Règlement d’exploitation commerciale

SOMMAIRE

CARACTERISTIQUES GENERALES – CHAMP D'APPLICATION 3
ARTICLE 1.1 – Règlementations applicables 3
ARTICLE 1.2 – Périmètre d'application 3
ARTICLE 1.3 – Affichage 3
ACCES AU RESEAU IRIGO 4
ARTICLE 2.1 – Accès aux autobus et au tramway 4
2.1.1 Accès au tramway 4
2.1.2 Accès au tramway par les personnes à mobilité réduite 4
2.1.3 Accès aux autobus et aux autocars 4
2.1.4 Accès des autobus par les personnes à mobilité réduite 5
ARTICLE 2.2 – Accès des jeunes enfants 5
ARTICLE 2.3 – Voyages en groupe 6
ARTICLE 2.4 – Places réservées 6
ARTICLE 2.5 – Accès et déplacements interdits 6
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 Pour l'ensemble du réseau 9
3.3.2 Dans le tramway 9
3.3.3 Dans les autobus suburbains 9
OBLIGATIONS 9
ARTICLE 4.1 - Obligations générales 9
ARTICLE 4.2 - Occupation des sièges et passages 10
INTERDICTIONS ET PRESCRIPTIONS DIVERSES 10
ARTICLE 5.1 - Interdictions diverses sur l'ensemble du réseau Irigo 10
ARTICLE 5.2 - Interdictions concernant les équipements 11
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 - Surveillance sonore et vidéo 12
RESPONSABILITES 12
ARTICLE 7.1 - Objets perdus ou trouvés 13
TRANSPORT DES ANIMAUX ET OBJETS DIVERS 13
ARTICLE 8.1 – Animaux 13
ARTICLE 8.2 - Objets encombrants, bagages, colis, bicyclettes, trotinettes 13
CONTROLES ET INFRACTIONS 13
ARTICLE 9.1 - Contrôle des titres 13
ARTICLE 9.2 - Infractions 14
9.2.1 Infractions de 3ème classe à la Police des Transports (Catégorie A) 14
9.2.2 Infractions de 3ème classe à la Police des Transports (Catégorie B) 14
9.2.3 Infractions de 4eme classe à la Police des Transports (catégorie C) 15
9.2.4 Infractions de 4ème classe è la Police des Transports (catégorie D) 15
ARTICLE 9.3 - Montant des amendes 15
ARTICLE 9.4 - Régularisation des infractions 16
ARTICLE 9.5 - Dispositions particulières aux transports scolaires 17
ARTICLE 9.6 - Droits d'accès aux informations 17
ARTICLE 9. 7 - Agents habilités à constater les infractions 17
DIVERS 18
ARTICLE 10.1 - Renseignements commerciaux – Réclamations 18
ARTICLE 10.2 - Droit d'accès aux Informations nominatives 18

CARACTERISTIQUES GENERALES – CHAMP D'APPLICATION

ARTICLE 1.1 – Règlementations applicables

Les dispositions du présent règlement définissent les conditions dans lesquelles les clients peuvent utiliser l'ensemble du réseau Irigo et précise leurs droits et leurs obligations. On entend par réseau Irigo l'ensemble du service public de transport, composé du tramway, des autobus (lignes urbaines, suburbaines, services scolaires et services spéciaux, services à la demande), délégué par Angers Loire Métropole à RD Angers ciaprès appelé l'Exploitant.
Ce règlement complète les dispositions législatives et règlementaires 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 5293, 5294, 5295 du Code de Procédure Pénal
- Les articles 23 et 231 de la loi du 15 juillet 1945 modifiée sur la police des chemins de fer. Les clients sont tenus d'observer, en toutes circonstances, les prescriptions du présent règlement 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.

ARTICLE 1.2 – Périmètre d'application

Le périmètre d'application du présent règlement comprend :

- Le tramway. L'enceinte du tramway, entrant dans le champ d'application du présent règlement est constitué de l'ensemble des biens immobiliers utiles à son exploitation (terrains, bâtiments, voies, viaducs et stations, parkingsrelais « P+R »)
- Le réseau bus. Le réseau bus entrant dans le champ d'application du présent règlement est composé des lignes urbaines, des lignes suburbaines, des circuits scolaires, des circuits spéciaux et services à la demande.
- Les box vélo gérés par Irigo dans le cadre de la délégation de service public.

ARTICLE 1.3 – Affichage

Les prescriptions du présent règlement ou des extraits sont disponibles sur demande à l'agence Clientèle Irigo, dans les stations de tramway, les arrêts de bus, dans les rames de tramway et les autobus urbains.

ACCES AU RESEAU IRIGO

L'utilisation du réseau Irigo est conditionnée à la détention, par l'utilisateur, d'un titre de transport en cours de validité au moment de son voyage.

ARTICLE 2.1 – Accès aux autobus et au tramway

Dans tous les cas, pour leur confort et leur sécurité, les voyageurs sont invités à se conformer aux recommandations des conducteurs ou des autres membres du personnel Irigo (annonces sonores ou équipes présentes sur le terrain). Tout usage du réseau Irigo vaut acceptation du présent règlement par le voyageur et appelle au respect de celuici ou de toute autre consigne donnée par un membre du personnel Irigo.

2.1.1 Accès au tramway

Sur les lignes de tramway, les rames en service « voyageurs » effectuent systématiquement un arrêt dans chaque station. Les clients peuvent accéder à la rame par toutes les portes donnant sur le quai. Afin de faciliter l'accès à bord des rames, il est demandé de laisser descendre les clients avant de monter à bord du véhicule et de faciliter l'accès aux personnes à mobilité réduite. L'accès au tramway est interdit à partir du moment où retentit le signal sonore annonçant la fermeture des portes.
Tout voyageur accédant aux lignes de tramway doit être muni d'un titre de transport valide et validé sur les valideurs situés à bord.

2.1.2 Accès au tramway par les personnes à mobilité réduite

Les stations de la ligne du tramway sont toutes accessibles aux personnes à mobilité réduite et équipées de distributeurs de titres de transport accessibles aux personnes handicapées en fauteuil roulant ou à mobilité réduite.
Sur le quai, l'accès à la rame se fait de plainpied et sans obstacle. Des emplacements à bord des rames sont réservés en priorité aux personnes à mobilité réduite. Les clients veilleront à leur faciliter l'accès aux platesformes, la circulation sur les quais, et dans les rames. Pour les personnes en fauteuil roulant, il est recommandé de se positionner dos au sens de la marche aux emplacements prévus à cet effet et de bloquer le frein durant tout le voyage.

2.1.3 Accès aux autobus et aux autocars

Sur les lignes d'autobus ou d'autocars du réseau Irigo, tous les arrêts sont facultatifs. En conséquence, les voyageurs, qui désirent monter à bord d'un véhicule, sont tenus de demander l'arrêt du véhicule dans lequel ils désirent prendre place, en tendant le bras franchement et assez tôt, pour être vus en temps utiles, par le conducteur.
La montée s'effectue uniquement par la porte avant, aux points d'arrêts du réseau et lorsque le véhicule est complètement arrêté. La descente se fait uniquement aux points d'arrêts du réseau, sauf sur les lignes de soirée où la descente à la demande est possible sur demande au conducteur.
Tout voyageur accédant aux lignes de bus et cars doit être muni d'un titre de transport valide et validé sur les valideurs ou stickers MTicket situés à bord. Après avoir validé 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
- Parler au conducteur lorsque l'autobus est en mouvement

La descente se fait uniquement par les portes milieux et arrières ; la demande d'arrêt doit être 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 09 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. 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.

2.1.4 Accès des autobus par les personnes à mobilité réduite

Certaines lignes sont équipées d'autobus spécialement adaptés qui permettent aux personnes handicapées en fauteuil roulant 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 Angers Loire Métropole. L'accessibilité des arrêts situés sur les lignes concernées est repérée par un pictogramme au sol ainsi que sur les plans de lignes disponibles sur les fiches horaires, sur les abribus ou les poteaux, et enfin le Guide accessibilité. Les clients à mobilité réduite sont autorisés à monter à la porte du milieu du bus sur les bus équipés des lignes accessibles du réseau.

Chaque bus accessible, repéré à l'avant par un pictogramme, est équipé d'une palette rétractable et d'un ou deux espaces aménagés (unité pour fauteuil roulant).

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. Les personnes handicapées en fauteuil roulant sont à titre exceptionnel exemptées de l'obligation de valider si le valideur n'est pas accessible depuis l'espace aménagé.

Recommandations complémentaires :

- Pour monter dans l'autobus, le client s'avance au niveau du marquage au sol et fait signe au conducteur.
- Le conducteur actionne la rampe d'accès. Les portes restent fermées et la rampe d'accès se déploie au niveau du marquage au sol. Lorsque celleci est en place, le client peut monter.
- Dans le bus, il est recommandé de se positionner dos au sens de la marche à l'emplacement prévu à cet effet et de bloquer le frein durant tout le voyage.
- 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, uniquement si l'arrêt est repéré au sol par un pictogramme. 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.irigo.fr ou directement en s'adressant à l'agence clientèle.

ARTICLE 2.2 – Accès des jeunes enfants

La gratuité est accordée aux enfants de moins de 6 ans. Aucun titre de transport ne leur sera demandé mais un justificatif concernant l'âge de l'enfant pourra être sollicité. Les

enfants n'ayant pas atteint l'âge de 6 ans révolus ne peuvent utiliser le réseau Irigo bus et tramway que s'ils sont accompagnés d'une personne capable de les surveiller.
Les poussettes et assimilés utilisés pour le transport de jeunes enfants sont admis dans le tramway et le bus sans supplément de tarif. Dans les bus, elles sont autorisées sous certaines conditions cumulatives :

- Deux poussettes dépliées maximum par bus
- Les poussettes ne doivent pas gêner le passage, les freins doivent avoir été bloqués et vous devez rester à proximité en la tenant fermement.
- La montée avec poussettes pliées s'effectue par la porte avant

Exceptionnellement, la montée des poussettes dépliées peut s'effectuer par la porte du milieu, sous réserve de l'accord du conducteur et de la validation du titre de transport.

- Les poussettes dépliées doivent prioritairement stationner sur l'emplacement matérialisé pour les Personnes à Mobilité Réduite, les personnes à mobilité réduite restant prioritaires dans ces espaces aménagés.

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. A l'intérieur du véhicule, il doit en outre 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 plier les poussettes en cas d'affluence.

ARTICLE 2.3 – Voyages en groupe

Afin de ne pas perturber l'exploitation des lignes de bus et tramway, les groupes ne sont pas admis dans les véhicules aux horaires de forte affluence (7h309h30 et 16h19h). En dehors de ces horaires, et par mesure de sécurité pour les personnes transportées, les groupes sont limités à 25 personnes par bus et à 40 personnes par tramway.
Tous voyages en groupe dans des conditions différentes que les dispositions précitées doivent faire l'objet d'un accord de l'Agence Clientèle.
A partir de 10 personnes voyageant ensemble, il est possible de bénéficier du tarif réduit groupe. Ce tarif est disponible sur demande auprès des équipes Irigo (par téléphone ou mail).

ARTICLE 2.4 – Places réservées

Dans les autobus et les rames du tramway, certaines places assises sont identifiées et réservées prioritairement et par ordre d'importance aux personnes invalides ou handicapées dont la station debout est pénible, aux nonvoyants, aux invalides du travail et civils, aux femmes enceintes ou personnes accompagnées d'enfants en bas âge (moins de 4 ans) et aux personnes âgées. Lorsque ces places réservées sont inoccupées, elles peuvent être utilisées par d'autres voyageurs, à condition que ces derniers les cèdent immédiatement aux ayantsdroits lorsqu'ils en feront la demande directement ou par l'intermédiaire du personnel de l'exploitant.

ARTICLE 2.5 – Accès et déplacements interdits

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

- De pénétrer ou de stationner dans l'ensemble des installations fixes ou mobiles en dehors des périodes d'exploitation définies et affichées par l'Exploitant.

- De se trouver dans des lieux interdits au public ou réservés à l'Exploitant ou d'occuper un emplacement non destiné à la clientèle.
- D'entrer dans les véhicules à un moment ou l'accès n'est pas autorisé.
- 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 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'avoir un comportement susceptible de provoquer une perturbation dans l'exploitation du réseau Irigo.
- De monter ou de descendre des véhicules ailleurs que dans les stations ou arrêts. NB : cette règle admet une exception sur les lignes de soirée (après 21H), sur lesquelles un voyageur peut demander l'arrêt au conducteur entre deux arrêts.

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

- D'entrer dans les rames ou d'en sortir après le début du signal sonore annonçant la fermeture de cellesci.
- De rester à bord des rames après le terminus.
- De quitter les rames en dehors d'une station et de circuler sur les voies, exceptées les voies partagées et les traversées piétonnes prévues à cet effet sans y avoir été autorisés par l'Exploitant.
- D'utiliser les poignées de secours sans raison valable.

TITRES DE TRANSPORT

Les conditions dans lesquelles les titres de transport sont utilisables ainsi que la tarification sont déterminées par Angers Loire Métropole, éventuellement après accord des autorités compétentes en la matière.

ARTICLE 3.1 – Conditions d'utilisation des titres de transport

Pour voyager en règle sur le réseau Irigo, les clients doivent être munis d'un titre de transport valable, validé depuis moins d'une heure et dans le véhicule dans lequel ils ont pris place, qu'ils s'agissent d'un titre à voyage ou d'un abonnement.

Les titres doivent être validés systématiquement à chaque voyage, y compris en correspondance, quel que soit le type de support utilisé (billet sans contact, carte sans contact, carte bancaire sans contact titre dématérialisé (MTicket)) et le titre chargé (ticket, carnet, abonnement, tarif réduit, gratuité, groupe…). Des informations détaillées sur les différents types de titres de transport sont accessibles sur le site web irigo.fr ou à l'agence clientèle du réseau Irigo.

Les billets sans contact vendus par les conducteurs, appareils distributeurs, commerçants dépositaires, agences clientèles ou sur Internet ne sont ni remboursables ni échangeables. Ils ont une durée

defonctionnement de 2 ans. La procédure de remboursement n'existe que pour certains titres de la gamme tarifaire et reste à la discrétion entière de l'exploitant.

Deux types de cartes sans contact sont émis par l'agence clientèle du réseau Irigo :

- La carte « A'tout » : personnelle et nominative elle permet durant une durée maximum de cinq ans le chargement des abonnements de la gamme Irigo aux tarifs ajustés selon l'âge des clients et de voyages à l'unité ou groupés. Pour cette carte, les données personnelles sont conservées en base de données par l'Exploitant pour permettre d'éventuelles démarches de service aprèsvente. Les données personnelles du détenteur et les données de validation sont traitées dans le cadre strict des recommandations de la CNIL (Commission Nationale Informatique et Libertés).

Ainsi les informations relatives aux déplacements sont conservées pendant 24 heures maximum.

- La carte personnelle à données anonymisées : individuelle et personnalisée, cette carte permet durant 5 ans maximum le chargement des abonnements de la gamme Irigo aux tarifs ajustés selon l'âge des clients et de voyages à I 'unité ou groupés. Les données personnelles du client ne sont pas conservées informatiquement que ce soit sur le support de carte ou dans la base de données billettique. Elle permet donc conformément à la délibération CNIL n" 2008161 du 3 juin 2008 de circuler de façon anonyme. Etant anonyme, la reconstitution des données présentes sur la carte est impossible. La perte ou le vol de cette carte ne donne droit à aucun remplacement ou remboursement de titre chargé. Dans tous les cas, aucun remboursement de titre de transport ne pourra être exigé de la part du client.

Le voyageur peut également voyager grâce aux titres de transports dématérialisés disponibles à l'achat sur l'application mobile Irigo – service MTicket. Pour cela, le voyageur doit disposer d'un compte client.

Le paiement sans contact avec une carte bancaire sans contact (physique ou dématérialisée) est également accessible sur les valideurs noirs disponibles sur les lignes d'autobus urbaines et suburbaines ainsi que sur les lignes de tramway.

ARTICLE 3.2 - Achat de titres

Plusieurs canaux de vente permettant l'achat de titres 24h/24 sont à disposition des clients :

- distributeurs automatiques installés en station/arrêts
- eBoutique sur irigo.fr
- sur l'application mobile Irigo - service MTicket
- auprès des commerçantsrelais ou agences mobiles Irigo Proximité
- à bord : sur les valideurs gris en paiement CB sans contact ou auprès des agents de conduite dans les autobus
- à l'agence Irigo

Si l'un des canaux de vente, le client se doit de se munir d'un titre de transport à l'aide des autres canaux de vente disponibles. Lors de l'achat d'un titre de transport auprès du conducteur, les clients sont dans l'obligation de faire l'appoint. En tout état de cause, le client ne pourra pas justifier le fait de voyager sans titre de transport valable s'il n'a pas pu faire l'appoint.

ARTICLE 3.3 - Validation des titres

3.3.1 Pour l'ensemble du réseau

Conformément aux dispositions du § 3.1, la validation est obligatoire dès la montée dans l'autobus ou le tramway, y compris en correspondance.

Les clients sont responsables du bon état de conservation de leur titre et doivent, durant toute la durée de leur déplacement, pouvoir le présenter sur demande aux agents désignés par l'Exploitant. En tout état de cause, le client doit se trouver en situation régulière durant son temps de présence à l'intérieur de la zone contrôlée (bus, tramway et pour les opérations de contrôle des titres de transport à la descente sur les quais, stations ou arrêts de bus).

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

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.

3.3.2 Dans le tramway

Le client ne disposant pas de titre valable, doit acheter un billet auprès d'un distributeur automatique installé sur l'un des quais de la station ou d'un commerçant dépositaire. A la montée dans le tramway, Il devra le valider immédiatement.

Pour tous les autres titres, la validation est obligatoire dès la montée, y compris en correspondance. Dans le cas où un valideur ne fonctionnerait pas, le client doit utiliser l'un des autres appareils de ce type à sa disposition à bord de la rame de tramway ;

3.3.3 Dans les autobus suburbains

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

Pour tous les autres titres, la validation est obligatoire dès la montée, y compris en correspondance. Dans le cas où un 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 ne fonctionnerait pas, le client doit se présenter immédiatement au conducteur pour se mettre en règle et informer ce dernier de la situation. NB : l'utilisation des « circuits scolaires » fait l'objet d'un règlement spécifique auquel il convient de se reporter.

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.

Tout contrevenant ou toute personne dont la tenue, le comportement ou les nuisances sonores risqueraient d'incommoder les autres voyageurs, peut se voir refuser l'accès au réseau IRIGO ou être obligé d'en sortir, à leur demande, même s'il possède un titre valable. Une amende de 4ème classe pourra être dressée à tout client qui aura refusé d'obtempérer. Le cas échéant, et notamment dans le cas de manquement grave

au présent règlement, l'exploitant se réserve le droit de retirer le titre de transport du client, même si ce dernier est encore en cours de validité.

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 rames sur l'ensemble du réseau Irigo.

INTERDICTIONS ET PRESCRIPTIONS DIVERSES

ARTICLE 5.1 - Interdictions diverses sur l'ensemble du réseau Irigo

Sur l'ensemble du réseau Irigo, 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 des compartiments ou armoires techniques situées dans les autobus, en rames, en stations, et d'une manière plus générale, de perturber les interventions de l'Exploitant.
- De parler sans nécessité au personnel de l'Exploitant lorsque celuici est en situation professionnelle ou en intervention technique.
- De s'asseoir à même le sol ou de s'allonger, de mettre les pieds sur les sièges.
- De souiller, dégrader ou détériorer le matériel roulant et les installations de toutes natures
- De pratiquer toute forme de mendicité.
- De pratiquer toute activité sportive ou jeu.
- De pénétrer avec des bicyclettes (excepté dans les cas énumérés à l'article 8.2), des vélomoteurs ou des chariots type « supermarché ».
- De se déplacer à l'intérieur des bus, car et tramway avec des patins à roulettes, rollers, planche à roulettes, trottinette, patinette, vélo ou tout autre engin assimilé, ainsi que de s'agripper à l'extérieur des véhicules, que ceux-ci soient à l'arrêt ou en mouvement. Les personnes utilisant ou transportant ces équipements sont tenues de mettre pied à terre dès leur entrée dans les stations, sur les quais et lors de leur montée dans les véhicules.
- De manger et de boire dans l'enceinte du réseau IRIGO.
- De fumer ou de cracher dans l'ensemble des installations et des modes de transport 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, hautparleurs, avertisseurs sonores, baladeurs ; 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 Irigo des inscriptions manuscrites de toute nature ou imprimées (tags, tracts 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 rames, les stations et les installations fixes.
- D'offrir, de louer, de vendre quoi que ce soit, de se livrer à une quelconque publicité sur l'ensemble du réseau Irigo 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 ou des Installations fixes 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 indispensables à toutes interventions sur l'ensemble de ses installations.
- De donner des pourboires au bénéfice du personnel de l'Exploitant.
- De voyager dans un véhicule du réseau IRIGO sans être muni d'un titre de transport valable & validé.
- D'abandonner ou déposer sans surveillance des objets.
- De refuser ou de chercher à se soustraire à un contrôle effectué par des agents ou de répondre aux injonctions adressées par les agents de l'exploitant .
- D'avoir un comportement agressif ou injurieux envers les autres usagers, le conducteur ou les agents de contrôle.
- De faire l'usage d'un titre de transport nominatif au nom d'un tiers.

ARTICLE 5.2 - Interdictions concernant les équipements

Il est interdit aux clients :

- De se servir sans motif valable de tous les dispositifs d'alarme ou 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 clôtures, les bâtiments, les ouvrages d'art, les installations d'énergie ainsi que les appareils et matériels de toute nature servant à l'exploitation.
- De dégrader ou de mettre obstacle au bon fonctionnement des appareils à la disposition de la clientèle (distributeurs de titres, valideurs, interphones, équipements vidéo, équipements sonores…).
- De souiller, de dégrader ou de détériorer les matériels roulants, les arrêts d'autobus, les stations 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 rames, les arrêts ou les stations tous papiers (journaux, emballages, titres de transports…), résidus ou détritus 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.
- De faire obstacle à la fermeture des portes d'un véhicule.
- De s'agripper de quelque façon que ce soit à l'extérieur d'un véhicule.

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 avant le démarrage du véhicule et pendant toute la durée du voyage,
- Ne pas laisser de bagages, sacs ou cartables dans le couloir,
- Ne pas entraver la manœuvre des portes,
- Ne pas stationner sur les marches des véhicules,
- Ne pas monter dans les véhicules avec des colis encombrants 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 IRIGO les clients doivent avertir immédiatement le conducteur ou tout agent de l'Exploitant présent sur les lieux.
En cas d'urgence, les clients peuvent utiliser les dispositifs d'appel d'urgence qui sont à la disposition du public dans les stations, dans les rames. Ces interphones munis d'un bouton d'appel et d'un hautparleur communiquent directement avec le Poste de Commande Centralisé ou le conducteur. L'usage abusif des dispositifs d'appel, sans motif valable, est sanctionné par une amende de 4ème classe.

ARTICLE 6.3 - Accidents

En cas d'accident survenu sur le réseau Irigo, 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 du réseau Irigo. Le nonrespect de ces obligations dégage la responsabilité de l'Exploitant. Tout accident devra être déclaré aussitôt au conducteur, le nonrespect 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 - Surveillance sonore et vidéo

Pour la sécurité des voyageurs et des personnels, les véhicules et installations fixes (quais, stations, autobus, agences etc...) du réseau sont équipés de la vidéo protection et d'écoute d'ambiance. Ces systèmes sont administrés par l'Exploitant conformément aux textes en vigueur.
L'utilisation de ses dispositifs n'est accessible qu'aux personnels habilités d'Irigo et des forces de l'ordre.

RESPONSABILITES

L'usager 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 1240, 1241, 1242, 1243, 1244 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 IRIGO ni de la détérioration d'objets laissés avec ou sans surveillance, et quelle qu'en soit la cause. Les objets, autres que les denrées périssables, trouvés sur l'ensemble du réseau IRIGO sont centralisés par l'Exploitant à l'agence Clientèle du réseau IRIGO, dès le lendemain de leur découverte. Ils pourront être restitués à leur propriétaire sur présentation d'un justificatif. L'usager peut s'adresser au Centre de Relation Clients au 02 41 33 64 64 avant de se déplacer à l'agence clientèle pour vérifier si son objet a été retrouvé. Une fois par semaine, les objets ainsi trouvés sont remis au service des objets trouvés (Police Municipale) de la Ville d'Angers.

TRANSPORT DES ANIMAUX ET OBJETS DIVERS

ARTICLE 8.1 – Animaux

Les animaux sont interdits sur l'ensemble du réseau IRIGO.
Les chiens guides d'aveugles et plus généralement les « chiens d'assistance » sont acceptés dans les transports en commun dans la mesure où leurs propriétaires respectent la loi du 11 février 2005.

Les animaux domestiques de petite taille peuvent être admis 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.
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.
Leur propriétaire sera rendu responsable des dégâts qu'ils auraient pu occasionner.

ARTICLE 8.2 - Objets encombrants, bagages, colis, bicyclettes, trotinettes

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.
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.
Les colis, bagages encombrants sont interdits à bord du bus et du tramway. Sont considérés comme encombrants, tous les colis dont la plus grande dimension excède 1 mètre.
Les bicyclettes ne sont pas admises sur l'ensemble du réseau Irigo excepté dans les rames de tramways.
Le transport des bicyclettes sera effectué exclusivement en dehors des horaires d'affluence (7h à 9h et 16h à 19h) et se fera sous l'entière responsabilité de l'utilisateur.
Il est interdit d'introduire des matières dangereuses, Inflammables, toxiques, explosives sur l'ensemble du réseau Irigo.
Toute personne contrevenant à ces dispositions est responsable des conséquences physiques et matérielles dues à son comportement.

CONTROLES ET INFRACTIONS

ARTICLE 9.1 - Contrôle des titres

Les agents assermentés par les services de l'Etat peuvent à tout moment du trajet (à la montée, à bord ou à la descente des véhicules) vérifier les titres de transports, que ce soit dans les autobus, les rames de

tramway, et en règle générale sur l'ensemble du réseau Irigo. A 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 absence de titre de transport.

Dans les autobus et tramways, tout client, qui ne pourra présenter son titre de transport valable aux agents assermentés, sera considéré en infraction. En cas de contrôle, la validation ou l'achat d'un titre au conducteur n'est plus 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 précisé à l'article 9.3.

ARTICLE 9.2 - Infractions

9.2.1 Infractions de 3ème classe à la Police des Transports (Catégorie A)

• 6263 Voyage sans titre de transport

Si un client est titulaire d'une carte correctement chargée d'un abonnement du réseau IRIGO, mais qu'il ne peut la présenter lors d'un contrôle, Il est verbalisé au motif de « Voyage sans titre de transport » passible du montant maximum de l'amende de cette catégorie.

- 6264 Titre illisible, abîmé ou déchiré.
- 6265 Titre déjà utilisé, dépassement de plus d'une heure de la validité du titre.
- 6267 Abonnement hors période de validité.
- 6269 Usage de l'abonnement d'un tiers.
- 6357 Interdiction de fumer.

9.2.2 Infractions de 3ème classe à la Police des Transports (Catégorie B)

• 6270 Titre non valable sur le réseau de l'Exploitant.
• Tarif réduit sans justificatif
• 6272 Allongement du parcours, dépassement inférieur à une heure de la validité du titre
• 6273 Validation du titre à vue du contrôleur
• 6274 Titre non validé

Tous les clients doivent valider leur titre de transport, dès qu'ils effectuent leur premier voyage sur le réseau IRIGO. Faute de quoi, ils s'exposent à une verbalisation au motif de « Titre non validé », passible du montant maximum de l'amende de cette catégorie tel que déterminé à l'article 9.3, même s'ils sont en possession lors du contrôle d'un titre de transport valable sur le réseau IRIGO non validé.

• 6274A Abonnement valable non validé ou non validation en correspondance

Les clients utilisant un titre de transport du réseau IRIGO validé lors de leur premier voyage, doivent le valider à nouveau lors de chaque correspondance (que l'utilisation du titre de transport donne lieu à une ou plusieurs correspondances).

Faute de quoi, ils s'exposent à une verbalisation au motif de « Titre non validé », passible d'un montant minoré égal à 25% du montant de l'amende de cette catégorie, tel que déterminé à l'article 9.3, arrondi à l'euro le plus proche ou supérieur.

S'il s'avère, après vérifications d'usage, qu'il s'agit du premier oubli, ces clients ne seront pas redevables de cette première amende et le procèsverbal sera annulé.

S'il s'agit d'une deuxième omission dans les douze derniers mois, ils seront redevables de l'amende de cette catégorie, tel que déterminé à l'article 9.3. Dans tous les cas, ils devront régulariser leur situation dans undélai de 3 jours auprès du service accueil infractions du réseau IRIGO, sous peine d'être exclus du bénéfice

de cette mesure.

- 6276 Conditions d'admission non respectées (concerne toutes les infractions au présent règlement non répertoriées dans les autres classes).

9.2.3 Infractions de 4eme classe à la Police des Transports (catégorie C)

- 6347 Pieds sur sièges, ou barres de maintien, souiller le véhicule.
- 6348 Détérioration de matériel, de publicité ou d'inscription de l'exploitant.
- 6351 Introduction d'animal (excepté chien guides d'aveugles muselés)
- 6356 Usage d'instrument sonore.
- 6358 Interdiction de cracher, de souiller le matériel de l'exploitant
- 6362 Obstacle à la fermeture ou ouverture irrégulière des portes d'un véhicule de transport public routier.
- 6367 Entrée, séjour d'une personne en état d'ivresse dans un véhicule ou une dépendance d'un service de transport public routier.
- 6369 Perturbation d'exploitation
- 6373 Cession à titre gratuit ou onéreux de titre de transport (y compris en cours de validité).

9.2.4 Infractions de 4ème classe è la Police des Transports (catégorie D)

- 6344 Usage injustifié d'un dispositif d'alarme ou d'arrêt d'un véhicule.
- 6347 Dégradations de matériels (tags, bris de glace, lacération, détérioration ...).
- 6368 Trouble de la tranquillité de la clientèle, propagande, pétition, quêtes, distribution de tract ou d'objets.
- 6371 Introduction d'objets encombrants, dangereux, toxiques, inflammables.

ARTICLE 9.3 - Montant des amendes

Conformément à la loi du 18/07/1945,
A défaut du règlement immédiat, nos agents sont habilités à recueillir votre identité pour établir un procèsverbal d'infraction. Celuici est établi sur la base des faits constatés, indépendamment du fait que vous soyez de bonne ou de mauvaise foi.
Pour les infractions de 3ème classe et de catégorie A, le montant maximum de l'amende s'élève à trentesix fois la valeur du module tarifaire correspondant au prix d'un billet de 2ème classe vendu par carnet au tarif normal de la RATP.
Pour les infractions de 3ème classe et de catégorie B, le montant maximum de l'amende s'élève à vingtquatre fois la valeur du module tarifaire correspondant au prix d'un billet de 2ème classe vendu par carnet au tarif normal de la RATP.
Pour les infractions de 4ème classe et de catégorie C, le montant de l'amende s'élève à trentesix fois la valeur du module tarifaire correspondant au prix d'un billet de 2ème classe vendu par carnet au tarif normal de la RATP.
Pour les infractions de 4ème classe et de catégorie D, le montant de l'amende s'élève à dix fois la valeur du billet correspondant à un trajet de 100 kilomètres en seconde classe sur le réseau SNCF.
Ces valeurs sont revalorisées chaque année au mois de juillet. Le montant des amendes est majoré des frais de constitution de dossier, prévu par le deuxième alinéa de l'article 5294 du Code de Procédure Pénale.

En cas de refus ou d'impossibilité de produire une pièce d'identité officielle, un recours aux forces de police sera demandé et le montant du ProcèsVerbal sera automatiquement majoré de 20 €. Si cette intervention a nécessité un arrêt prolongé du véhicule, supérieur à 5 minutes, une seconde contravention sera établie pour le motif perturbation d'exploitation.
Les procèsverbaux pourront être établis soit sur un carnet à souche rappelant les textes réglementaires, soit de façon dématérialisée, sur support électronique, auquel cas les informations seront traitées conformément à la délibération CNIL AU12.
Dans ce dernier cas, un avis de contravention sera adressé dans un délai de 7 Jours comportant les mentions suivantes : l'objet et le montant de la transaction, le montant des frais de constitution du dossier et les modalités de versement des sommes dues.

ARTICLE 9.4 - Régularisation des infractions

Pour éviter toute poursuite pénale :

- Le client peut s'acquitter immédiatement d'une indemnité forfaitaire auprès de l'agent assermenté et contre remise d'une quittance. Cette indemnité peut aussi être réglée à l'agence Irigo située place de Lorraine à Angers.

A défaut de pouvoir encaisser immédiatement l'indemnité forfaitaire, l'agent assermenté rédigera un procèsverbal sur présentation d'une pièce d'identité.
Le refus ou l'incapacité de produire une pièce d'identité officielle permet aux agents assermentés le recours éventuel aux forces de police (voir article 9.3).
Après un délai de 3 jours, le montant des amendes est majoré des frais de constitution de dossier prévu par le deuxième alinéa de l'article 5294 du Code de Procédure Pénale. Ils sont fixés à :

- 10 euros entre le 4ème et le 20ème jour.
- 38 euros après le 21ème jour.

En cas de nonpaiement différé et dans un délai de deux mois, des poursuites judiciaires seront engagées.
Le dossier du contrevenant est transmis auprès du Ministère Public qui charge les services de l'état du recouvrement de la dette.
Dans un délai de deux mois, le client peut s'acquitter auprès de l'agence clientèle IRIGO de l'indemnité forfaitaire majorée de frais de dossier défini cidessus.
9 Titre d'abonnement en cours de validité non présenté au contrôle.
Une tolérance pourra être appliquée : Modification de l'amende au motif de « Titre non validé », passible d'un montant minoré égal à 25 % du montant de l'amende de cette catégorie, tel que déterminé à l'article 9.3, arrondi à I 'euro le plus proche ou supérieur, si le client se présente dans les 3 jours à l'accueil de l'agence clientèle pour régulariser sa situation et qu'il s'agit de la première Infraction de ce type dans les douze derniers mois.
Montant de l'amende telle que défini sur le procèsverbal si le client se présente audelà des 3 jours à l'accueil de l'agence clientèle pour régulariser sa situation ou s'il s'agit de la seconde Infraction de ce type dans un délai de 12 mois.
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 premiers et deuxièmes alinéas de l'article 803 du décret n° 730 du 22 mars 1942, qui n'auront pas donné lieu à une transaction en application de l'article 5293 du code de procédure pénale.

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 titre, 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 ne peut donner lieu au remboursement du titre de transport 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 assermentés de l'Exploitant ainsi que par les agents de la force publique, Ceuxci devront prêter aide et assistance aux agents de l'exploitant en service, notamment dans toutes les circonstances où ils en auront été priés par ces derniers.

Les infractions seront punies des peines prévues par les différents textes légaux ou réglementaires en la matière, sans préjudice des réparations civiles et de fichage des jugements de condamnation, qui pourraient être réclamés par l'exploitant.

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 ou apporter une réponse à une réclamation de la part d'un client, celuici est invité à s'adresser soit au Centre de Relation Clients au 02 41 33 64 64, soit sur le site internet, soit auprès de la boutique située Place Lorraine à Angers.

Le présent règlement peut être expédié par courrier à tout client qui en fait la demande et est également disponible sur simple demande à l'agence clientèle.

ARTICLE 10.2 - Droit d'accès aux Informations nominatives

Conformément à la loi informatique et liberté modifiée et au Règlement européen n°2016/679/UE du 27 avril 2016, toute personne physique bénéficie d'un droit d'accès, de rectification, de portabilité et d'effacement de vos données ou encore de limitation du traitement.
Toute personne intéressée peut également, pour des motifs légitimes, s'opposer au traitement des données la concernant.
Sous réserve de la production d'un justificatif d'identité valide, toute personne peut exercer ses droits en contactant notre Délégué à la protection des données par mail à l'adresse suivante : dpo@irigo.fr ou par courrier à l'adresse postale suivante : 6, rue du Bois Rinier – 49124 SaintBarthélémyD'Anjou. Pour de plus amples informations sur le traitement de vos données, vous pouvez vous référer à la Politique de confidentialité présente sur le site Internet www.irigo.fr.