

Règlement public d'usage

IDELIS (FEBUS, bus,) et LIBERTIS

Ce règlement public d'usage est applicable à l'ensemble du service public de transport confié par Pau Béarn Pyrénées Mobilité à la SPLETPSMAP - SPL STAP.

Délibération N°4 du 25 mai 2021

du Conseil Syndical de Pau Béarn Pyrénées Mobilités

## Contenu

1 - CARACTERISTIQUES GENERALES - CHAMP D'APPLICATION .....	5
ARTICLE 1.1 - Réglementations applicables .....	5
ARTICLE 1.2 - Périmètre d'application.....	5
ARTICLE 1.3 - Affichage .....	5
2 - ACCES AU RESEAU IDELIS .....	5
ARTICLE 2.1 - Accès aux autobus et aux BHNS .....	5
2.1.1 Accès aux autobus.....	5
2.1.2 Accès aux BHNS .....	6
2.1.3 Accès aux autobus par les personnes à mobilité réduite .....	6
2.1.4 Accès aux BHNS par les personnes à mobilité réduite .....	6
ARTICLE 2.2 - Accès des jeunes enfants .....	6
ARTICLE 2.3 - Accès au bus pour les utilisateurs d'une voiture d'enfant.....	7
ARTICLE 2.4 - Places réservées .....	7
ARTICLE 2.5 - Accès et déplacements interdits .....	7
3 - TITRES DE TRANSPORT.....	7
ARTICLE 3.1 - Conditions d'utilisation des titres de transport.....	7
ARTICLE 3.2 - Achat de titres .....	8
ARTICLE 3.3 - Validation des titres.....	9
3.3.1 Dans le BHNS .....	9
3.3.2 Dans les autobus.....	9
4 - OBLIGATIONS .....	9
ARTICLE 4.1 - Obligations générales .....	9
ARTICLE 4.2 - Occupation des sièges et passages .....	9
5 - INTERDICTIONS ET PRESCRIPTIONS DIVERSES.....	10
ARTICLE 5.1 - Interdictions diverses sur l'ensemble du réseau IDELIS .....	10
ARTICLE 5.2 - Interdictions concernant les équipements .....	10
6 - CONSIGNES DE SECURITE .....	11
ARTICLE 6.1 - Dans les différents modes de transport .....	11
ARTICLE 6.2 - Incidents - Appel d'urgence.....	11
ARTICLE 6.3 - Accidents .....	11
ARTICLE 6.4 - Evacuation d'urgence des bus BHNS .....	11
ARTICLE 6.5 - Surveillance sonore et vidéo .....	11
7 - RESPONSABILITES .....	11
ARTICLE 7.1 - Objets perdus ou trouvés .....	11
ARTICLE 7.2 - Garde.....	12
8 - TRANSPORT DES ANIMAUX ET OBJETS DIVERS.....	12
ARTICLE 8.1 - Animaux.....	12
ARTICLE 8.2 - Objets encombrants, bagages, colis .....	12
9 - CONTROLES ET INFRACTIONS .....	12
ARTICLE 9.1 - Contrôle des titres.....	12

ARTICLE 9.2 - Infractions .....	13
9.2.1 Infractions de 3 <sup>ème</sup> classe à la Police des Transports .....	13
9.2.2 Infractions de 4 <sup>ème</sup> classe à la Police des Transports .....	13
ARTICLE 9.3 - Montant des amendes .....	14
ARTICLE 9.4 - Régularisation des infractions .....	14
9.4.1 Pour éviter toute poursuite pénale .....	14
9.4.2 Délit d'habitude .....	14
9.4.3 Frais de constitution de dossier .....	14
ARTICLE 9.5 - Dispositions particulières aux transports scolaires.....	14
ARTICLE 9.6 - Droits d'accès aux informations .....	15
ARTICLE 9.7 - Agents habilités à constater les infractions .....	15
10 - DIVERS .....	15
ARTICLE 10.1 - Renseignements commerciaux - Réclamations .....	15
ARTICLE 10.2 - Droit d'accès aux informations .....	15
10.2.1 Vidéo protection .....	15
10.2.2 Traitement des données personnelles .....	15
ARTICLE 10.3 - Information de la clientèle .....	15
ARTICLE 10.4 - La médiation .....	15
11 - CLAUSES SPECIFIQUES APPLICABLES AU SERVICE LIBERTIS .....	16
ARTICLE 11.1 - Champ d'application .....	16
ARTICLE 11.2 – Définition et règles d'accès .....	16
11.2.1 Définition.....	16
11.2.2 Ayants-droits.....	16
ARTICLE 11.3 – Nature des prestations réalisées.....	16
11.3.1 Périmètre du transport .....	16
11.3.2 Trajet non pris en charge .....	16
ARTICLE 11.4 – Conditions de transport et accompagnement.....	17
11.4.1 Conditions de transport.....	17
11.4.2 Révision des conditions de transport .....	17
11.4.3 Accompagnement.....	17
ARTICLE 11.5 – Inscription au service.....	18
11.5.1 Modalités d'inscription.....	18
11.5.2 Modification de la situation du client .....	18
11.5.3 Mise à jour de la base des ayants-droits.....	18
ARTICLE 11.6 – Fonctionnement du service .....	18
11.6.1 Modalités d'inscription.....	18
11.6.2 Modification de la situation du client .....	18
11.6.3 Mise à jour de la base des ayants-droits.....	18
11.6.4 Politique de groupage.....	19
11.6.5 Ponctualité .....	19
11.6.6 Annulation.....	19

ARTICLE 11.7 – Recours.....	19
ARTICLE 11.8 – Traitement des données personnelles .....	19
12 – CONDITIONS PARTICULIERES RELATIVES AU SERVICE IDELIS À LA DEMANDE.....	20
ARTICLE 12.1 - Champ d'application .....	20
ARTICLE 12.2 - Présentation du service.....	20
ARTICLE 12.3 - Inscription au service .....	20
ARTICLE 12.4 - Réservations .....	20
ARTICLE 12.5 - Ponctualité, retard, annulation, absence.....	20
ARTICLE 12.6 - Titres de transport.....	21
ARTICLE 12.7 - Règles applicables aux voyageurs.....	21
12.7.1 Montée et descente des véhicules.....	21
12.7.2 Personnes à mobilité réduite.....	21
12.7.3 Poussettes .....	21
12.7.4 Bagages.....	21
12.8.5 Enfants.....	21
12.8.6 Comportement .....	21
Date d'approbation.....	21

# 1 - CARACTERISTIQUES GENERALES - CHAMP D'APPLICATION

## ARTICLE 1.1 - Réglementations applicables

Le présent règlement définit les conditions dans lesquelles les clients peuvent utiliser l'ensemble du réseau IDELIS, du service LIBERTIS et précise leurs droits et leurs obligations.

On entend par réseau IDELIS l'ensemble du service public de transport, composé du Bus à Haut Niveau de Service (FEBUS), des Autobus (lignes urbaines, services scolaires et services spéciaux), confié par Pau Béarn Pyrénées Mobilités à la SPLETPSMAP - SPL STAP ci-après appelée l'Exploitant.

On entend par service LIBERTIS, le service de transport de personnes à mobilité réduite réalisé sur le périmètre des transports de Pau Béarn Pyrénées et service IDELIS À LA DEMANDE, le service de transport à la demande.

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

- Le décret modifié du 22 mars 1942 portant règlement d'administration publique sur la police, la sûreté et l'exploitation des voies ferrées d'intérêt général et d'intérêt local.
- Les articles 529-3, 529-4, 529-5 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
- L'article R. 130-4 du code de la route
- La loi du 18 juin 1999 sur la sécurité routière
- Le Code civil et le Code de procédure pénale

Les clients sont tenus d'observer, en toutes circonstances, les prescriptions du présent règlement, dont un extrait est affiché visiblement sur l'ensemble des installations du réseau IDELIS et du service LIBERTIS et d'obtempérer aux réquisitions particulières qui pourraient leur être faites sur place par le personnel de l'Exploitant ou les services de sécurité, notamment en cas de problèmes de sécurité, d'incendie ou de péril imminent.

Les clauses spécifiques au service LIBERTIS sont détaillées au titre 11.

## ARTICLE 1.2 - Périmètre d'application

Le périmètre d'application du présent règlement comprend :

- Le Bus à Haut Niveau de Service FEBUS
- Le réseau bus composé des lignes urbaines, des circuits scolaires et des circuits spéciaux
- Le service LIBERTIS
- Le service IDELIS À LA DEMANDE

## ARTICLE 1.3 - Affichage

Les prescriptions du présent règlement ou des extraits significatifs sont affichées dans les stations de la ligne BHNS, dans les autobus et les véhicules des services IDELIS À LA DEMANDE et LIBERTIS, sur le site internet [www.IDELIS.fr](http://www.IDELIS.fr).

# 2 - ACCES AU RESEAU IDELIS

## ARTICLE 2.1 - Accès aux autobus et aux BHNS.

### 2.1.1 Accès aux autobus

La montée s'effectue uniquement par la porte avant et aux points d'arrêt du réseau y compris pour les personnes accompagnant des enfants en poussette. Seuls les clients à mobilité réduite sont autorisés à monter à la porte du milieu du bus sur les lignes accessibles du réseau.

Après avoir validé/oblitéré son titre de transport, le client se dirige vers l'arrière de l'autobus pour faciliter l'accès des autres clients. Il est interdit de stationner à l'avant de l'autobus afin de ne pas gêner la visibilité du conducteur. Il est interdit de parler au conducteur lorsque le bus est en mouvement.

La descente se fait uniquement par les portes du milieu et arrières ; la demande d'arrêt est signalée à l'aide des boutons mis à disposition dans les véhicules et doit intervenir suffisamment tôt avant l'arrêt de descente.

Port de la ceinture de sécurité: Le décret du 9 juillet 2003 étend l'obligation du port de la ceinture de sécurité aux occupants des véhicules de transport en commun de personnes, lorsque les sièges sont équipés d'une ceinture de sécurité. Cela concerne les circuits scolaires, les services LIBERTIS et IDELIS À LA DEMANDE.

Cette obligation s'applique à tous les conducteurs et passagers d'un autocar, adultes ou enfants, dès lors que les sièges qu'ils occupent sont équipés d'une ceinture de sécurité. Cette obligation est rappelée par affichage à l'intérieur du véhicule.

### **2.1.2 Accès aux BHNS**

Les clients peuvent monter par toutes les portes puis valider leur titre de transport. Afin de faciliter l'accès à bord des BHNS et d'éviter les pertes de temps, il est demandé aux clients de ne pas stationner devant les portes afin de laisser descendre les clients avant de monter à bord du véhicule, de faciliter l'accès aux personnes à mobilité réduite et de n'utiliser les strapontins qu'en périodes de faible affluence.

### **2.1.3 Accès aux autobus par les personnes à mobilité réduite**

Certaines lignes sont équipées d'autobus spécialement adaptés qui permettent aux personnes handicapées utilisatrices de fauteuils roulants ou à mobilité réduite d'accéder aisément aux véhicules.

Cette accessibilité facilitée est proposée uniquement à bord des autobus en circulation sur les lignes et aux arrêts déclarés accessibles par Pau Béarn Pyrénées Mobilités. L'accessibilité des arrêts situés sur les lignes concernées est repérée sur l'abri-voyageurs par ce pictogramme UFR

Chaque bus accessible est équipé de palette rétractable et d'un ou deux espaces aménagés (pour personne en fauteuil roulant). La rampe d'accès sera déployée pour les usagers en fauteuil roulant et pour les personnes se mouvant avec un déambulateur.

Les bus comportant un espace aménagé sont repérés à l'avant du véhicule par le pictogramme, pour une seule place aménagée, ou par le pictogramme, pour deux places aménagées.

Situés au niveau de la porte centrale des autobus aménagés, ces espaces sont prioritairement réservés aux personnes handicapées en fauteuil roulant ou à mobilité réduite. Un valideur / oblitérateur et un bouton de demande d'arrêt sont installés à proximité afin de permettre la validation systématique et la demande d'arrêt obligatoires.

Recommandations complémentaires :

- Pour monter dans l'autobus, le client s'avance vers le bord du trottoir et fait signe au conducteur.
- Le client se présente face à la deuxième porte.
- Le conducteur actionne la rampe d'accès. Lorsque celle-ci est en place, le client peut monter éventuellement avec son accompagnant. Il est recommandé de se positionner dos au sens de la marche à l'emplacement prévu à cet effet.
- Pour descendre du bus, le client appuie sur le bouton bleu avec le pictogramme « fauteuil roulant » afin que le conducteur actionne de nouveau la rampe. Le client se présente face à la porte pour quitter le véhicule.

La liste des lignes et des arrêts accessibles aux personnes à mobilité réduite est consultable sur le site Internet [www.IDELIS.fr](http://www.IDELIS.fr) ou directement en s'adressant aux agences commerciales IDELIS. La prise en charge et la descente de personnes à mobilité réduite ne peut être assurée que sur une ligne accessible et aux arrêts déclarés accessibles.

Attention : Les utilisateurs de fauteuils roulants (UFR) ou d'équipements motorisés, acceptés dans les transports en commun du réseau IDELIS, sont ceux dont les caractéristiques de leur matériel répondent à l'annexe 7 de la directive 2001/85/CE relative aux « dispositions particulières applicables aux véhicules destinés au transport des passagers et comportant, outre le siège du conducteur, plus de huit places assises, et modifiant les directives 70/156/CEE et 97/27/CE ».

### **2.1.4 Accès aux BHNS par les personnes à mobilité réduite**

Sur le quai, l'accès aux BHNS se fait de plain-pied et sans obstacle. Les emplacements à bord des BHNS sont réservés en priorité aux personnes à mobilité réduite. Les clients veilleront à leur faciliter l'accès aux plates-formes, la circulation sur les quais, dans les BHNS.

Un pictogramme indique aux personnes à mobilité réduite la porte à privilégier pour accéder à la place qui leur est réservée et aménagée. Ces espaces sont uniquement accessibles par la première porte du BHNS.

## **ARTICLE 2.2 - Accès des jeunes enfants**

La gratuité est accordée aux enfants de moins de 4 ans. Aucun titre de transport ne leur sera demandé.

Les enfants de moins de 8 ans sont placés sous la surveillance et la responsabilité directe de leur accompagnateur et doivent être tenus par lui. Le client doit prendre toutes les précautions nécessaires à la sécurité de son (ses) enfant(s). Les enfants de moins de 8 ans non accompagnés ne sont pas autorisés à circuler sur le réseau IDELIS bus et BHNS. Les accompagnateurs des enfants de moins de 8 ans doivent avoir au minimum 11 ans.

Dans le cadre particulier d'un regroupement pédagogique Intercommunal, les communes concernées mettent à disposition un accompagnateur par car dans le cas où des enfants de moins de 8 ans utiliseraient le service de ramassage scolaire.

### **ARTICLE 2.3 - Accès au bus pour les utilisateurs d'une voiture d'enfant**

Les poussettes et équipements assimilés utilisés pour le transport de jeunes enfants sont admis dans le BHNS et le bus sans supplément de tarif. Un espace réservé est identifié par le logo POUSETTE.

Cet espace, mutualisé avec l'espace UFR, est en priorité accessible aux personnes handicapées utilisatrices de fauteuils roulants. Un valideur et un bouton de demande d'arrêt sont installés à proximité afin de permettre la validation systématique et la demande d'arrêt obligatoires.

Le client doit prendre toutes les précautions nécessaires à la sécurité de son (ses) enfant(s) à la montée, à la descente et au cours du transport. La rampe d'accès ne sera pas déployée pour les personnes en poussette. A l'intérieur du véhicule, et dans le cas où l'espace poussette serait occupé, il devra veiller à ne pas encombrer le couloir de circulation, ni gêner les entrées et sorties du véhicule. L'emploi des poussettes est déconseillé aux heures de forte fréquentation du réseau. Il est demandé à leurs utilisateurs de bien vouloir sécuriser la poussette en l'immobilisant avec le frein et en la maintenant pendant toute la durée du trajet.

Pour leur sécurité et celle des autres voyageurs, il est vivement conseillé aux utilisateurs de poussette de bien vouloir la plier et de tenir leurs enfants dans les bras durant le voyage en bus.

### **ARTICLE 2.4 - Places réservées**

Dans les autobus et les BHNS, certaines places assises sont identifiées et réservées prioritairement et par ordre d'importance aux invalides (civils, de guerre et de travail) aux non et mal voyants, aux femmes enceintes, aux personnes accompagnées d'enfants en bas âge (moins de 4 ans) aux personnes âgées ou impotentes, aux personnes ayant une fragilité cognitive.

### **ARTICLE 2.5 - Accès et déplacements interdits**

Sur l'ensemble du réseau IDELIS, il est interdit aux clients :

- D'entrer dans les véhicules ou d'en sortir pendant la fermeture des portes.
- De gêner la fermeture des portes et de faire obstacle à la descente de la clientèle.
- De monter dans les véhicules en violation des interdictions d'accès données par l'Exploitant que ce soit oralement ou par une signalétique appropriée.
- De refuser de descendre des véhicules ou de sortir des installations fixes en violation de l'obligation donnée oralement ou par une signalétique appropriée par l'Exploitant.
- De pénétrer sur le réseau en état d'ébriété manifeste
- D'actionner les dispositifs d'évacuation sans raison valable

Plus spécifiquement, dans le BHNS, il est interdit aux clients :

- De rester à bord des BHNS après le terminus de la station « PAU HOPITAL F. Mitterrand ».
- D'utiliser les poignées d'évacuation sans raison valable

## **3 - TITRES DE TRANSPORT**

### **ARTICLE 3.1 - Conditions d'utilisation des titres de transport**

Pour voyager en règle sur le réseau IDELIS, les clients doivent être munis d'un titre de transport valable, validé (y compris en correspondance). La durée de validité d'un titre à déplacement (1,2 et 10 déplacements) est de 60 minutes, de 24 heures pour un titre « 24 heures »

Il existe deux types de supports : la carte IDELIS et le ticket sans contact. Les deux types de supports peuvent être rechargés

Deux types de cartes IDELIS sont émises par le réseau IDELIS.

#### ■ La carte IDELIS nominative

Personnelle et nominative, elle permet durant une durée maximum de sept ans le chargement des abonnements de la gamme IDELIS aux tarifs ajustés selon l'âge et le profil des clients et de voyages à l'unité ou groupés, ainsi que les titres des autres réseaux de transport ayant adopté IDELIS. Pour cette carte, les données personnelles sont conservées en base de données par l'Exploitant pour permettre d'éventuelles démarches de service après-vente. Les données personnelles du détenteur et les données de validation sont traitées dans le cadre des recommandations de la CNIL (Commission Nationale Informatique et Libertés) et du Règlement Général sur la Protection des Données 2016/679 (cf. article 10.2.2 Traitement des données personnelles).

Ainsi les informations relatives aux déplacements sont conservées pendant 24 heures maximum. L'ensemble des données clients est conservé pendant la durée de la relation contractuelle, et à l'issue de celle-ci pendant deux ans à des fins commerciales.

Dans le cadre des dispositifs interopérables, les données client peuvent être échangées avec les réseaux TER NOUVELLE AQUITAINE, Conseil Régional et le service IDECYCLE.

En cas de perte ou de vol, un duplicata de la carte nominative peut être établi (ce duplicata est facturé 8€). Si la carte IDELIS nominative contenait un titre de transport ou un abonnement en cours de validité, ce titre ou abonnement est reconstitué à l'identique du jour précédant la déclaration de perte ou de vol. Si la perte ou le vol a lieu le jour même du chargement du titre de transport, le porteur ne peut obtenir sa reconstitution immédiate. Celle-ci ne sera possible que le surlendemain ; le porteur de la carte IDELIS nominative (seulement) devra se présenter à l'agence commerciale IDELIS à partir du surlendemain pour obtenir la reconstitution de son abonnement ou de son solde de déplacements.

#### ■ La carte IDELIS anonyme:

Cette carte permet durant 7 ans maximum le chargement de tickets une heure ou 24 heures, de formules 1, 2, 10 tickets de la gamme tarifaire.

En cas de perte ou de vol de la carte anonyme, aucun duplicata ne peut être établi du fait du caractère anonyme de ladite carte.

Le Ticket sans contact rechargeable : le Ticket rechargeable IDELIS est un support cartonné de format carte bancaire. Vendus à bord des bus, en agence commerciale et chez les commerçants dépositaires, ils ne peuvent héberger que des titres « déplacements » (1, 2, 10 déplacements, 24 heures). Les tickets sans contact sont vendus avec une éco-participation de 0,20 € lors du 1<sup>er</sup> achat. Cette éco-participation n'est ensuite plus facturée dans le cadre de rechargement de titres de transports. Les tickets rechargeables IDELIS ne peuvent être rechargés uniquement que du titre chargé initialement (exemple : sur un ticket rechargeable IDELIS acheté et contenant un titre 10 déplacements, on ne peut recharger qu'un titre 10 déplacements). En cas de perte ou de vol, le Ticket sans contact rechargeable ne peut être neutralisé et aucun duplicata ne peut être proposé au client. Leur durée de validité après le premier achat est de 32 mois. Au-delà de cette période le Ticket rechargeable IDELIS n'est plus utilisable. Il appartient alors au client de se munir d'un nouveau support (Ticket rechargeable ou Carte IDELIS).

Les titres doivent être validés systématiquement à chaque voyage, y compris en correspondance, quel que soit le type de titre, sur billet sans contact ou sur carte IDELIS, utilisé.

Les titres de transport doivent être utilisés conformément aux conditions d'usage précisées sur des panneaux d'information disponibles sur le réseau IDELIS.

Des informations détaillées sur les différents types de titres de transport sont accessibles dans l'agence commerciale du réseau, sur le site INTERNET [www.idelis.fr](http://www.idelis.fr)

## ARTICLE 3.2 - Achat de titres

Les clients achètent exclusivement leurs titres de transport aux distributeurs automatiques installés en station de BHNS, auprès des agents de conduite dans les autobus, les véhicules dédiés à LIBERTIS et IDELIS À LA DEMANDE, à l'agence commerciale IDELIS, sur la boutique en ligne d'IDELIS, sur l'application TICKET MODALIS ou auprès des commerçants dépositaires.



## **ARTICLE 3.3 - Validation des titres**

### **3.3.1 Dans le BHNS**

Dans les BHNS, la validation est obligatoire lors de la montée dans les véhicules. Il constitue une réquisition muette et impérative. Le client ne disposant pas de titre valable, doit acheter un billet par le biais du distributeur automatique de titres présent sur le quai et le valider immédiatement après la montée dans le BHNS.

Conformément aux dispositions du § 3.1, les clients doivent valider obligatoirement leur titre de transport à l'aide des valideurs y compris en correspondance, celle-ci devant intervenir dans l'heure suivant la première validation (ou dans les 24 heures pour le titre « 24 heures»). Ils sont responsables du bon état de conservation de leur titre et doivent, durant toute la durée de leur déplacement, pouvoir le présenter sur demande des agents désignés par l'Exploitant.

Si un valideur ne fonctionne pas, le client en utilisera un autre se trouvant dans le BHNS.

Dans le cas où l'ensemble du dispositif de validation ne fonctionnerait pas, le client doit contacter immédiatement le conducteur en utilisant l'hygiaphone présent à l'avant du BHNS.

Le client ne pourra évoquer au cours d'une vérification de titre que son titre n'a pas été validé parce que le valideur ne fonctionnait pas.

La cession, ou la mise à disposition, à titre gratuit ou onéreux, de titre de transport en cours de validité est interdite.

### **3.3.2 Dans les autobus**

Le client ne disposant pas de titre valable, doit acheter un billet auprès du conducteur et le valider immédiatement après l'achat.

Le client veillera conformément à l'article L.112.5 du code monétaire et financier à faire l'appoint. Le conducteur pourra dans la limite de ses possibilités accepter de rendre la monnaie lors de l'achat de titres de transport avec des billets de banque d'une valeur maximale de 20 euros.

La validation est obligatoire dès la montée dans l'autobus, y compris en correspondance, celle-ci devant intervenir dans l'heure suivant la première validation (ou dans les 24 heures pour le titre « 24 heures»).

Dans le cas où le valideur ne fonctionnerait pas, le client doit utiliser l'un des autres appareils de ce type à sa disposition à bord de l'autobus.

Dans le cas où l'ensemble du dispositif de validation/oblitération ne fonctionnerait pas, le client doit se présenter immédiatement au conducteur pour se mettre en règle en l'informant de la situation.

Le client ne pourra évoquer au cours d'une vérification de titre que son titre n'a pas été validé ou oblitéré parce que le valideur ne fonctionnait pas.

La cession, ou la mise à disposition, à titre gratuit ou onéreux de titre de transport en cours de validité est interdite.

## **4 - OBLIGATIONS**

### **ARTICLE 4.1 - Obligations générales**

Les clients doivent se conformer aux injonctions, annonces ou avertissements qui leur sont donnés directement par le personnel de l'Exploitant ou indirectement par l'intermédiaire de système sonore ou de signalisation.

Les agents de contrôle du réseau IDELIS sont assermentés et leurs éventuelles injonctions doivent être suivies.

Tout contrevenant peut se voir refuser l'accès au réseau IDELIS ou être obligé d'en sortir, à leur demande, même s'il possède un titre valable. Une amende de 4<sup>ème</sup> classe pourra être dressée à tout client qui aura refusé d'obtempérer.

### **ARTICLE 4.2 - Occupation des sièges et passages**

Il est interdit d'occuper abusivement les sièges avec des effets ou autres objets ou de créer des obstacles à la libre circulation dans les couloirs, passages, portes, autobus, quais ou BHNS sur l'ensemble du réseau IDELIS.

## 5 - INTERDICTIONS ET PRESCRIPTIONS DIVERSES

### ARTICLE 5.1 - Interdictions diverses sur l'ensemble du réseau IDELIS

Sur l'ensemble du réseau IDELIS, il est interdit aux clients, sous peine d'amende dans les conditions définies aux articles 9.2 et 9.3 du présent règlement :

- De gêner l'accès à l'Exploitant aux compartiments ou armoires techniques situées dans les autobus, dans les BHNS, en stations et d'une manière plus générale, de perturber les interventions de l'Exploitant.
- De perturber le personnel de l'Exploitant lorsque celui-ci est en intervention technique ou de parler au personnel de conduite lorsque les véhicules sont en mouvement.
- De s'asseoir à même le sol ou de s'allonger, de mettre les pieds sur les sièges et équipements.
- De pratiquer toute forme de mendicité.
- De pratiquer toute activité sportive ou jeu.
- De pénétrer avec des bicyclettes et trottinettes non pliables hormis les bicyclettes et les trottinettes pliantes en position pliée, ou avec des vélomoteurs ou des chariots type « supermarché ».
- De se déplacer équipé de patins à roulettes, rollers, planche à roulettes ou assimilés ainsi que de s'agripper à l'extérieur des véhicules, que ceux-ci soient à l'arrêt ou en mouvement. Les personnes équipées de ce type d'objets sont tenues de les enlever ou de ne plus les utiliser dès leur montée dans les véhicules. Toute personne ayant ces équipements devront les tenir à la main.
- De manger et de boire dans les véhicules du réseau IDELIS.
- De fumer (y compris les cigarettes électroniques) dans l'ensemble des stations BHNS, arrêts et des véhicules accessibles au public.
- De provoquer des flammes, d'introduire des matières inflammables.
- De proposer à la vente ou de consommer de l'alcool ou toute substance illicite.
- De faire usage de tout appareil ou tout dispositif susceptible de nuisance sonore : alarmes, sirènes, haut-parleurs, avertisseurs sonores ; de jouer de la musique ou d'animer un spectacle de quelque nature que ce soit. De telles activités pourront être autorisées par l'Exploitant, aux conditions d'heures et d'emplacement qu'il fixera.
- De distribuer des tracts ou prospectus sans une autorisation spéciale de l'Exploitant.
- De faire délibérément obstacle à la validation de titres de transport.
- D'apposer sur l'ensemble des installations du réseau IDELIS (stations, véhicules, bâtiments) des inscriptions manuscrites de toute nature ou imprimées (tracts, adhésifs ou affiches...).
- De solliciter la signature de pétition, de se livrer à une quelconque propagande, de tenir des rassemblements et d'une manière plus générale, de troubler de quelque manière que ce soit la tranquillité de la clientèle dans les autobus, les bus BHNS, les stations et autres arrêts.
- D'offrir, de louer, de vendre quoi que ce soit, de se livrer à une quelconque publicité sur l'ensemble du réseau IDELIS ailleurs que dans les espaces affectés à cet usage et sans l'autorisation correspondante de l'Exploitant.
- D'effectuer des prises de vues fixes ou mobiles ou des prises de sons à l'intérieur des véhicules sans autorisation particulière de l'Exploitant. De telles activités professionnelles peuvent être autorisées par l'Exploitant aux conditions d'heures et d'emplacement qu'il fixera selon les procédures d'autorisation de travail indispensable à toutes interventions sur l'ensemble de ses installations.
- De donner des pourboires au bénéfice du personnel de l'Exploitant.
- D'accéder aux bus avec un chien, même tenu en laisse, exception faite des chiens guides de personnes malvoyantes et de petits animaux, placés dans un sac.

### ARTICLE 5.2 - Interdictions concernant les équipements

Il est interdit aux clients :

- De se servir sans motif valable de tous les dispositifs de sécurité.
- De déplacer ou de modifier la signalétique ou les moyens de protection temporaires installés par l'Exploitant.
- De modifier, de déplacer ou de dégrader les véhicules, les installations d'énergie ainsi que les appareils et matériels de toute nature servant à l'exploitation.
- De souiller, de dégrader ou de mettre obstacle au bon fonctionnement des appareils à la disposition de la clientèle (distributeurs de titres, valideurs, équipements vidéo ...).
- De souiller, de dégrader ou de détériorer les matériels roulants, les arrêts d'autobus, les stations du BHNS et les installations de toute nature ainsi que les pancartes, inscriptions ou affiches qu'ils comportent.
- D'abandonner ou de jeter dans les autobus, les bus du BHNS, les arrêts ou les stations tous papiers (journaux, emballages, titres de transports...), résidus ou détritres de toute nature pouvant nuire à l'hygiène et à la propreté des lieux ou gêner d'autres clients ou susceptibles de provoquer des troubles de fonctionnement aux installations.

## **6 - CONSIGNES DE SECURITE**

### **ARTICLE 6.1 - Dans les différents modes de transport**

Les clients doivent respecter les consignes suivantes :

- se tenir aux poignées et bornes d'appui,
- ne pas entraver la manœuvre automatique des portes,
- ne pas stationner sur les marches des véhicules,
- ne pas monter dans les véhicules avec des colis encombrants (cf. article 8.2 sur les dimensions), contenant ou contenant des matières dangereuses,
- respecter le règlement concernant les animaux et les précautions concernant les enfants explicités dans le présent document.

### **ARTICLE 6.2 - Incidents - Appel d'urgence**

Lorsqu'ils constatent des incidents, agressions, actes d'incivilités, vols ou accidents sur le réseau IDELIS, les clients doivent avertir immédiatement le conducteur, tout agent de l'Exploitant présent sur les lieux ou par téléphone au service Client IDELIS.

### **ARTICLE 6.3 - Accidents**

En cas d'accident survenu sur le réseau IDELIS, la responsabilité de l'Exploitant ne peut être engagée que si le client 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 IDELIS. Le non-respect de ces obligations dégage la responsabilité de l'Exploitant.

L'Exploitant ne pourra être tenu responsable des accidents causés par les intempéries. En cas de dégâts matériels et / ou corporels, les accidents entre usagers sont régis comme sur la voie publique soit par constat amiable soit par constat de police.

### **ARTICLE 6.4 - Evacuation d'urgence des bus BHNS**

À l'intérieur des bus BHNS, au niveau de chaque porte, un dispositif de demande d'évacuation est à la disposition des clients. Dans le cas où ces derniers devraient évacuer d'urgence un bus immobilisé entre deux stations, ils peuvent actionner la poignée et ouvrir manuellement la porte. Ils cheminent alors sur la voie BHNS en sécurité ; la circulation des bus est automatiquement interrompue. Les clients doivent en toute sécurité emprunter la plateforme et les passages piétons pour rejoindre des cheminements piétonniers sécurisés présents le long de la plateforme BHNS.

Toute utilisation abusive des systèmes de sécurité est sanctionnable (cf. article 9.2.2 Infractions de 4<sup>ème</sup> classe à la Police des Transports, infraction 6344)

### **ARTICLE 6.5 - Surveillance sonore et vidéo**

Pour des raisons de sécurité, l'ambiance sonore des bus BHNS peut être écoutée par l'Exploitant.

L'environnement des bus BHNS, stations, autobus, agences, peut être visualisé par des caméras. Des enregistrements de ces écoutes sonores et de ces images vidéo sont effectués par l'Exploitant conformément à la législation en vigueur.

Les images sont consultables par le personnel habilité de l'Exploitant et restent à disposition des forces de police et de gendarmerie en cas de réquisition.

## **7 - RESPONSABILITES**

L'utilisateur est responsable des dommages qu'il cause à autrui, ou de ceux qui sont causés par le fait des personnes ou des choses qu'il a sous sa garde. (Articles 1382, 1383, 1384, 1385, 1386 du Code Civil).

### **ARTICLE 7.1 - Objets perdus ou trouvés**

L'Exploitant n'est nullement responsable des objets perdus, volés ou détériorés sur l'ensemble du réseau IDELIS, ni de la détérioration d'objets laissés sans surveillance ou pas.

## **ARTICLE 7.2 - Garde**

Les objets, autres que les denrées périssables, trouvés sur l'ensemble du réseau IDELIS sont remis au Service des objets trouvés de la Ville de Pau. Tous les objets récupérés à bord des bus sont acheminés tous les lundis et jeudis.

## **8 - TRANSPORT DES ANIMAUX ET OBJETS DIVERS**

### **ARTICLE 8.1 - Animaux**

Les animaux sont interdits sur l'ensemble du réseau IDELIS et le service LIBERTIS.

Conformément à la loi n° 2005-102 du 11 février 2005, pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées, les chiens d'assistance ou chiens guides d'aveugles et malentendants sont admis, gratuitement, aux côtés de la personne handicapée.

Ces chiens sont dispensés du port de la muselière si les propriétaires justifient de l'éducation de l'animal auprès d'une structure labellisée et par des éducateurs qualifiés.

Il en est de même pour ces chiens pendant leur formation à condition qu'ils soient clairement identifiés par un dossard de la structure labellisée.

Pour justifier de leur statut particulier les personnes handicapées doivent être titulaires de la carte d'invalidité prévue à l'article L. 241-3 du code de l'action sociale et des familles et de la carte bénéficiaire d'un chien d'assistance.

Les animaux domestiques de petite taille peuvent être admis gracieusement sur le réseau IDELIS et le service LIBERTIS s'ils sont transportés dans des paniers, sacs ou cages convenablement fermés. Ces animaux ne doivent en aucun cas salir les lieux ou incommoder les clients ou constituer une gêne à leur égard ni occuper une place assise.

Il est par ailleurs interdit de laisser des animaux seuls dans les véhicules.

En aucun cas l'Exploitant ne pourra être tenu pour responsable des conséquences des accidents dont les animaux auraient été l'objet, ni des dommages qui leur auraient été causés ou des dommages qu'ils pourraient occasionner. Leur propriétaire sera rendu responsable des dégâts qu'ils auraient pu occasionner.

Les chiens concourant à la sécurisation du réseau IDELIS peuvent être admis sous réserve :

- Que leur présence ait été formellement requise par l'Exploitant.
- Que leur maître ait été habilité et autorisé personnellement à se déplacer sur le réseau IDELIS.
- Que les chiens soient tenus en laisse et muselés lors de leur déplacement sur le réseau IDELIS.

### **ARTICLE 8.2 - Objets encombrants, bagages, colis**

Les bagages à main ou colis peu volumineux pouvant être portés par une seule personne, sont admis et transportés gratuitement sous l'entière responsabilité de leur propriétaire. Les bicyclettes pliantes sont admises en position pliée, et considérées à ce titre comme bagage.

En aucun cas l'Exploitant ne pourra être tenu pour responsable des dégâts ou dommages dont auraient été l'objet ces colis ou bagages dans un accident dont ils seraient la cause. Leur propriétaire sera rendu responsable des dommages que ces objets auraient pu occasionner.

Il est interdit d'entrer dans les autobus et les BHNS avec des colis encombrants. Sont considérés comme encombrants, tous les colis dont la plus grande dimension excède 1 mètre. Exception est faite pour les colis longs qui sont admis sous réserve que leur plus grande dimension n'excède pas 2 mètres et que les autres dimensions restent inférieures à 0,20 mètre. Ces colis longs doivent être transportés verticalement.

Il est interdit d'introduire des matières dangereuses, inflammables, toxiques, explosives sur l'ensemble du réseau IDELIS.

Toute personne contrevenant à ces dispositions est responsable des conséquences physiques et matérielles dues à son comportement.

## **9 - CONTROLES ET INFRACTIONS**

### **ARTICLE 9.1 - Contrôle des titres**

Les agents désignés par l'Exploitant peuvent à tout moment du trajet vérifier les titres de transport, que ce soit dans les autobus, les bus BHNS et en règle générale sur l'ensemble du réseau IDELIS. À leur réquisition, les clients doivent présenter leur titre de transport en état de validité (validé depuis moins d'une heure).

Le refus de présenter son titre est considéré comme un refus d'obtempérer au contrôle (voir Art 9.2.3 – Infraction de 4<sup>ème</sup> classe).

- Dans les autobus et les BHNS, tout client qui ne pourra présenter son titre de transport valable aux agents désignés par l'Exploitant sera considéré en infraction. En cas de contrôle, la validation ou l'achat d'un titre au conducteur n'est pas possible.
- Dans tous les cas, une validation réalisée au vu du contrôleur constitue une situation irrégulière passible d'une amende.

Le montant des amendes est disponible en version papier à l'agence commerciale IDELIS, en version téléchargeable sur le site internet [www.IDELIS.fr](http://www.IDELIS.fr).

## ARTICLE 9.2 - Infractions

### 9.2.1 Infractions de 3<sup>ème</sup> classe à la Police des Transports

Infraction de 3<sup>ème</sup> classe - Montant de l'indemnité forfaitaire (voir article 9.1- Contrôle des titres)

- 6262 - Pénétration sans titre de transport valable dans une dépendance de service de transport public routier d'accès non libre
- 6263 - Voyage sans titre de transport public routier
- 6264 - Voyage sans titre de transport public routier : Titre illisible ou déchiré
- 6265 - Voyage sans titre de transport public routier : Titre déjà utilisé
- 6267 - Voyage sans titre de transport public routier : Titre sans rapport avec la prestation
- 6268 - Voyage sans titre de transport public routier : Usage irrégulier de titre gratuit
- 6269 - Voyage sans titre de transport public routier : Titre réservé à l'usage d'un tiers
- 6272 - Voyage avec un titre de transport public routier non valable : Dépassement Horaire <30 minutes
- 6273 - Voyage avec un titre de transport public routier non valable : Titre hors période de validité
- 6274 - Voyage avec un titre de transport public routier non valable : Titre non valide, validation à la vue du contrôleur
- 6274 A - Voyage avec un titre de transport public routier non valable : Abonnement ou correspondance non validé
- 6275 - Voyage avec un titre de transport public routier non valable : Absence de mention obligatoire

Nota : Si un client est titulaire d'une carte IDELIS chargée d'un abonnement du réseau IDELIS et du service LIBERTIS valable au moment du contrôle et chargé avant la date et heure du contrôle, mais qu'il ne peut la présenter lors du contrôle, il est verbalisé au motif de « Voyage sans titre de transport public routier du réseau IDELIS et du service LIBERTIS ».

Dans ce cas le client pourra se présenter à l'accueil infraction du réseau IDELIS et du service LIBERTIS muni du procès-verbal. S'il s'avère qu'après vérifications d'usage, que le client n'est pas redevable de procès-verbaux déjà émis précédemment et non régularisé, il pourra lui être proposé de régler uniquement une somme pour frais de constitution de dossier.

### 9.2.2 Infractions de 4<sup>ème</sup> classe à la Police des Transports

Infraction de 4<sup>ème</sup> classe - Montant de l'indemnité forfaitaire. (cf article 9.1- Contrôle des titres)

- 6344 - Usage injustifié d'un dispositif d'alarme ou d'arrêt d'un véhicule de transport public routier
- 6347 - Détérioration de matériel, de publicité ou d'inscription du service de transport public routier
- 6351 - Introduction d'animal dans une voiture de transport public routier
- 6354 - Non-respect du Règlement d'Exploitation, entrave au contrôle
- 6356 - Usage d'instrument sonore dans un véhicule ou une dépendance du service de transport public routier
- 6357 - Violation de l'interdiction de fumer dans les véhicules et les dépendances d'un service de transport public routier
- 6358 - Violation de l'interdiction de cracher dans les véhicules et les dépendances d'un service de transport public routier
- 6362 - Obstacle à la fermeture ou ouverture irrégulière des portes d'un véhicule de transport public routier
- 6367 - Entrée ou séjour d'une personne en état d'ivresse dans un véhicule ou une dépendance d'un service de transport public routier
- 6368 - Trouble de la tranquillité des voyageurs : Quête dans une voiture de Transport public routier
- 6369 - Refus d'obtempérer aux injonctions d'un agent par un voyageur - Service de Transport Public routier
- 6371 - Trouble de la tranquillité des voyageurs : Autres infractions - Transport public routier
- 6373 - Cession à titre gratuit ou onéreux de titre de transport public routier valide
- 6374 - Propagande, pétition ou distribution de tracts ou d'objets dans une voiture de transport public routier

## **ARTICLE 9.3 - Montant des amendes**

Les valeurs des amendes sont disponibles dans le guide des tarifs et amendes disponibles en version Papier à l'agence commerciale IDELIS ou en téléchargement sur le site internet [www.IDELIS.fr](http://www.IDELIS.fr)

Le procès-verbal comporte, pour ce qui concerne les amendes, les mentions suivantes : l'objet et le montant de la transaction, le montant des frais de constitution du dossier prévus par le deuxième alinéa de l'article 529-4 du Code de Procédure Pénale et les modalités de versement des sommes dues.

## **ARTICLE 9.4 - Régularisation des infractions**

### **9.4.1 Pour éviter toute poursuite pénale**

L'agent assermenté rédigera un procès-verbal sur présentation d'un justificatif d'identité.

Un dossier de recouvrement est alors établi moyennant une majoration pour frais de constitution de dossier.

Le refus ou l'incapacité de justifier de son identité officielle permet aux agents assermentés le recours éventuel aux forces de police.

Dans un délai de deux mois, le client peut s'acquitter auprès de l'Exploitant de l'indemnité forfaitaire, majorée des frais de constitution de dossier.

En cas de non-paiement différé et passé 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'état du recouvrement de la dette.

Le client a la faculté d'adresser dans un délai de 8 jours une réclamation écrite et sérieusement motivée. Si cette demande est rejetée, le client reste redevable de l'indemnité forfaitaire majorée des frais de dossier.

### **9.4.2 Délit d'habitude**

Des poursuites judiciaires seront également engagées pour le délit d'habitude, délit caractérisé dès lors que la personne concernée a fait l'objet, sur une période inférieure ou égale à douze mois, de plus de dix contraventions sanctionnées aux premier et deuxième alinéas de l'article 80-3 du décret n° 730 du 22 mars 1942, qui n'auront pas donné lieu à une transaction en application de l'article 529-3 du code de procédure pénale.

### **9.4.3 Frais de constitution de dossier**

Des frais de constitution de dossier sont appliqués en cas de paiement différé.

Leur montant est fixé selon les dispositions de l'article 80-7 du décret du 22 mars 1942 du Code pénal.

Toutefois lorsque le paiement de l'indemnité forfaitaire intervient sous 48 heures, ces frais ne sont pas appliqués.

## **ARTICLE 9.5 - Dispositions particulières aux transports scolaires**

Les présentes dispositions s'appliquent aux circuits et services scolaires assurés par l'Exploitant ou par des transporteurs pour le compte de l'Exploitant.

En cas d'indiscipline d'un élève, ou de constatation de dégradation sur le matériel (sièges, vitres...), le conducteur signale les faits au responsable de l'entreprise de transport qui en saisit l'Exploitant. Les contrôleurs de titres, les responsables d'établissements scolaires ainsi que les familles peuvent également effectuer tout signalement à l'Exploitant.

Les sanctions possibles à l'initiative de l'Exploitant sont :

- Affectation d'une place assise spécifique à l'élève concerné (mise en œuvre directement par le conducteur).
- Avertissement écrit à l'encontre du client (transmis par courrier à la famille s'il s'agit d'un mineur et à l'établissement scolaire).
- Exclusion temporaire de la ligne scolaire d'une semaine maximum :
  - dans le cas de récidive,
  - si l'attitude du client met en péril la sécurité des autres clients ou du conducteur
  - en cas de détérioration du véhicule.

Cette exclusion temporaire ne donne pas lieu au remboursement du titre de transport et est signifiée par courrier à l'adresse du client et à l'établissement scolaire.

- Exclusion définitive pour l'année scolaire en cas de récidive après une exclusion temporaire : cette exclusion définitive donne lieu au remboursement du titre de transport au prorata de la période restante et est signifiée par courrier à l'adresse du client et à l'établissement scolaire.

Toute détérioration commise par les élèves à l'intérieur d'un véhicule affecté aux transports scolaires engage la responsabilité des parents si les élèves sont mineurs, ou leur propre responsabilité s'ils sont majeurs. La remise en état du véhicule sera à leur charge.

## **ARTICLE 9.6 - Droits d'accès aux informations**

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 10.2 du présent règlement.

## **ARTICLE 9.7 - Agents habilités à constater les infractions**

Les infractions au présent règlement seront constatées par les agents agréés et assermentés de l'Exploitant.

# **10 - DIVERS**

## **ARTICLE 10.1 - Renseignements commerciaux - Réclamations**

Lorsque le conducteur ou tout agent de l'Exploitant ne peut répondre à une demande de renseignement commercial de la part d'un client, celui-ci est invité à s'adresser à l'agence commerciale du réseau IDELIS située Place d'Espagne, PAU ou sur le site [www.IDELIS.fr](http://www.IDELIS.fr).

En cas de contestation des services proposés, les clients peuvent adresser des réclamations écrites à l'adresse mentionnée ci-dessus. Il leur est aussi possible de déposer une réclamation via le site [www.IDELIS.fr](http://www.IDELIS.fr) ou au moyen de fiches contact à disposition auprès des personnels du réseau IDELIS.

## **ARTICLE 10.2 - Droit d'accès aux informations**

### **10.2.1 Vidéo protection**

Afin d'améliorer la sécurité des voyageurs et des agents, un système de vidéo protection permet d'enregistrer les images relatives aux atteintes aux personnes et aux biens ainsi qu'aux infractions commises sur le réseau.

### **10.2.2 Traitement des données personnelles**

Conformément aux dispositions des articles 39 et 40 de la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés modifiée par la loi 2004-801 du 6 août 2004 relative à la protection des personnes physiques à l'égard des traitements de données à caractère personnel et au Règlement Général sur la Protection des Données 2016/679, le titulaire de la carte est informé qu'il dispose d'un droit d'accès à toute information le concernant et figurant dans le fichier client du système billettique de la SPL STAP, ainsi que d'un droit de rectification et/ou de suppression de ces mêmes informations dans les limites définies par la loi.

Il peut également s'opposer à leur traitement à des fins commerciales. Les données seront conservées pour les durées nécessaires à la gestion administrative et comptable des services souscrits et la promotion des services du réseau IDELIS.

Pour exercer ses droits, ou pour toute autre question sur le traitement des données personnelles, le client peut prendre contact avec nos services à l'adresse email : [dpo@idelis.fr](mailto:dpo@idelis.fr) ou à l'adresse postale :

SPL STAP – IDELIS  
Avenue Larribau  
BP9115  
64051 PAU CEDEX 9.

## **ARTICLE 10.3 - Information de la clientèle**

Le présent règlement (ou des extraits significatifs) est affiché sur l'ensemble du réseau IDELIS et du service LIBERTIS sur les lieux indiqués à l'article 1.3.

Il peut être expédié par courrier à tout client qui en fait la demande et est également disponible sur simple demande en agence IDELIS et auprès du service LIBERTIS. Il est accessible sur le site Internet [www.IDELIS.fr](http://www.IDELIS.fr).

## **ARTICLE 10.4 - La médiation**

La Médiation est un service de recours. Il s'adresse aux clients 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 IDELIS.

Grâce à la Médiation, les clients peuvent obtenir un second avis. Indépendant et impartial, le Médiateur du Voyage et du Tourisme, Monsieur Jean-Pierre Teyssier, 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.

Le médiateur peut être saisi à l'adresse suivante : MTV Médiation Tourisme Voyage – BP 80 303 – 75 823 PARIS Cedex 17.

N'oubliez pas de joindre à votre saisine une copie de tous les documents retraçant votre démarche. Vous recevrez une réponse 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

## **11 - CLAUSES SPECIFIQUES APPLICABLES AU SERVICE LIBERTIS**

### **ARTICLE 11.1 - Champ d'application**

Les clauses particulières du titre 11 sont applicables au service de transport public de personnes à mobilité réduite réalisé sur le territoire de Pau Béarn Pyrénées Mobilités sous la dénomination « LIBERTIS ».

### **ARTICLE 11.2 – Définition et règles d'accès**

#### **11.2.1 Définition**

Le service LIBERTIS est le service de transport collectif dédié aux personnes en situation de handicap et à mobilité réduite du réseau régulier IDELIS. Il s'agit d'un service de transport collectif exploité par la SPL STAP et financé par le Syndicat des Mobilités Pau Béarn Pyrénées Mobilités.

La prise en charge des usagers peut se faire :

- De porte à porte,
- Avec ou sans accompagnateur,
- Avec un véhicule adapté ou non.

#### **11.2.2 Ayants-droits**

Le service est accessible de plein droit aux titulaires de la Carte Mobilité Inclusion (CMI) Invalidité remplissant au moins l'une des conditions suivantes :

- Personne en fauteuil roulant
- Personne déficiente visuelle
- Personne déficiente mentale
- Personne déficiente moteur

Le transport sanitaire VSL ou ambulance n'entrent pas dans le champ du service LIBERTIS, c'est-à-dire le transport pour les personnes dont l'état de santé requiert un transport médicalisé assuré par un personnel formé et/ou un matériel spécialisé.

### **ARTICLE 11.3 – Nature des prestations réalisées**

#### **11.3.1 Périmètre du transport**

L'origine et la destination du transport doivent être :

- situées dans le périmètre de compétence de Pau Béarn Pyrénées Mobilité,
- localisées par des adresses clairement identifiables,
- éloignées de plus de 500 mètres à vol d'oiseau.

Les personnes ne résidant pas sur le ressort territorial de Pau Béarn Pyrénées Mobilité peuvent accéder au service sous réserve de remplir les conditions d'ayants droits.

#### **11.3.2 Trajet non pris en charge**

Le service LIBERTIS ne prend pas en charge :

- Les trajets pris en charge par une autre collectivité, un établissement ou un organisme en vertu des textes législatifs ou réglementaires,
- Les trajets relevant du transport sanitaire ou liés à une hospitalisation,
- Les réservations de groupes relevant du transport privé (transports pour les activités relevant d'établissements spécialisés, transports inter-établissements, ...).



## **ARTICLE 11.4 – Conditions de transport et accompagnement**

### **11.4.1 Conditions de transport**

Le recours au service LIBERTIS nécessite d'être capable d'attendre seul ou avec un accompagnateur le véhicule, et d'être autonome après la dépose. Les conducteurs ne sont pas habilités à aller chercher ou raccompagner la personne chez elle. Le service LIBERTIS assure un transport de porte à porte sur le domaine public. La prestation ne comprend pas le portage dans les escaliers, la montée dans les étages ou l'accompagnement à l'intérieur des bâtiments. Il est bien précisé que les véhicules et les agents n'entrent pas dans l'espace privé.

L'usage du service LIBERTIS nécessite d'avoir un comportement ne provoquant ni risque, danger ou gêne manifeste (fuite, agressivité...) pour le conducteur et les autres passagers. Toute personne qui risquerait d'incommoder les autres voyageurs ou d'apporter un trouble à l'ordre public à l'intérieur d'un véhicule ou au sein du service LIBERTIS pourra se voir interdire de manière provisoire ou définitive l'accès au service. Il est notamment interdit de fumer, ou vapoter à bord des véhicules, de souiller, dégrader ou détériorer le matériel, ou d'y accéder en état d'ébriété.

Afin d'assurer le transport de la personne en toute sécurité pour les personnes en fauteuil roulant manuel ou électrique :

- Le fauteuil doit être attaché dans le respect des normes de sécurité du transport de personne à mobilité réduite et suivant les types de véhicule utilisés. Dans certains cas, une adaptation du matériel peut être imposée et conditionner l'accès au service afin de respecter ces normes de sécurité pour ce type de transport.
- En fonction de ses capacités motrices et du type de fauteuil utilisé, la personne sera assise attachée sur fauteuil roulant ou sur le siège du véhicule.
- Le fauteuil doit répondre à la norme ISO 7176, validant que le fauteuil est considéré comme un siège automobile.

La SPL STAP et le Syndicat des Mobilités Pau Béarn Pyrénées Mobilités déclinent toute responsabilité en cas de non-conformité du fauteuil.

Enfin, suivant le type de trajet demandé, les ayant droits peuvent être réorientés :

- Vers les transports sanitaires tels que définis dans l'arrêté du 23 décembre 2006 fixant le référentiel de prescription des transports prévu à l'article R. 322-10-1 du code de la sécurité sociale,
- Vers le réseau régulier pour les trajets effectués entre des points d'arrêts mis aux normes d'accessibilité,
- Vers le service de Transport à la Demande (TàD) IDELIS à la Demande, dont les véhicules sont accessibles aux personnes à mobilité réduite, pour les trajets ayant pour origine ou pour destination les communes desservies par ce service.

### **11.4.2 Révision des conditions de transport**

Les conditions de transport peuvent être révisées :

- Sur demande de la personne transportée,
- Sur signalement des personnels de conduite ou de réservation suite à des constats factuels sur le terrain (modification d'équipement, remise en cause des conditions de sécurité, etc.).

En cas de non-respect des règles mentionnées aux articles 2 et 3 du présent règlement, le client peut être exclu du service temporairement ou définitivement. La décision argumentée est expliquée au client par téléphone et confirmée par courrier.

### **11.4.3 Accompagnement**

IDELIS se réserve le droit de demander la présence systématique d'un accompagnateur, suite à une remontée factuelle du conducteur attestant un manque d'autonomie ou de mobilité du client inscrit, ou en fonction des réponses au questionnaire d'inscription mobilité.

Un accompagnateur doit être en capacité d'aider le client et ne doit pas être lui-même inscrit au service LIBERTIS, ni relever du transport sanitaire.

### **Conditions Tarifaires des accompagnants**

- Gratuité pour les accompagnateurs d'une personne titulaire de la CMI invalidité avec mention besoin d'accompagnement ou cécité,
- Ticket unitaire à tarif réduit (-50%) pour les accompagnateurs d'une personne titulaire d'une autre CMI.

## ARTICLE 11.5 – Inscription au service

### 11.5.1 Modalités d'inscription

Pour bénéficier du service, les ayants droits devront s'inscrire au service en remplissant un questionnaire d'inscription et de mobilité. Ce document est à renouveler à chaque échéance de la CMI.

L'instruction de la demande par les services d'IDELIS sera faite sous 15 jours.

L'ayant droit devra retourner le présent règlement signé avant toute prise en charge. Le document sera accessible en format pdf pour les déficients visuels.

### 11.5.2 Modification de la situation du client

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

### 11.5.3 Mise à jour de la base des ayants-droits

La base des ayants-droits sera mise à jour annuellement. Toute personne n'ayant pas voyagé sur le service LIBERTIS dans les 18 derniers mois devra renouveler son inscription au service.

## ARTICLE 11.6 – Fonctionnement du service

### 11.6.1 Modalités d'inscription

Le service LIBERTIS fonctionne du lundi au vendredi de 7h30 (horaire de la première prise en charge) jusqu'à 19H30 (horaire de la dernière prise en charge) et le samedi de 8h30 (horaire de la première prise en charge) jusqu'à 19H30 (horaire de la dernière prise en charge).

### 11.6.2 Modification de la situation du client

La tarification du service LIBERTIS est identique à la tarification du réseau IDELIS indiqué sur le site internet idelis.fr.

### 11.6.3 Mise à jour de la base des ayants-droits

Le transport peut être réservé par :

- Téléphone : N°Vert 0805 03 01 50 (appel gratuit pour l'appelant d'un fixe ou d'un portable) du lundi au vendredi de 8 h 30 à 12 h 30 et de 14 h à 17 h.
- mail : libertis@idelis.fr
- Internet : <https://transport-a-la-demande.idelis.fr/>
- Application : IDELIS à la Demande disponible sur les différents stores : Google Play ou App Store.

En cas de réservation par téléphone, mail, pour un déplacement le matin, la réservation doit être effectuée au plus tard la veille avant 17 h en précisant l'horaire, l'itinéraire, et la présence ou non d'un accompagnateur.

Pour un déplacement l'après-midi, la réservation doit être effectuée au plus tard le matin même avant 12 h.

Pour les week-ends et le lundi, les réservations doivent être faites au plus tard le vendredi avant 17 h.

L'utilisation de la réservation par internet ou par l'application permet une réservation instantanée sans contrainte des horaires de réservation cités ci-dessus. Ces deux canaux vous proposent en temps réel des créneaux de réservation disponibles pour votre trajet.

Afin d'éviter les erreurs de programmation des transports, il peut être demandé que les réservations soient effectuées par une tierce personne choisie par l'ayant droit appelée « référent ». Ce « référent » vient pallier les défaillances de l'ayant droit dans sa capacité à organiser ses déplacements (troubles de la mémoire, de la compréhension, etc..)

Aucune réservation ne sera prise de la part d'un établissement.

#### **11.6.4 Politique de groupage**

Le choix du véhicule, du groupage et de l'itinéraire emprunté par le conducteur relève de la responsabilité exclusive de l'exploitant. En tant que service public, l'organisation de LIBERTIS privilégie le recours au groupage. Pour ce faire, un transport réservé peut être décalé dans la limite de plus ou moins 10 minutes par rapport à l'horaire de départ convenu lors de la réservation. La destination prévue lors de la réservation ne peut être modifiée au cours du trajet.

#### **11.6.5 Ponctualité**

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

#### **11.6.6 Annulation**

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

Le non-respect de ce délai engendre un transport perdu pour un autre utilisateur. C'est pourquoi, à défaut et sauf circonstances justifiant ce manquement, l'utilisateur recevra une mise-en garde pour non-utilisation d'un transport programmé.

À la troisième non-utilisation relevée sur une période de 12 mois, l'utilisateur se verra notifier par courrier une suspension de son accès au service pendant 3 mois.

### **ARTICLE 11.7 – Recours**

Toute demande de recours en vue de l'obtention de dérogations aux règles énoncées dans le présent règlement, ou suite à une exclusion de service, est à formuler par mail à l'adresse suivante [libertis@idelis.fr](mailto:libertis@idelis.fr) ou par courrier à l'adresse postale :

SPL STAP – réseau IDELIS  
Avenue Larribau - BP 9115  
64051 PAU CEDEX 9

### **ARTICLE 11.8 – Traitement des données personnelles**

Conformément aux dispositions des articles 39 et 40 de la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés modifiée par la loi 2004-801 du 6 août 2004 relative à la protection des personnes physiques à l'égard des traitements de données à caractère personnel, l'ayant-droit au service LIBERTIS dispose d'un droit d'accès à toute information le concernant et figurant dans le fichier client du système billettique de la SPL STAP, ainsi que d'un droit de rectification et/ou de suppression de ces mêmes informations dans les limites définies par la loi.

Il peut également s'opposer à leur traitement à des fins commerciales. Les données seront conservées pour les durées nécessaires à la gestion administrative et comptable des services souscrits et la promotion des services du réseau IDELIS.

Pour exercer ses droits, ou pour toute autre question sur le traitement des données personnelles, le client peut prendre contact avec les services d'IDELIS à l'adresse email [dpo@idelis.fr](mailto:dpo@idelis.fr) ou à l'adresse postale :

SPL STAP – réseau IDELIS  
Avenue Larribau - BP 9115  
64051 PAU CEDEX 9.

## **12 – CONDITIONS PARTICULIERES RELATIVES AU SERVICE IDELIS À LA DEMANDE**

### **ARTICLE 12.1 - Champ d'application**

Les clauses particulières du titre 12 sont applicables au service de transport public à la demande réalisé sur le territoire de Pau Béarn Pyrénées Mobilités sous la dénomination « IDELIS À LA DEMANDE ».

### **ARTICLE 12.2 - Présentation du service**

Le service IDELIS À LA DEMANDE fonctionne :

- du lundi au vendredi (hors jours fériés) de 8h00 (1<sup>er</sup> départ possible) à 18h00 (dernier départ possible), le samedi de 9h00 (1<sup>er</sup> départ possible) à 18h00 (dernier départ possible) : IDELIS à la Demande : Transport à la Demande de jour
- de 20h50 à 23h15 du lundi au dimanche (y compris les jours fériés circulés) : IDELIS à la Demande : Transport à la Demande de soirée

Le service IDELIS À LA DEMANDE est ouvert à tous et accessible aux personnes à mobilité réduite. Les mineurs à partir de 11 ans doivent être munis d'une autorisation parentale pour voyager seuls.

Le service IDELIS À LA DEMANDE, permet un voyage

- dans un rayon de 12 kms entre deux adresses (Transport à la Demande de soirée)
- dans une zone définie (Transport à la demande de soirée).

Toutes les informations sur le service IDELIS À LA DEMANDE sont disponibles sur le site [www.idelis.fr](http://www.idelis.fr).

### **ARTICLE 12.3 - Inscription au service**

Pour utiliser le service IDELIS À LA DEMANDE, il est nécessaire de s'inscrire au préalable au service en créant un compte via le site internet [idelis.fr](http://idelis.fr), l'application IDELIS à la Demande ou par téléphone au 0805 03 01 50. Une adresse courriel et un numéro de téléphone portable sont obligatoires. La création d'un compte IDELIS À LA DEMANDE est réservé aux personnes âgées de 11 ans et plus. L'inscription au service ne garantit pas au client la certitude de pouvoir effectuer une réservation sur le créneau horaire souhaité. Le service est accessible uniquement dans la limite des véhicules disponibles à l'heure souhaitée, de leur occupation et de leur itinéraire.

### **ARTICLE 12.4 - Réservations**

Pour voyager sur IDELIS À LA DEMANDE, tout client doit avoir une Réservation : demande de course ou voyage qui a été acceptée par IDELIS. Les réservations sont possibles en temps réel et jusqu'à 1 mois à l'avance. Le client peut réserver uniquement pour lui ou pour un ayant-droit.

### **ARTICLE 12.5 - Ponctualité, retard, annulation, absence**

L'horaire de prise en charge du voyageur indiqué lors de la réservation est fourni à titre indicatif. Le client est informé par SMS de l'application IDELIS de l'heure de sa prise en charge, 20 minutes avant. Cet horaire peut ainsi varier, en dehors des aléas de la circulation jusqu'à 10 minutes maximum après l'horaire indiqué lors de la réservation, indépendamment du choix « partir à », « arriver à » ou « dès que possible », ceci afin de prendre en compte d'autres réservations. Le client doit être présent à l'arrêt plusieurs minutes avant l'horaire confirmé par SMS. En cas d'absence du client à l'heure confirmée, le conducteur est autorisé à quitter les lieux sans attendre le client, afin de respecter les contraintes horaires des clients suivants. L'absence d'un client à une réservation peut donner lieu aux mesures suivantes prises par l'Exploitant :

- S'il est observé pour un client 3 absences au cours des 30 derniers jours, son accès au service sera suspendu pour une durée de 7 jours calendaires et les réservations prises seront annulées
- Au cours des 30 jours qui suivent la levée de cette première suspension, s'il est observé pour le même client 3 nouvelles absences, son accès au service sera suspendu pour une durée de 30 jours calendaires et les réservations prises seront annulées
- Au cours des 30 jours qui suivent la levée de cette seconde suspension, s'il est observé à nouveau 3 absences pour le même client, l'Exploitant pourra, en concertation avec les services de son Autorité Organisatrice, procéder à l'exclusion définitive du service. Quand le client a effectué avec son compte une réservation pour un autre voyageur ou qu'il voyage avec des accompagnateurs, il accepte que son

compte client ayant servi à la réservation soit impacté par les mesures ci-dessus même s'il n'est pas le voyageur absent.

## **ARTICLE 12.6 - Titres de transport**

Tous les titres de transport doivent être validés à bord. Une tarification spéciale est mise en œuvre et est accessible pour information sur idelis.fr.

Les clients peuvent accéder à cette tarification par l'achat dans les véhicules IDELIS À LA DEMANDE auprès de l'agent de conduite.

## **ARTICLE 12.7 - Règles applicables aux voyageurs**

Les dispositions du Règlement d'exploitation doivent être respectées par les voyageurs du service IDELIS À LA DEMANDE, à l'exception des conditions particulières ci-dessous qui y dérogent et s'appliquent uniquement à ce service.

### **12.7.1 Montée et descente des véhicules**

Le client monte et descend à l'arrêt indiqué lors de la réservation. Pour des questions de sécurité, il ne pourra en aucun cas être déposé à un autre emplacement, même si celui-ci se trouve à proximité ou sur le trajet du point d'arrêt.

### **12.7.2 Personnes à mobilité réduite**

IDELIS À LA DEMANDE est accessible aux personnes se déplaçant en fauteuil roulant.

### **12.7.3 Poussettes**

Seules les poussettes pliées sont admises. Le conducteur peut refuser la prise en charge du voyageur et de ses accompagnateurs s'il n'est pas possible de placer la poussette dans le véhicule, cette dernière étant alors considérée comme objet encombrant.

### **12.7.4 Bagages**

Le conducteur n'a pas pour obligation d'assurer une assistance pour porter des bagages ou autres charges lors de l'installation à bord du véhicule. Il est interdit de placer des objets (par exemple un sac rempli de courses) sur les sièges passagers inoccupés. Le conducteur peut refuser la prise en charge du client si ce dernier persiste à emporter des bagages ou objets ne respectant pas les conditions prévues au présent Règlement.

### **12.8.5 Enfants**

- La personne qui réalise la réservation doit obligatoirement réserver une place pour chaque enfant, y compris quand ils ont moins de 4 ans et voyagent gratuitement. Tout enfant de moins de 10 ans ne peut être transporté que s'il est retenu par un système homologué adapté à sa morphologie et à son poids, sauf si sa morphologie est adaptée au port de la ceinture de sécurité (article R412-2 code de la route). IDELIS À LA DEMANDE met à disposition du client un système de retenue adapté aux enfants de plus de 4 ans, selon la disponibilité (à raison d'un équipement par véhicule)..
- Un enfant de moins de 10 ans ne peut pas voyager à l'avant du véhicule.

### **12.8.6 Comportement**

Tout voyageur doit :

- rester courtois avec le conducteur et les autres passagers
- être attaché par une ceinture de sécurité
- veiller à la sécurité des personnes et des animaux dont il a la charge
- s'abstenir de toute action ou de tout comportement pouvant provoquer un accident.

## **Date d'approbation**

Le présent règlement public d'utilisation du réseau IDELIS et du service LIBERTIS a été approuvé par le Conseil Syndical par délibération N° du 25 mai 2021.