

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 SPLETSMAP - 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.....	8
ARTICLE 3.1 - Conditions d'utilisation des titres de transport.....	8
ARTICLE 3.2 - Achat de titres	9
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	12
ARTICLE 6.1 - Dans les différents modes de transport	12
ARTICLE 6.2 - Incidents - Appel d'urgence.....	12
ARTICLE 6.3 - Accidents	12
ARTICLE 6.4 - Evacuation d'urgence des bus BHNS	12
ARTICLE 6.5 - Surveillance vidéo	12
ARTICLE 6.6 – Surveillance sonore et vidéo par caméras-piétons.....	12
7 - RESPONSABILITES	13
ARTICLE 7.1 - Objets perdus ou trouvés	13
ARTICLE 7.2 - Garde	13
8 - TRANSPORT DES ANIMAUX ET OBJETS DIVERS	14
ARTICLE 8.1 - Animaux.....	14
ARTICLE 8.2 - Objets encombrants, bagages, colis	14
9 - CONTROLES ET INFRACTIONS	15

ARTICLE 9.1 - Contrôle des titres	15
ARTICLE 9.2 - Infractions	15
9.2.1 Infractions de 3 ^{ème} classe à la Police des Transports	15
9.2.2 Infractions de 4 ^{ème} classe à la Police des Transports	15
ARTICLE 9.3 - Montant des amendes	16
ARTICLE 9.4 - Régularisation des infractions	16
9.4.1 Pour éviter toute poursuite pénale	16
9.4.2 Délit d'habitude	16
9.4.3 Frais de constitution de dossier	16
ARTICLE 9.5 - Dispositions particulières aux transports scolaires	16
ARTICLE 9.6 - Droits d'accès aux informations	17
ARTICLE 9.7 - Agents habilités à constater les infractions	17
10 - DIVERS	17
ARTICLE 10.1 - Renseignements commerciaux - Réclamations	17
ARTICLE 10.2 - Droit d'accès aux informations	18
10.2.1 Vidéo protection	18
10.2.2 Traitement des données personnelles	18
ARTICLE 10.3 - Information de la clientèle	18
ARTICLE 10.4 - La médiation	18
11 - CLAUSES SPECIFIQUES APPLICABLES AU SERVICE LIBERTIS	19
ARTICLE 11.1 - Champ d'application	19
ARTICLE 11.2 – Définition et règles d'accès	19
11.2.1 Définition	19
11.2.2 Ayants-droits	19
ARTICLE 11.3 – Nature des prestations réalisées	19
11.3.1 Périmètre du transport	19
11.3.2 Trajet non pris en charge	19
ARTICLE 11.4 – Conditions de transport et accompagnement	19
11.4.1 Conditions de transport	19
11.4.2 Révision des conditions de transport	20
11.4.3 Accompagnement	20
ARTICLE 11.5 – Inscription au service	20
11.5.1 Modalités d'inscription	20
11.5.2 Modification de la situation du client	21
11.5.3 Mise à jour de la base des ayants-droits	21
ARTICLE 11.6 – Fonctionnement du service	21
11.6.1 Modalités d'inscription	21
11.6.2 Modification de la situation du client	21
11.6.3 Mise à jour de la base des ayants-droits	21
11.6.4 Politique de groupage	21
11.6.5 Ponctualité	21

11.6.6 Annulation.....	22
ARTICLE 11.7 – Recours.....	22
ARTICLE 11.8 – Traitement des données personnelles.....	22
12 – CONDITIONS PARTICULIERES RELATIVES AU SERVICE IDELIS À LA DEMANDE.....	23
ARTICLE 12.1 - Champ d'application.....	23
ARTICLE 12.2 - Présentation du service.....	23
ARTICLE 12.3 - Accès des jeunes enfants.....	23
ARTICLE 12.4 - Inscription au service.....	23
ARTICLE 12.5 - Réservations.....	23
ARTICLE 12.6 - Ponctualité, retard, annulation, absence.....	23
ARTICLE 12.7 - Titres de transport.....	24
ARTICLE 12.8 - Règles applicables aux voyageurs.....	24
12.8.1 Montée et descente des véhicules.....	24
12.8.2 Personnes à mobilité réduite.....	24
12.8.3 Poussettes.....	24
12.8.4 Bagages.....	24
12.8.5 Enfants.....	24
12.8.6 Comportement.....	24
13 – CONDITIONS PARTICULIERES RELATIVES AUX AUTRES SERVICES DE MOBILITES.....	25
ARTICLE 13.1 – Le service de location de vélos en libre-service.....	25
ARTICLE 13.2 – Le service de location de vélos toutes durées.....	25
14 – CONDITIONS PARTICULIERES RELATIVES AU SERVICE IDELIS me guide.....	25
ARTICLE 14.1 – CONDITIONS D'ACCES.....	25
14.1.1 Règles d'accès.....	25
14.1.2 Conditions d'inscription.....	25
ARTICLE 14.2 – CONDITIONS DEFINITION DE LA PRESTATION.....	26
14.2.1 Le rôle de l'accompagnateur.....	26
14.2.2 Champs de la prestation d'accompagnement.....	26
14.2.3 Horaires d'IDELIS <i>me guide</i>	26
14.2.4 Délai de Réservation.....	26
14.2.5 Tarifs du service IDELIS <i>me guide</i>	27
14.2.6 Règles de ponctualité.....	27
14.2.7 Règles d'annulation.....	27
14.2.8 Comportement au sein du service IDELIS <i>me guide</i>	28
14.2.9 Réclamations Suggestions.....	28
Date d'approbation.....	28

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 SPLETSMAP - 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.

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 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, BHNS, IDELIS à la Demande. 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 POUSSETTE.

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 9€). 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, 24 heures ou 7 jours, de formules 1, 2, 10 tickets, de PASS Tribu, de l'abonnement 26-64 ans 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 Relais IDELIS, ils ne peuvent héberger que des titres « déplacements » (1, 2, 10 déplacements, 24 heures), PASS Tribu ou PASS 7 jours. Les tickets sans contact sont vendus avec une éco-participation de 0,20 € lors du 1^{er} 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, utilisés.

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

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 MODALIS ou auprès des commerçants RELAIS IDELIS.

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 », « PASS Tribu » ou dans les 7 jours pour le PASS 7 jours).

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^{ème} 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 détritrus 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^{ème} classe à la Police des Transports, infraction 6344)

ARTICLE 6.5 - Surveillance vidéo

L'environnement des bus BHNS, stations, autobus, agences, peut être visualisé par des caméras. Des enregistrements 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.

ARTICLE 6.6 – Surveillance sonore et vidéo par caméras-piétons

La loi n° 2025-379 du 28 avril 2025 relative au renforcement de la sûreté dans les transports et son décret 2025-1234 du 15 décembre 2025 sont venus offrir un cadre juridique spécifique pérenne et autorise les agents assermentés des transporteurs publics de voyageurs à faire usage de caméras individuelles.

Le port de ces caméras est avant tout destiné à la protection des agents assermentés, proposer un environnement de transport apaisé aux voyageurs. Les enregistrements audiovisuels ont pour finalités la prévention des incidents au cours des interventions des agents assermentés, le constat des infractions et la poursuite de leurs auteurs par la collecte de preuves.

Ces enregistrements sont soumis à la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, notamment en ce qui concerne le contrôle de la Commission nationale de l'informatique et des libertés et le droit d'accès aux enregistrements.

Le consentement n'est pas applicable aux présents traitements qui relèvent du titre III de la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés. La personne concernée par ces restrictions

exerce son droit auprès de la Commission nationale de l'informatique et des libertés dans les conditions prévues à l'article 108 de la même loi.

Une information générale du public sur l'emploi de ces caméras est organisée par le ministre chargé des transports, conformément au quatrième alinéa du I de l'article 113 de la loi 2019-1428 du 24 décembre 2019 d'orientation des mobilités sur le site du Ministère des Transports.

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 9.2.2 – Infraction de 4^{ème} 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.

ARTICLE 9.2 - Infractions

9.2.1 Infractions de 3^{ème} classe à la Police des Transports

Infraction de 3^{ème} 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 collectif routier
- 6264 - Voyage sans titre de transport public collectif routier : Titre illisible ou déchiré
- 6265 - Voyage sans titre de transport public routier : titre déjà utilisé
- 6266 - Voyage sans titre de transport public collectif routier : Titre composé incomplet
- 6267 - Voyage sans titre de transport public collectif routier : Titre sans rapport avec la prestation
- 6269 - Voyage sans titre de transport public collectif routier : Titre réservé à l'usage d'un tiers
- 6270 - Voyage avec un titre de transport public collectif routier non valable ou non complète
- 6271 - Voyage avec un titre de transport public collectif routier non valable : tarif réduit non justifié
- 6273 - Voyage avec un titre de transport public collectif routier non valable : Titre : Hors période de validité
- 6274 - Voyage avec un titre de transport public collectif routier non valable : Absence de validation
- 6275 - Voyage avec un titre de transport public collectif routier non valable : Absence de mention obligatoire
- 6277 - Voyage avec un titre de transport public collectif routier non valable : ticket de détail acheté hors du véhicule
- 6357 - Violation de l'interdiction de fumer dans un véhicule ou espace affecté au transport public collectif ou routier de voyageurs

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^{ème} classe à la Police des Transports

Infraction de 4^{ème} classe - Montant de l'indemnité forfaitaire. (cf article 9.1- Contrôle des titres)

- 6344 - Usage injustifié d'un dispositif d'alarme ou d'arrêt
- 6351 - Non-respect des conditions d'accès des animaux
- 6354 - Entrave à la circulation des personnes dans un espace accessible au transport public
- 6355 - Entrave à la circulation des voyageurs dans un véhicule de transport public
- 6356 - Usage d'instrument sonore dans un véhicule ou espace affecté au transport public
- 6358 - Violation de l'interdiction de cracher dans un véhicule de transport public

- 6359 - Occupation indue d'une place réservée dans un véhicule de transport public collectif routier de voyageurs
- 6362 - Obstacle à la fermeture ou ouverture irrégulière d'une porte d'un véhicule de transport public
- 6363 - Montée ou descente irrégulière - véhicule de transport public collectif routier de voyageurs
- 6366 - Maintien dans un véhicule de transport public collectif routier au terminus de la ligne
- 6367 - Entrée ou séjour en état d'ivresse manifeste dans un véhicule ou transport public
- 6369 - Refus d'obtempérer aux injonctions d'un agent habilité à constater les infractions à la police du transport public
- 6371 - Trouble de la tranquillité des voyageurs par bruit ou tapage dans un véhicule du transport public
- 31656 - Circulation non autorisée sur un engin dans un véhicule ou espace affecté au transport public collectif routier
- 31658 - Utilisation comme engin de remorquage d'un véhicule affecté au transport public collectif routier de
- 31659 - Entrée dans un véhicule de transport public collectif routier de voyageurs avec un objet dangereux ou incommode

ARTICLE 9.3 - Montant des amendes

Les valeurs des amendes sont disponibles sur le site internet 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 cinq 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 :
 - o dans le cas de récidive,
 - o si l'attitude du client met en péril la sécurité des autres clients ou du conducteur
 - o 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.

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 ou au moyen de fiches contact à disposition auprès des personnels du réseau IDELIS.

IDELIS propose la possibilité à ses clients de faire remonter des incidents, de signaler des problèmes ou d'émettre des suggestions.

Le traitement est basé sur le contrat qui lie le client à IDELIS.

Les données traitées consistent en l'identité, l'adresse postale, le numéro de téléphone ainsi que l'adresse e-mail. Toutes les données demandées sont nécessaires à la requête, à l'exception de l'adresse e-mail, qui est facultative et peut être renseignée par commodité pour le client.

Les données sont accessibles aux services en charge du traitement de la réclamation et sont conservées pendant un an après traitement.

Les fiches réclamation sont, quant à elles, conservées 18 mois après réception.

Conformément à la loi « informatique et libertés » du 6 janvier 1978 modifiée et au Règlement Européen 2016/679 du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel, vous disposez d'un droit d'accès, de rectification, à la limitation du traitement et à l'effacement dans le cadre permis par le Règlement Européen.

Pour en savoir plus sur le traitement de vos données et les droits dont vous disposez, veuillez consulter le Règlement Public d'Usage sur le site web de la SPL STAP ou contactez le référent RGPD à l'adresse dpo@idelis.fr ou par courrier à l'adresse 51 Avenue Larribau, 64000 PAU. Si vous estimez que vos droits ne sont pas respectés, vous pouvez adresser une plainte à la CNIL.

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 en savoir plus sur le traitement de vos données et les droits dont vous disposez, veuillez consulter le Règlement Public d'Usage sur le site web de la SPL STAP ou contactez le référent RGPD à l'adresse dpo@idelis.fr ou par courrier à l'adresse 51 Avenue Larribau, 64000 PAU. Si vous estimez que vos droits ne sont pas respectés, vous pouvez adresser une plainte à la CNIL.

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.

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 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 en savoir plus sur le traitement de vos données et les droits dont vous disposez, veuillez consulter le Règlement Public d'Usage sur le site web de la SPL STAP ou contactez le référent RGPD à l'adresse dpo@idelis.fr ou par courrier à l'adresse 51 Avenue Larribau, 64000 PAU. Si vous estimez que vos droits ne sont pas respectés, vous pouvez adresser une plainte à la CNIL.

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^{er} départ possible) à 18h00 (dernier départ possible), le samedi de 9h00 (1^{er} départ possible) à 18h00 (dernier départ possible) : IDELIS à la Demande : Transport à la Demande de jour
- de 21h00 à 23h30 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.

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.

ARTICLE 12.3 - Accès des jeunes enfants

L'accès aux jeunes enfants est identique au réseau IDELIS (article 2.2). 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, BHNS, IDELIS à la Demande. Les accompagnateurs des enfants de moins de 8 ans doivent avoir au minimum 11 ans.

ARTICLE 12.4 - 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, 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 8 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 12.5 - 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 33 jours à l'avance. Le client peut réserver uniquement pour lui ou pour un ayant-droit.

ARTICLE 12.6 - 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.

De plus, en cas d'absence du client à l'heure confirmée ou au refus de départ de la part du client, le client devra s'acquitter d'une pénalité de 30 €. Cette pénalité sera annulée en cas de force majeure.

ARTICLE 12.7 - 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 12.8 - 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.

12.8.1 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.

12.8.2 Personnes à mobilité réduite

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

12.8.3 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.

12.8.4 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.

13 – CONDITIONS PARTICULIERES RELATIVES AUX AUTRES SERVICES DE MOBILITES

ARTICLE 13.1 – Le service de location de vélos en libre-service

Les conditions générales de vente et d'utilisation du service IDEcycle, le service de vélos mis à disposition en libre-service sont disponibles dans les formulaires d'adhésion au service sur le site [Le vélo en libre-service - Idelis](#)

ARTICLE 13.2 – Le service de location de vélos toutes durées

Les conditions générales de vente et d'utilisation du service IDEcycle, le service de vélos en location toutes durée sont disponibles dans les formulaires d'adhésion au service sur le site [Le vélo en location toutes durées - Idelis](#)

14 – CONDITIONS PARTICULIERES RELATIVES AU SERVICE IDELIS me guide

« IDELIS me guide » est un service d'accompagnement permettant d'effectuer un déplacement sur le réseau IDELIS, en étant guidé par un agent. Ce service est mis à la disposition par la SPL STAP à l'attention des habitants du ressort territorial du Syndicat Mixte Pau Béarn Pyrénées Mobilité. La SPL STAP se réserve le droit de modifier à tout moment tout ou partie de son règlement de fonctionnement. L'accès à ce service est réglementé par les dispositions qui suivent.

ARTICLE 14.1 – CONDITIONS D'ACCES

14.1.1 Règles d'accès

Le service IDELIS *me guide* est dédié aux personnes à mobilité réduite ou en situation de handicap qui ont besoin d'être accompagnées pour pouvoir utiliser le bus.

La SPL STAP valide l'accès au service IDELIS *me guide* au regard d'éléments tels que des difficultés :

- liées à un trouble : mental, cognitif ou psychique
- de repérage : liées à des troubles de la vue
- d'orientation ou de mémorisation : connaître son itinéraire, repérer la direction de son bus, son arrêt de descente, effectuer sa correspondance, etc.
- de communication : liées à des troubles du langage ou de l'audition (demander un renseignement, acheter un ticket auprès du conducteur, etc.)

Le service ne s'adresse qu'aux personnes résidant dans le ressort territorial de Pau Béarn Pyrénées Mobilités sous réserve de la présentation d'un justificatif de domicile lors de l'inscription.

Le client doit être âgé au minimum de 18 ans.

Le client doit pouvoir être accompagné par un agent qui n'est pas un professionnel de la santé.

L'accès au service IDELIS *me guide* fait l'objet d'une démarche d'inscription préalable.

Concernant les clients inscrits au service LIBERTIS :

- les clients ayants-droits s'ils le souhaitent et sous réserve qu'ils peuvent prendre les transports collectifs classiques accompagnés, peuvent être inscrits au service IDELIS *me guide*.
- les autres clients qui ont été admis au service LIBERTIS, car ils ne peuvent pas utiliser les transports collectifs classiques du réseau IDELIS en étant seuls ou accompagnés, ne peuvent pas être inscrits au service IDELIS *me guide*.

14.1.2 Conditions d'inscription

Les demandes d'inscription se font auprès du centre relation clients IDELIS au 0805 03 01 50, du lundi au vendredi de 8 h 30 à 12 h 30 et de 14 h à 17 h (appel gratuit depuis un téléphone fixe ou portable en France) après examen d'un dossier d'admission.

Ce dossier est constitué :

- d'un justificatif de domicile
- de la fiche de renseignements IDELIS me guide
- d'autres justificatifs demandés dans la fiche

La SPL STAP formule sa réponse à la demande d'adhésion :

- du 1er septembre au 30 juin : dans un délai de 14 jours ouvrés à réception du dossier dûment complété.
- du 1er juillet au 31 août : dans un délai de 30 jours calendaires à réception du dossier dûment complété.

Tout dossier incomplet sera refusé.

ARTICLE 14.2 – CONDITIONS DEFINITION DE LA PRESTATION

IDELIS *me guide* permet d'effectuer un déplacement sur le réseau IDELIS, en étant guidé par un accompagnateur. La prise en charge et la dépose de l'usager se font dans un rayon de 500 mètres maximum d'un arrêt de bus. Les déplacements s'effectuent en bus selon l'accessibilité des lignes. Ce service s'effectue sur réservation préalable.

14.2.1 Le rôle de l'accompagnateur

L'accompagnateur IDELIS *me guide* aide le client depuis le lieu de rendez-vous :

- à cheminer jusqu'à l'arrêt de bus, dans une limite de 500 mètres maximum
- à monter dans le bus
- à valider son titre de transport
- à s'installer dans le bus
- à assurer les correspondances si besoin
- à descendre à l'arrêt défini

L'accompagnateur n'est pas autorisé à porter la personne (il est fortement conseillé au client de vérifier l'accessibilité des arrêts bus en cas de mobilité réduite), à porter de charges (courses, bagages, matériels divers) et à dévier de l'itinéraire prévu ou à assurer des prestations médicalisées ou fonctionnelles spécifiques.

14.2.2 Champs de la prestation d'accompagnement

La prestation étant d'arrêt à arrêt (et/ou d'adresse à adresse dans un périmètre de 500 mètres maximum d'un arrêt de bus), celle-ci démarre au moment où l'agent et le client se retrouvent et s'achève au moment où l'agent accompagne à la descente finale le client. Les lieux de rendez-vous et d'accompagnement sont, au choix (à convenir lors de la réservation de trajet) :

- Une adresse postale située dans l'une des communes du ressort territorial de Pau Béarn Pyrénées Mobilités, à 500 mètres maximum d'un arrêt de bus
- Les arrêts de bus du réseau.

En cas d'arrêt reporté ou dévié, le lieu de rendez-vous est maintenu, et l'accompagnement se fera de l'arrêt initialement prévu jusqu'à l'arrêt reporté. L'agent IDELIS *me guide* sera identifiable grâce à son gilet siglé IDELIS *me guide*. Si la personne à accompagner est une personne déficiente visuelle, l'accompagnateur se présentera nommément en indiquant au client son prénom et le nom du service IDELIS *me guide*. Le client qui bénéficie de la prestation IDELIS *me guide*, s'engage à respecter les règles publiques d'usage du réseau.

Le service pourra être utilisé à raison de 5 allers / retours maximum par mois (hors samedis, dimanches et jours fériés) et par personne.

IDELIS *me guide* prévoit l'accompagnement d'une personne pendant une durée maximum d'1 heure et 30 minutes, selon la zone géographique desservie.

14.2.3 Horaires d'IDELIS *me guide*

La prestation IDELIS *me guide* est possible :

- toute l'année
- du lundi au vendredi hors jours fériés
- de 9h à 19h sous réserve de la possibilité pour l'agent de se rendre ou rentrer par le réseau IDELIS. Le service est ouvert toute l'année (sauf les jours fériés).

Réservations IDELIS *me guide* :

Le service de réservation est joignable :

- toute l'année
- du lundi au vendredi hors jours fériés
- de 8 h 30 à 12 h 30 et de 14h à 17h.

Les réservations se font par téléphone au 0805 03 01 50 (appel gratuit depuis un téléphone fixe ou portable en France).

14.2.4 Délai de Réservation

Les délais de réservation sont fixés :

- de 8 jours à l'avance et jusqu'à 2 jours à l'avance

- exception : pour un déplacement le lundi, la réservation est possible jusqu'au vendredi précédent, à midi

Exemple :

- le lundi pour le lundi suivant –
- pour un déplacement le mercredi à 16h, la réservation est possible jusqu'au lundi 18h

Pour que la demande du client soit bien prise en compte, ce dernier devra indiquer :

- la date de l'accompagnement
- l'adresse de départ ou l'arrêt/station
- l'adresse d'arrivée ou l'arrêt/station
- les horaires souhaités de départ ou d'arrivée A partir de ces éléments, l'opérateur indiquera au client pour chaque trajet :
- la date
- l'horaire convenu (10 mn avant le passage du bus)
- l'adresse ou le nom de l'arrêt, et le nom de l'arrêt de descente ou l'adresse de destination.
- le numéro de la ligne
- la direction

14.2.5 Tarifs du service IDELIS *me guide*

Avec IDELIS *me guide*, les clients voyagent avec des titres de transport IDELIS, sans surcoût à leurs charges. Ils doivent donc disposer d'un titre IDELIS en cours de validité et être en capacité de fournir les justificatifs en cas de contrôle (carte d'identité...).

Le client présentera son titre de transport à l'accompagnateur ou précisera qu'il dispose de la monnaie pour acheter son titre au conducteur. Si l'usager ne dispose pas d'un titre de transport valide, ni de monnaie alors la prestation IDELIS *me guide* n'aura pas lieu.

S'il s'avérait lors du transport que le titre ne soit pas valide, le déplacement sera traité comme un déplacement en absence, en sus du montant du PV d'infraction remis par le contrôleur de titre.

14.2.6 Règles de ponctualité

Lors de la réservation, le jour de déplacement, un horaire et un lieu de prise en charge et de dépose à un arrêt sont convenus entre l'opérateur du centre relation clients et le client. L'horaire convenu prend en compte l'horaire de passage de bus, l'éventuel temps de marche jusqu'à l'arrêt de bus, ainsi qu'une marge de 10 mn. En cas d'absence du client :

- pour un RDV convenu à une adresse, l'accompagnateur attendra 10 minutes maximum après l'horaire convenu.
- pour le bus, l'accompagnateur attendra au maximum le passage du bus et ne pourra attendre le passage du bus suivant.

En cas de retard, l'itinéraire pourra être modifié par rapport à la feuille de route convenue. Dans ce cas, l'accompagnateur décide du trajet le plus approprié pour accompagner le client à destination.

14.2.7 Règles d'annulation

Les délais d'annulation sans frais sont fixés de 8 jours à l'avance (ex : le lundi pour le lundi suivant) jusqu'à midi la veille du déplacement.

Exception : pour un déplacement ayant lieu le lundi, l'annulation pourra se faire sans frais jusqu'à midi le vendredi précédent.

Annulation Hors Délai

Une annulation d'un trajet est considérée hors délai lorsqu'elle intervient : l'après-midi la veille du transport prévu (ou l'après-midi le vendredi pour un déplacement ayant lieu le lundi suivant).

Au regard des enjeux liés au respect des délais, lorsque l'annulation du transport intervient hors délai, le client est redevable d'une pénalité équivalente au montant du « ticket rechargeable 1 déplacement », par trajet, quelle que soit la gamme tarifaire dont il bénéficie. En effet, toute annulation intervenant passé le délai réglementaire ne permet plus de proposer l'accompagnement annulé à une autre personne en attente de solution.

Déplacement en absence

Si l'annulation intervient moins de 2 heures avant l'horaire convenu, ou en cas d'absence complète d'annulation, le transport ne peut plus être proposé à une autre personne. Cet accompagnement mobilisé et non utilisé par la personne qui l'a réservé, est qualifié de déplacement en absence et fait l'objet de pénalité d'un montant de 10 euros. Faute de régularisation par le client dans un délai d'un mois de cette pénalité, l'accès au service peut être suspendu. En cas de déplacement en absence et dans le cas où un retour est réservé, ce trajet retour est automatiquement annulé par IDELIS *me guide*. Cette disposition permet d'éviter un second déplacement en absence.

Déplacement sans titre valide ou monnaie

Ce déplacement est traité comme un déplacement en absence.

Cas particulier : Les annulations et les déplacements en absence répétés nuisent à la qualité du service public dans la mesure où ils réduisent d'autant les propositions de transports faites aux autres usagers. Aussi, dans le cas où le client effectue des annulations récurrentes (plus de 20% d'annulations de ces réservations sur un trimestre), il pourra se voir interdire de manière provisoire ou définitive l'accès au service IDELIS *me guide*, de manière à garantir au mieux la qualité de l'offre pour l'ensemble des clients et de limiter les perturbations du service.

14.2.8 Comportement au sein du service IDELIS *me guide*

Toute personne qui risquerait d'incommoder les autres voyageurs ou d'apporter un trouble à l'ordre public à bord sur le réseau IDELIS ou au sein du service IDELIS *me guide* pourra se voir interdire de manière provisoire ou définitive l'accès au service. Le client doit respecter le règlement public d'usage du réseau IDELIS. Il est notamment interdit de fumer ou de vapoter à bord des véhicules/rames ou d'y accéder en état d'ébriété.

14.2.9 Réclamations Suggestions

Les accompagnateurs, salariés de la SPL STAP, sont formés à la prise en charge des Personnes à Mobilité Réduite. Les agents du centre relation clients assurent la prise en compte des demandes de réservation et la planification des accompagnements.

Pour toute défaillance ou dysfonctionnement, le client peut le signaler :

- par écrit à IDELIS, Avenue Larribau – BP 9115 – 64051 PAU cedex 9
- par téléphone au 0805 03 01 50 (appel gratuit depuis un téléphone fixe ou portable en France), par courriel : rubrique « contactez-nous » sur le site internet idelis.fr

Date d'approbation

Le présent règlement public d'utilisation du réseau IDELIS et des services LIBERTIS, IDELIS à la Demande et IDEcycle a été approuvé par le Conseil Syndical par délibération N° du 25 mai 2021.