible d'incommoder ou de gêner les voyageurs ou de constituer un risque d'accident.

Article 10.3

Les colis et bagages à main peuvent être refusés s'ils sont susceptibles d'incommoder, de gêner les voyageurs ou de constituer un risque d'accident.

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

Article 10.4

Les vélos et autres engins similaires ne sont pas admis dans les bus.

Article 10.5

Dans les bus : les vélos pliants et trottinettes sont autorisés s'ils sont transportés pliés et tenus en main.
Dans les cars : les vélos ne sont pas admis y compris dans les soutes. Les trottinettes doivent être pliées et tenues en main.

CHAPITRE XI

SECURITE

Pour la sécurité des voyageurs, les bus sont placés sous vidéosurveillance (loi du 21 janvier 1995, décret du 17 octobre 1996).

Article 11.1

Les voyageurs doivent :

- veiller à leur sécurité lorsqu'ils circulent sur le réseau Citéa notamment en assurant leur maintien quand ils voyagent debout dans les autobus,
- veiller à la sécurité de toute personne dont ils ont la charge en particulier les enfants,
- s'abstenir de toute action ou comportement pouvant provoquer un accident,
- garder leur bagage à portée de main, selon les différents niveaux de plan Vigipirate.

Article 11.2

Il est interdit à toute personne voyageant sur le réseau Citéa de :

- distraire volontairement l'attention du conducteur,
- gêner la progression d'autres voyageurs dans le véhicule,
- entrer ou sortir pendant l'ouverture ou la fermeture des portes ou pendant la marche du véhicule ainsi qu'en dehors des points d'arrêts,
- 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, de manœuvrer ces derniers sans motif,
- pénétrer ou circuler dans un véhicule en utilisant un objet à roulettes tel que planche, patins ou rollers,
- manœuvrer, sauf cas de force majeure : baies, issues de secours, poignées d'alarme et plus généralement tout dispositif de sécurité,
- troubler ou entraver la mise en marche ou la circulation des autobus.

Article 11.3

Pour la sécurité des voyageurs, et selon la loi du 21 janvier 1995 décret du 17 octobre 1996, les véhicules sont équipés de Caméra Vidéo, ainsi que les agences commerciales du réseau.

CHAPITRE XII

INFORMATIONS ET RECLAMATIONS DES VOYAGEURS

Article 12.1

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

- informations sur le front du véhicule,
- informations à l'intérieur du véhicule, (schémas de lignes, affiches, écrans embarqués,...)
- annonces sonores,
- informations disposées aux points d'arrêts.

Article 12.2

Les voyageurs peuvent formuler une réclamation :

Par courrier à l'adresse suivante : TRANSDEV VALENCE MOBILITÉ
143 rue de la Forêt – CS 20177 – 26906 VALENCE CEDEX 9.

Dans la rubrique contact du site internet : www.valenceromansmobilités.fr

Par téléphone auprès de la centrale de mobilité au 04 75 600 626

Transdev Valence Mobilité s'engage à traiter toute réclamation, dans les plus brefs délais.

Dans certains cas un médiateur peut être saisi dans un délai de un an à compter de votre réclamation écrite.

Saisie du médiateur : Si vous avez fait une réclamation auprès de notre service client et jugez la réponse insatisfaisante ou vous n'avez pas obtenu de réponse dans un délai de 2 mois, vous pouvez saisir le médiateur compétent dont les services Citéa relèvent, dans un délai de 1 an à compter de votre réclamation écrite.

La médiation ne s'applique qu'aux litiges de nature contractuelle. Le médiateur n'est pas compétent concernant les litiges de nature délictuelle, et notamment ceux liés aux infractions des règles de transport.

Cette saisie peut se faire en ligne ou par courrier à l'adresse suivante :

Monsieur le Médiateur
MTV Médiation Tourisme Voyage
BP 80 303 75 823 - Paris Cedex 17
ou info@mtv.travel - www.mtv.travel