

## Annexe 15 : Règlement d'utilisation du service



MAJ 10 06 2020

### LE REGLEMENT D'EXPLOITATION DU RESEAU CHRONOPLUS

#### SOMMAIRE

		Pages
<b>TITRE I</b>	<b>DISPOSITIONS GENERALES A L'ENSEMBLE DU RESEAU</b>	<b>2</b>
Préambule		
<b>Article 1</b>	<b>Accès au réseau de transport</b>	<b>2</b>
<b>Article 2</b>	<b>Montée et descente</b>	<b>3</b>
2.1	Montée et descente de l'autobus	
2.2	Montée et descente du Tram'Bus	
<b>Article 3</b>	<b>Validation obligatoire et systématique</b>	<b>5</b>
<b>Article 4</b>	<b>Titres de transport</b>	<b>5</b>
4.1	Titres occasionnels	
4.2	Titres particuliers	
4.3	Titres forfaits	
<b>Article 5</b>	<b>Utilisation du titre &amp; remboursements</b>	<b>9</b>
<b>Article 6</b>	<b>Résiliation de l'abonnement annuel</b>	<b>9</b>
<b>Article 7</b>	<b>Correspondance</b>	<b>10</b>
<b>Article 8</b>	<b>Contrôle des titres</b>	<b>10</b>
8.1	Infractions	
8.2	Verbalisation	
8.3	Indulgence	
<b>Article 9</b>	<b>Les transports particuliers</b>	<b>12</b>
<b>Article 10</b>	<b>Places assises réservées aux passagers prioritaires</b>	<b>13</b>
<b>Article 11</b>	<b>Comportement des voyageurs</b>	<b>13</b>
11.1	Comportements prohibés	
11.2	Verbalisation du comportement des voyageurs	
<b>Article 12</b>	<b>Recouvrement des amendes</b>	<b>15</b>
<b>Article 13</b>	<b>Information des voyageurs</b>	<b>15</b>
<b>Article 14</b>	<b>Aération des autobus</b>	<b>15</b>
<b>Article 15</b>	<b>Sécurité</b>	<b>16</b>
<b>Article 16</b>	<b>Objets trouvés</b>	<b>17</b>
<b>Article 17</b>	<b>Réclamations voyageurs</b>	<b>17</b>
<b>Article 18</b>	<b>Données personnelles</b>	<b>17</b>
<b>TITRE II</b>	<b>DISPOSITIONS PARTICULIERES</b>	
<b>Article 19</b>	<b>Accès au Transport des Personnes à Mobilité Réduite</b>	<b>19</b>
19.1	Conditions d'accès au service AccéOplus	
19.2	Conditions d'inscription	
19.3	Nature des prestations réalisées par AccéOplus	

## **TITRE I DISPOSITIONS GENERALES A L'ENSEMBLE DU RESEAU**

### **PREAMBULE**

Le service de transport public urbain CHRONOPLUS fonctionne tous les jours de l'année sauf le 1<sup>er</sup> mai sur les onze communes du Ressort Territorial de l'Autorité Organisatrice de la Mobilité (RTAOM) de l'Agglomération de Bayonne (Bayonne, Anglet, Biarritz, Arcangues, Bassussary, Bidart, Boucau, Mouguerre, St Pierre d'Irube, Tarnos et Villefranque).

Le règlement d'exploitation s'adresse à tous les passagers du réseau CHRONOPLUS exploité par la société Keolis Côte Basque-Adour (KBA). Il a pour objectif de régir les conditions d'utilisation du réseau et de définir les règles concourant à assurer la sécurité des passagers. Il traite également des infractions et de leurs conséquences. Il s'impose naturellement aux personnels du réseau, qu'il s'agisse des conducteurs ou des contrôleurs assermentés qui sont chargés de le faire respecter.

Ces règles ont pour objet de préciser les modalités d'application au réseau de textes législatifs et réglementaires relatifs aux conditions d'utilisation du réseau, notamment :

- La Loi du 15 juillet 1845 modifiée, sur la Police des Chemins de Fer,
- Le Décret du 22 mars 1942 modifié, sur la Police, la Sûreté et l'Exploitation des voies ferrées d'intérêt général et local,
- La Loi du 30 décembre 1985 relative aux transports urbains de personnes et aux transports routiers non urbains de personnes,
- Le Code Civil,
- Le Code de Procédure Pénale.

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

Les dispositions du présent règlement sont disponibles dans les deux agences (Bayonne, 7 rue Lormand et Biarritz, avenue Louis Barthou).

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

### **ARTICLE 1 ACCES AU RESEAU DE TRANSPORT**

Tout voyageur se déplaçant sur le réseau doit être muni d'un titre de transport valable et dûment validé.

Chaque voyageur est responsable de la conservation en bon état de son titre de transport. Le titre de transport doit rester lisible à toute réquisition des agents du réseau CHRONOPLUS.

## **ARTICLE 2 MONTEE ET DESCENTE**

### **Article 2.1 : Montée et Descente de l'autobus**

Tous les arrêts d'autobus sont facultatifs à l'exception des terminus où l'arrêt de l'autobus est obligatoire.

Les passagers qui attendent aux arrêts facultatifs doivent faire un geste significatif de la main au conducteur lorsque l'autobus arrive. Les arrêts sont signalés par des marquages caractéristiques, par la présence d'un abribus ou d'un poteau d'arrêt comportant l'information nécessaire destinée au public : plan de ligne, horaires, etc.

Pour leur propre sécurité, les voyageurs ne peuvent pas être pris ou déposés en dehors des arrêts prévus à cet effet.

La montée dans l'autobus s'effectue exclusivement par la porte avant, les autres portes étant réservées à la descente. En montant dans l'autobus, les passagers doivent, soit acheter un ticket à l'unité à bord et le valider, soit valider leur carte à puce ou magnétique achetée au préalable chez les dépositaires KBA ou dans les kiosques KBA. Les personnes ayant un droit de priorité (personnes à mobilité réduite, femmes enceintes, personnes accompagnées d'enfants de moins de 4 ans, personnes âgées, malvoyants, mutilés de guerre) sont invitées à monter dans l'autobus avant les autres passagers. Ces derniers sont priés de respecter cette priorité. De plus, il est interdit de :

- Entrer ou sortir pendant l'ouverture ou la fermeture des portes, la marche du véhicule ou en dehors des points d'arrêt ;
- Distraire l'attention du conducteur pendant la marche du véhicule ;
- Gêner la circulation des voyageurs à l'intérieur du bus ;
- Occuper abusivement des places avec des effets, colis ou autres objets encombrants,
- Occuper un emplacement non destiné aux voyageurs ;
- Se pencher en dehors du véhicule ;
- Gêner la conduite, faire obstacle à la manœuvre des portes ou des dispositifs de sécurité, ouvrir les portes pendant la marche ;
- Pénétrer dans un véhicule avec un objet dangereux ;
- Circuler dans un véhicule en marche par le moyen d'un objet roulant ;
- Manœuvrer, sauf cas de force majeure, baies, issues de secours, poignées d'alarme et plus généralement tout dispositif de sécurité.

Les voyageurs sont admis dans le bus dans la limite des places disponibles.

Lorsque vous montez dans l'autobus, au moment où les portes se referment, ne cherchez pas à forcer le passage. Faites signe au conducteur et attendez qu'il ouvre à nouveau les portes. Les passagers désirant descendre de l'autobus doivent signaler suffisamment à l'avance leur intention en appuyant sur l'un des boutons « Arrêt Demandé ». Il est nécessaire de demander l'arrêt au minimum une centaine de mètres avant la prochaine station. Faute de quoi, le conducteur risque de ne pouvoir arrêter son autobus en toute sécurité. Toute descente par la porte avant est interdite. Mais, exceptionnellement, le conducteur peut autoriser la descente par la porte avant aux personnes ayant des difficultés à se déplacer. Il faut également rappeler

que la descente entre deux arrêts est interdite et met en danger la sécurité des passagers.

A compter du 11 mai 2020 et pour une période transitoire liée au COVID 19, le port du masque est obligatoire pour tous les voyageurs à bord des véhicules. L'absence de masque peut faire l'objet d'une verbalisation.

## **Article 2.2 : Montée et Descente du Tram'Bus**

Toutes les stations de Tram'Bus bénéficient d'une desserte systématique.

Les passagers qui attendent au niveau des stations de Tram'Bus n'ont donc pas besoin de faire un geste significatif de la main au conducteur lorsque le Tram'Bus arrive. Les stations sont signalées par des marquages caractéristiques, par la présence d'abribus spécifiques contenant l'information nécessaire destinée au public (plan de ligne, horaires, etc.), ainsi que par des bornes d'information voyageurs en temps réel.

Pour leur propre sécurité, les voyageurs ne peuvent pas être pris ou déposés en dehors des stations de Tram'Bus prévues à cet effet.

La montée à bord du Tram'Bus peut s'effectuer par toutes les portes ; chaque porte servant aussi bien à la montée qu'à la descente des voyageurs. En montant dans le Tram'Bus, les passagers doivent valider leur carte à puce ou leur billet sans contact achetés au niveau des Distributeurs Automatiques de Titres ou dans les kiosques KBA. Les personnes ayant un droit de priorité (personnes à mobilité réduite, femmes enceintes, personnes accompagnées d'enfants de moins de 4 ans, personnes âgées, malvoyants, mutilés de guerre) sont invitées à monter dans l'autobus avant les autres passagers. Ces derniers sont priés de respecter cette priorité. De plus, il est interdit de :

- Entrer ou sortir pendant l'ouverture ou la fermeture des portes, la marche du véhicule ou en dehors des points d'arrêt ;
- Distraire l'attention du conducteur pendant la marche du véhicule ;
- Gêner la circulation des voyageurs à l'intérieur du bus ;
- Occuper abusivement des places avec des effets, colis ou autres objets encombrants,
- Occuper un emplacement non destiné aux voyageurs ;
- Se pencher en dehors du véhicule ;
- Gêner la conduite, faire obstacle à la manœuvre des portes ou des dispositifs de sécurité, ouvrir les portes pendant la marche ;
- Pénétrer dans un véhicule avec un objet dangereux ;
- Circuler dans un véhicule en marche par le moyen d'un objet roulant ;
- Manœuvrer, sauf cas de force majeure, baies, issues de secours, poignées d'alarme et plus généralement tout dispositif de sécurité.

Les voyageurs sont admis dans le Tram'Bus dans la limite des places disponibles.

Lorsque vous montez dans le Tram'Bus, au moment où les portes se referment, ne cherchez pas à forcer le passage. Faites signe au conducteur et attendez qu'il ouvre à nouveau les portes. Les passagers désirant descendre de l'autobus doivent signaler suffisamment à l'avance leur intention en appuyant sur un des boutons « Arrêt Demandé ». Toute descente

par la porte avant est interdite. Mais, exceptionnellement, le conducteur peut autoriser la descente par la porte avant aux personnes ayant des difficultés à se déplacer. La descente entre deux arrêts est interdite et met en danger la sécurité des passagers.

Lorsque le véhicule est équipé d'une rampe manuelle, le client doit faire appel au conducteur afin qu'il vienne déployer la rampe pour lui permettre la montée. Le voyageur en fauteuil doit bloquer le frein et abaisser son accoudoir.

### **ARTICLE 3 VALIDATION OBLIGATOIRE ET SYSTEMATIQUE**

La validation est obligatoire et systématique sur le réseau, quel que soit le type de titre de transport à chaque montée et dès l'accès à bord d'un véhicule, même en cas de correspondance.

Au-delà des soixante minutes entre deux validations, soit un nouveau voyage est décompté sur la carte, soit le titre n'est plus valable et le voyageur doit valider un nouveau titre de transport.

Un signal sonore et un message lumineux sont émis par le valideur pour signaler la non-validité du titre.

En cas de panne d'un valideur, les voyageurs doivent signaler au conducteur que l'appareil est défectueux.

Le système de paiement en vigueur repose sur une billettique sans contact et occasionnellement sur une billetterie plus classique lors des grands événements.

Le voyageur doit, pour valider son titre de transport sans contact :

- Le passer devant le valideur, de façon assez rapprochée avec le matériel pour permettre la lecture du titre de transport ; le titre est alors lu par le valideur qui vérifie sa validité ; le valideur émettant un son différent selon que le titre est valide ou non, et l'écran s'allume par ailleurs en vert ou en rouge avec un message correspondant ;
- Le récupérer ensuite, après cette opération.

### **ARTICLE 4 TITRES DE TRANSPORT**

#### **Article 4.1 : Titres occasionnels**

- 1 voyage
- 24 heures
- 24 heures combiné<sup>(1)</sup>
- Ticket 10 voyages
- Ticket 7 jours
- Pass P'tit Groupe
- Ticket Groupe
- Ticket Fêtes de Bayonne. Cette tarification spéciale Fêtes de Bayonne débute à partir de 20 H 30

- PassAdour
- Pass Rugby
- Pass Uhabia

*(1) Le titre combiné permet l'accès aux lignes Chronoplus et aux lignes interurbaines 3 et de 10 à 15 des cars Express Txik Txak.*

Les tickets « 1 voyage » et « 24 heures » sont en vente à bord de chaque autobus, sauf à bord des Tram'bus ainsi qu'à bord de la ligne 3 (ces 2 titres étant valables jusqu'à Guéthary inclus sur cette ligne).

Le ticket « 24 heures combiné » est en vente à bord des bus Chronoplus (sauf à bord des Tram'Bus), des autocars des lignes express Txik Txak (3 et de 10 à 15), dans les kiosques Chronoplus ainsi que dans les agences commerciales des transporteurs interurbains qui exploitent les lignes 3, et de 10 à 15.

Les tickets achetés à bord de l'autobus doivent être payés en espèces. Munissez-vous de la monnaie nécessaire car le conducteur n'est pas tenu de disposer de sommes importantes pour faire le change sur de grosses coupures (pas de billet supérieur à 20€).

Les tickets achetés à bord de l'autobus doivent être validés immédiatement après leur achat.

A l'exception des opérations ponctuelles de ventes de tickets à quai, la présentation de tickets unitaires non validés ne peut être acceptée par le conducteur. Dans le cas où un ticket « 1 voyage » (vendu à bord uniquement) serait présenté au conducteur à la montée sans être validé, il y a alors présomption de fraude. Le conducteur refuse le ticket et invite le voyageur à acheter un ticket à bord et à le valider.

Tous les titres de transport, hormis les tickets « 1 voyage » (vendus à bord uniquement, sauf Tram'Bus), sont disponibles dans les agences commerciales CHRONOPLUS (à Bayonne, au 7 rue Lormand – à Biarritz, avenue Louis Barthou), ainsi que dans un réseau de 62 dépositaires (bureaux de tabac, librairies, bars, CCAS, etc.) à l'intérieur du Ressort Territorial de l'Autorité Organisatrice de la Mobilité (Bayonne, Anglet, Biarritz, Arcangues, Bassussarry, Bidart, Boucau, Mouguerre, St Pierre d'Irube, Tarnos et Villefranque), dont 24 équipés pour le rechargement de cartes à puce.

Les tarifs sont affichés dans les véhicules, dans les deux agences commerciales et chez les dépositaires, et sont susceptibles de modification totale ou partielle en cours d'année.

#### **Article 4.2 : Titres particuliers**

Il existe des titres particuliers qui s'adressent à certaines catégories de passagers. Ces tarifs sont consultables dans les agences commerciales et sur le site internet [www.chronoplus.eu](http://www.chronoplus.eu). Ils sont susceptibles de modification totale ou partielle en cours d'année.

Tous les ayants-droit à des tarifs réduits doivent être en mesure de justifier de leur situation en cas de vérification des contrôleurs du réseau CHRONOPLUS.

- **Ticket « groupe »** : Ticket Aller/Retour dans la même journée valable pour certains organismes (Ecoles, Centres de loisirs, etc.) faisant partie du RTAOM ; **Tarif « AKCS » (Association Karrément Culturelle et Sportive)** : la carte de membre de l'association doit être présentée lors de tout contrôle de la carte à puce Chronoplus portant un titre AKCS ;
- **Tarif réduit accordé par les communes (CCAS)** selon leurs propres critères d'attribution : ticket « 10 voyages » et abonnement avec mention « justificatif obligatoire ». Exemples :
  - **Personnes âgées** : carte du 3<sup>ème</sup> âge délivrée par les CCAS sous conditions de ressources,
  - **Demandeurs d'emplois** : carte d'inscription au Pôle Emploi ou justificatif du Centre Communal d'Action Sociale,
  - Etc.
- **Gratuité** :
  - **Malvoyants** : un titre annuel (prolongé par tacite reconduction) est délivré gratuitement en agence commerciale sur présentation de la carte invalidité ou la CMI (=carte mobilité inclusion). La carte doit porter la mention « Cécité » ou « Cécité avec accompagnateur ». A la demande de l'ayant droit, il est possible de prévoir la gratuité pour ses déplacements avec accompagnateur. Un titre spécifique (+accompagnateur) lui sera alors délivré. La validation de ce titre à la montée est obligatoire comme pour tous les voyageurs.
  - **Enfants jusqu'à 5 ans.**

#### Article 4.3 Titres forfaits

- **Abonnement tout public** ;
- **Abonnement tout public combiné <sup>(1)</sup>** ;
- **Abonnement jeune (6-25 ans ou étudiant)** (présentation carte d'identité ou carte d'étudiant) ;
- **Abonnement jeune (6-25 ans ou étudiant) combiné <sup>(1)</sup>** (présentation carte d'identité ou carte d'identité) ;
- **Abonnement senior** (+ de 65 ans sur présentation de la carte d'identité) ;
- **Abonnement été** (du 1<sup>er</sup> juillet au 31 août) ;
- **Pass Pro** : abonnement annuel réservé aux employés des entreprises et services publics et pris en charge à 50 % par l'employeur ;
- **Pass Entreprise** : abonnement annuel établi au nom d'une entreprise ou service public et utilisé par ses employés dans le cadre de leurs déplacements professionnels.

Tout nouvel abonné se voit remettre gratuitement une carte à puce sur laquelle pourront être chargés différents forfaits.

En cas de « prêt de carte », l'utilisateur et le propriétaire de la carte s'exposent à une contravention.

Les abonnements 1 mois (tout public, jeunes et séniors) sont valables du premier au dernier jour du mois.

Les abonnements 12 mois (tout public, jeunes et séniors) sont valables 12 mois à partir de la 1<sup>ère</sup> validation.

Les abonnements Jeunes 10 mois sont valables 10 mois consécutifs y compris le mois de la 1<sup>ère</sup> validation.

Les abonnements Jeunes 3 mois sont valables 3 mois consécutifs y compris le mois de la 1<sup>ère</sup> validation.

■ **Les abonnements scolaires subventionnés** sont valables comme suit :

- **Annuel** : du 1<sup>er</sup> septembre au 30 juin
- **Semestriel** : du 1<sup>er</sup> janvier au 30 juin
- **3<sup>ème</sup> trimestre** : du 1<sup>er</sup> avril au 30 juin

Tout nouvel abonné se voit remettre gratuitement une carte à puce sur laquelle pourront être chargés différents forfaits.

En cas de perte ou de vol de sa carte, le Client devra procéder au paiement du duplicata :

- **5 €** pour frais (en cas de non rechargement de la carte) ;
- ou **8 €** pour frais (en cas de rechargement de la carte).

Le prix des duplicatas est disponible en agence commerciale, sur le site internet et susceptible d'être modifié à tout moment. Les titres seront alors rechargés gratuitement sur la nouvelle carte. Les cartes anonymes ne permettent pas à Keolis Côte Basque-Adour de procéder aux rechargements des titres en cas de perte ou de vol de la carte ou de procéder à leurs remboursements.

En cas de dysfonctionnement, si ce dernier vient d'une utilisation inadéquate par le client de la carte (carte pliée, découpée, cassée, photo détériorée, plastique protecteur découpé, puce endommagée, etc.), le Client devra procéder au paiement du duplicata. Les titres seront alors rechargés gratuitement sur la nouvelle carte.

**ATTENTION** : l'abonnement est rigoureusement personnel, il ne peut pas être ni prêté, ni donné.



## **ARTICLE 5 UTILISATION DU TITRE & REMBOURSEMENTS**

Aucun remboursement de titre, même partiel, ne sera effectué :

- En cas de journées gratuites décidées par l'Autorité Organisatrice ou de perturbations du réseau (intempéries, incidents, manifestations, grèves...), en dehors des cas prévus par la loi sur le dialogue social et la continuité du service public dans les transports terrestres réguliers de voyageurs et ses modalités pratiques définies par l'Autorité Organisatrice ;
- En cas de titre(s) acheté(s) par le client pour voyager sur le réseau entre la date de perte ou vol de sa carte Chronoplus et l'établissement d'une nouvelle carte chargée de son abonnement en cours de validité.

Toute utilisation frauduleuse de la carte, en particulier de l'abonnement par le Client (falsification, contrefaçon, prêt par un tiers...) constatée lors d'un contrôle entraîne l'interdiction d'accès au véhicule, l'opposition de la carte et la résiliation immédiate de l'abonnement et d'éventuelles poursuites judiciaires.

## **ARTICLE 6 RESILIATION DE L'ABONNEMENT ANNUEL**

Les abonnements Chronoplus engagent le client sur la période et ne peuvent être résiliés. Cependant, une résiliation peut être envisagée pour les abonnements annuels dans l'un des cas suivants par demande écrite accompagnée de justificatifs :

- Mutation professionnelle hors du Périmètre des Transports Urbains desservi par le réseau Chronoplus, imposée par l'employeur de l'abonné dans le cas d'un abonnement annuel, ou mutation professionnelle du responsable légal de l'abonné dans le cas d'un abonnement annuel Jeunes ;
- Déménagement hors du Périmètre des Transports Urbains du réseau Chronoplus ;
- Décès de l'abonné.

La demande de résiliation doit être formulée par l'abonné ou ses ayants-droits, accompagnée des pièces justificatives, par courrier : Réseau Chronoplus situé au 10 chemin de la Marouette – BP30411 – 64104 Bayonne Cedex ou par mail : [info-chronoplus@keolis.com](mailto:info-chronoplus@keolis.com).

Les abonnements 1 mois, 3 mois, 10 mois et juillet-août ne peuvent être résiliés du fait de l'abonné.

La résiliation sera effective au dernier jour du mois de réception de la demande.

Abonnement payé au comptant : la carte de l'abonné est alors débitée des mois restant à couvrir jusqu'à l'échéance du contrat. Chaque mois est remboursé à hauteur d'1/12<sup>ème</sup> de l'abonnement de l'année souscrit.

Abonnement payé par prélèvement : la demande de résiliation doit parvenir à Keolis Côte Basque-Adour avant le 20 du mois précédant le prélèvement à annuler. Si la demande est acceptée, les mois restant à courir jusqu'à l'échéance du contrat ne sont pas validés et les mensualités correspondantes ne sont pas prélevées. Le payeur reste éventuellement redevable des sommes dues au titre des impayés majorés des frais.

En revanche, si la demande de résiliation intervient entre le 20 et le dernier jour du mois, le prélèvement intervenant le 10 du mois suivant ne pourra pas être bloqué. En conséquence, la période de l'abonnement non utilisée correspondant à la dernière échéance fera l'objet d'un remboursement par chèque bancaire.

Le client ne peut pas demander la suspension momentanée du contrat.

Keolis Côte Basque-Adour peut résilier le présent contrat de plein droit, par notification adressée au débiteur, dans l'un des cas suivants :

- Fraude établie dans la constitution du dossier d'abonnement, fausse déclaration, falsification des justificatifs ;
- Utilisation frauduleuse de la carte, contrôle et infraction : il convient de se reporter au Règlement d'exploitation.

Keolis Côte Basque-Adour se réserve le droit de refuser tout nouveau contrat à un payeur ou un bénéficiaire dont un contrat aurait déjà été résilié pour fraude ou pour impayé.

## **ARTICLE 7 CORRESPONDANCE**

Votre titre de transport est utilisable pour une ou plusieurs correspondances gratuites pendant l'heure qui suit la première validation. Lorsque vous validez votre ticket, le valideur enregistre la date et l'heure exacte. Lorsque vous montez dans le deuxième véhicule (bus ou Tram'Bus) avec un ticket validé, il faut de nouveau le valider et le message suivant apparaît sur l'écran du valideur « », qui justifie de la correspondance.

Une fois écoulé le délai d'une heure, vous pouvez poursuivre votre trajet jusqu'au terminus. Si vous voulez alors continuer votre trajet, il vous faudra acheter un autre titre de transport et le valider à nouveau ou valider la carte « multi-voyages ».

Ainsi, au départ de chaque terminus, le conducteur est en droit d'exiger des passagers qui sont restés dans l'autobus qu'ils lui présentent leur titre de transport.

## **ARTICLE 8 CONTROLES DES TITRES**

Au cours de votre voyage, vous pouvez être contrôlé par un agent assermenté de KBA. Ce dernier doit porter de façon bien apparente un badge « CHRONOPLUS Contrôle ». Cet agent est porteur d'une carte d'assermentation.

### **Article 8.1 : Infractions**

Les voyageurs doivent posséder un titre de transport et celui-ci doit être valable et complété. De plus, les voyageurs en possession d'un titre de transport dûment validé leur permettant de bénéficier d'une réduction ou d'une gratuité doivent être en mesure d'en justifier l'utilisation à tout moment sur demande d'un agent assermenté.

Sont considérées comme « non-détention de titre » les situations suivantes :

- L'absence pure et simple de titre,
- Le défaut de carte d'abonnement,
- Titre ou carte falsifiés, déchirés ou illisibles,
- Horaire de correspondance dépassé,
- Titre utilisé hors période de validité.

Sont considérées comme des titres « non valables » ou « non complétés » les situations suivantes :

- Titre non validé,
- Défaut de justification de réduction.

En cas d'oubli :

- **Des pièces justificatives** : les clients déclarant avoir oublié leurs pièces justificatives (carte de chômage, carte du 3<sup>ème</sup> âge, carte d'étudiant, carte d'invalidité, etc.) pourront présenter, sous 48 heures, la pièce justificative avec une pièce d'identité à l'une des agences commerciales. L'amende sera alors annulée, sauf mention contraire du contrôleur ;
- **Des cartes d'abonnement** : un procès-verbal sera dressé (voir annexe 1). Si cette carte est présentée en règle avec le procès-verbal à un des deux kiosques dans les 48 heures, l'amende sera alors annulée (voir annexe 1), sauf mention contraire du contrôleur.

### **Article 8.2 : Verbalisation**

Le montant des amendes est fixé par le décret du 3 mai 2016 qui a abrogé le décret du 22 mars 1942. Il est actualisé conformément aux dispositions de l'article R49-7 du Code de procédure pénale. Les amendes sont appliquées directement sur le réseau selon la procédure pénale d'infraction à la Police des Services Publics de Transports Terrestres de Voyageurs.

Selon le décret du 3 mai 2016, les passagers sont tenus d'obtempérer aux injonctions des contrôleurs assermentés du réseau CHRONOPLUS. Les infractions relevées qui n'auraient pas fait l'objet d'un règlement sous 7 jours ouvrables (voir annexe 1) sont majorées de frais de dossier fixés par le décret du 3 mai 2016. Si, après relances, elles ne sont toujours pas acquittées, elles sont passibles de poursuites judiciaires.

Lorsqu'un voyageur acquitte son amende à bord du bus ou dans les 24 heures dans les agences commerciales, celle-ci est ramenée à 30 € pour les non-détenteurs de titres et à 20 € pour les titres non valables ou non complétés (voir ci-dessus).

Les montants résultent de l'application du décret du 3 mai 2016 et sont accessibles à tous dans les deux agences commerciales.

### **Article 8.3 : Indulgence**

Seul le contrôleur ayant verbalisé ou la Direction après consultation du contrôleur et du service

Recette peuvent, s'ils le désirent, en raison des circonstances de la fraude et la situation particulière du client, convenir d'une transaction.

## **ARTICLE 9 LES TRANSPORTS PARTICULIERS**

Les bagages sont admis à l'intérieur des autobus à condition de ne pas être trop volumineux. Il en est de même des petits chariots à provisions. Les bagages, colis, objets ou paquets qui, par leur volume, leur forme ou leur odeur, peuvent présenter un danger ou incommoder les autres passagers sont interdits. Le transport de matières dangereuses, inflammables, est interdit (pas de bidons d'essence, jerricanes, etc.) à l'exception des bidons ou jerricanes de pétrole domestique (maximum 5 litres) **impérativement fermés et sertis**. Les bonbonnes de gaz non entamées (maximum 5 kg) et munies des capuchons de protection sont autorisées.

Les planches de surf sont admises à condition de ne pas excéder deux mètres de longueur et d'être protégées de façon à ne pas gêner ou mettre en danger les autres passagers.

Les trottinettes et vélos ne sont pas acceptés à bord des véhicules à l'exception des vélos pliables, en position pliée. Seuls les bateaux sont en mesure d'accepter ces moyens de locomotion.

Dans tous les cas, KBA n'est pas responsable des bagages ou colis transportés dans les véhicules qu'elle exploite sur le réseau.

Les voyageurs ayant des bagages ou des paquets tels que ci-dessus doivent tenir ou caler leurs bagages ou paquets et prendre place sur la plate-forme centrale ou sur la plate-forme arrière de l'autobus, lorsqu'elle existe, de façon à gêner le moins possible la circulation des autres passagers.

Les animaux ne sont pas admis à bord des autobus à l'exception :

- Des chats ou chiens de petite taille transportés dans des sacs ou des paniers fermés, conformément à l'article 79 du décret du 22 mars 1942. La dimension maximale de ces paniers, sacs ou cages ne doit pas dépasser 0,45 mètres dans leur plus grande longueur ;
- Des chiens-guides tenus par un harnais spécial accompagnant un malvoyant titulaire d'une carte officielle délivrée par la Préfecture ;
- Des chiens d'assistance tenus par un harnais spécial accompagnant les personnes titulaires d'une carte d'invalidité d'au moins 80 % ou d'une carte « station pénible debout ». Ces chiens d'assistance bénéficient de l'accès gratuit au bus sur présentation par les titulaires d'une de ces deux cartes. Pour rappel, le titulaire de ce type de carte doit régler son transport ;
- Enfin, pour les chiens (guides d'aveugles ou d'assistance) en formation, l'accès est gratuit sous réserve que le maître-chien puisse justifier d'un « certificat national d'identification » pour le chien.

Les catégories d'animaux ci-dessus sont transportées gratuitement.

Les propriétaires de ces animaux sont considérés comme responsables des dégâts de toute nature que les animaux peuvent occasionner, tant aux tiers qu'aux personnels, matériels ou installations du réseau.

Les poussettes doivent être transportées pliées dans l'autobus. Toutefois, en heure creuse, ou quand le bus n'est pas plein, les passagers montant dans le bus avec une poussette doivent serrer le frein et peuvent :

- Soit prendre leur enfant dans les bras ;
- Soit tenir la poussette impérativement dos à la marche sur la plate-forme du bus (et pas dans le couloir).

Le conducteur peut autoriser la montée de poussettes par la porte du milieu ou arrière. Dans ce cas, le passager doit cependant valider son titre à l'avant.

## **ARTICLE 10 PLACES ASSISES RESERVEES AUX PASSAGERS PRIORITAIRES**

Certaines places assises situées sur l'avant des autobus et des Tram'Bus et à proximité des plateformes centrales sont réservées en priorité aux catégories suivantes :

- Mutilés de guerre,
- Malvoyants,
- Invalides du travail et infirmes civils,
- Femmes enceintes,
- Personnes accompagnées d'enfants de moins de 4 ans,
- Personnes âgées de 75 ans et plus.

Les autres voyageurs sont priés de respecter ces priorités **(lorsque certains passagers en font la demande)**. Toutefois, les places prioritaires peuvent être utilisées par les autres passagers lorsqu'elles sont libres.

## **ARTICLE 11 COMPORTEMENT DES VOYAGEURS**

### **11.1 : COMPORTEMENTS PROHIBES**

Les voyageurs sont tenus d'observer les règles les plus élémentaires d'hygiène à bord des autobus et sont invités à adopter un comportement courtois et empreint de civilité, conformément aux dispositions 74-2 à 74-12 du Décret du 22 mars 1942. Les actes ci-dessous, notamment, sont interdits et passibles de verbalisation :

- Fumer dans les autobus ou les Tram'Bus (article R 3511-1 du décret du 15/11/2006) ;
- Monter dans l'autobus ou le Tram'Bus en état d'ivresse manifeste ou consommer des boissons alcoolisées à l'intérieur de l'autobus ;
- Entraver la circulation à l'intérieur de l'autobus ou proférer des menaces à l'encontre des passagers ou des conducteurs (circonstance aggravante) ;

- Détruire ou dégrader le matériel ;
- Faire la quête, distribuer ou vendre quoi que ce soit dans l'autobus ou le Tram'Bus ;
- Cracher ;
- Abandonner ou déposer sans surveillance des matériaux ou objets ;
- Utiliser les véhicules comme moyens de remorquage ;
- Faire usage, sans autorisation d'appareils ou d'instruments sonores, ou troubler la tranquillité publique par des bruits ou des tapages ;
- Emettre de la musique dans l'autobus ou le Tram'Bus : le son des lecteurs MP3 ou autres et des conversations téléphoniques (mobiles, etc.) doit être limité de manière à ne pas gêner les autres passagers ou le conducteur ;
- Mettre les pieds sur les banquettes ;
- Gêner le fonctionnement des signaux ou appareils et manœuvrer ceux qui ne sont pas à disposition du public,
- S'installer au poste de conduite d'un autobus ;
- Manger dans l'autobus ou le Tram'Bus ;
- Monter dans l'autobus ou le Tram'Bus avec tout produit en verre à la main ;
- Pénétrer dans l'autobus ou le Tram'Bus ou y circuler avec des patins ou des chaussures à roulettes et, d'une manière générale, troubler l'ordre et la tranquillité du véhicule ;
- Revendre des titres de transport ;
- Souiller ou détériorer les espaces, véhicules, matériels, enlever ou détériorer les étiquettes, cartes, pancartes ou inscriptions intéressant le service de transport ainsi que la publicité ;
- Porter ou transporter une arme à feu.
- Monter et rester à bord sans masque (à compter du 11 mai 2020 et pour une période transitoire liée au COVID 19).

Par ailleurs, les passagers doivent avoir une tenue vestimentaire correcte et au minimum porter une chemise ou un tee-shirt et un short (pas de voyageur torse nu ou en maillot de bain).

Les passagers doivent tenir compte des annonces, avertissements ou injonctions du personnel du réseau CHRONOPLUS.

Le personnel du réseau dispose des moyens nécessaires pour faire appel rapidement aux agents de police.

## **11.2 : VERBALISATION DU COMPORTEMENT DES VOYAGEURS**

Les contrevenants aux prescriptions des articles 7 et 9 du présent règlement et relatives aux animaux transportés, peuvent être verbalisés et sont passibles de poursuites judiciaires en vertu du décret du 3 mai 2016.

## **ARTICLE 12 RECOUVREMENT DES INDEMNITES FORFAITAIRES**

A la suite de la constatation d'une infraction par un agent verbalisateur, plusieurs situations sont possibles :

- Le contrevenant peut verser immédiatement l'indemnité forfaitaire entre les mains de l'agent. Cette indemnité forfaitaire est calculée conformément au décret du 3 mai 2016. Ce versement donne lieu à la délivrance d'une quittance ;
- A défaut de paiement immédiat, l'agent assermenté et agréé est habilité à relever l'identité et l'adresse du contrevenant. En cas de besoin, il pourra recourir à l'assistance d'un officier ou d'un agent de police judiciaire ;
- Modalités de règlement de l'amende :
  - Le contrevenant dispose d'un délai de 7 jours ouvrables pour régler son amende ;
  - Au-delà des 7 jours, et dans un délai de 2 mois à compter de la date de contravention, le contrevenant peut régler son amende majorée des frais de dossier ;
  - Passé le délai de 2 mois, KBA transmet le dossier au Ministère Public qui prend le relais du recouvrement. L'amende forfaitaire est alors majorée des frais établis par le Trésor Public ;
  - Requête : le contrevenant peut formuler une requête en diminution ou en annulation. Elle sera examinée par les services de KBA.

## **ARTICLE 13 L'INFORMATION DES VOYAGEURS**

Les passagers doivent tenir compte des annonces, avertissements ou injonctions du personnel du réseau CHRONOPLUS et des informations qui sont diffusées sur le réseau et notamment les :

- Informations sur le front du véhicule,
- Informations à l'intérieur des véhicules (bandeaux lumineux, schémas de lignes, etc.),
- Annonces sonores,
- Informations disposées aux points d'arrêts,
- Bornes et écrans d'information voyageurs.

## **ARTICLE 14 AERATION DES AUTOBUS**

En cas de désaccord entre voyageurs d'un même véhicule au sujet de l'ouverture ou de la fermeture d'une glace, il doit être donné satisfaction au voyageur qui désire que la glace soit fermée. En cas de pluie, toutes les glaces doivent être fermées. Les trappes de toit ne peuvent être manœuvrées que par les agents du réseau CHRONOPLUS.

Lorsque la climatisation est en marche, toutes les trappes de toit et tous les vantaux sont fermés et verrouillés.

## **ARTICLE 15 SECURITE**

Les passagers sont priés, après leur montée, de s'asseoir ou de se tenir solidement aux barres et poignées de maintien qui sont prévues à cet effet. Il peut arriver que les aléas de la circulation obligent le conducteur à des manœuvres brutales susceptibles de faire perdre l'équilibre aux passagers debout.

Ils doivent veiller à la sécurité de toute personne dont ils ont la charge, en particulier les enfants, et s'abstenir de toute action ou de tout comportement pouvant provoquer des accidents.

Les voyageurs ont la possibilité d'actionner les dispositifs de sécurité suivants :

- Extincteur,
- Poignées d'ouverture de secours des portes,
- Issues de secours : vitres ou marteaux brise-glace suivant les véhicules.

Il est interdit d'utiliser ces dispositifs sans raison valable sous peine de poursuites judiciaires. En cas de chute, le passager est prié de se faire connaître et le conducteur est autorisé à lui demander son identité et son adresse aux fins d'effectuer les déclarations nécessaires auprès des assurances. En cas de refus du passager de décliner son identité, le conducteur lui présentera une décharge.

Les passagers ne doivent pas manœuvrer les organes de commande ou de sécurité de l'autobus. Les bagages ou paquets contenant des matières dangereuses sont interdits dans les véhicules. Il en est de même des colis ou paquets qui, par leur volume, leur forme, peuvent présenter un danger ou incommoder les autres passagers.

### **Vidéoprotection**

Dans le cadre de la protection des biens et des personnes et après information-consultation du comité d'entreprise, le dépôt des bus situé chemin de la Marouette a été mis sous vidéo-protection ainsi que les autobus du réseau pré-équipés en application de la loi n° 95-73 du 21/01/1995 d'orientation et de programmation relative à la sécurité et du décret n°96-926 du 17/10/1996, relatif à la vidéoprotection pris pour l'application des articles 10 et 10-1 de la loi précitée dans le respect des libertés individuelles.

Ce système n'est en aucun cas utilisé pour la constitution de fichiers nominatifs.

En ce sens, le personnel est informé de ce dispositif, qui fonctionne 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7.

Hormis le cas d'une enquête de flagrant délit, d'une enquête préliminaire ou d'une information judiciaire, les enregistrements sont détruits dans un délai maximum fixé par l'autorisation. Ce délai ne peut excéder un mois.

Les enregistrements, sous réserve du respect de la vie privée des salariés, pourront être utilisés comme mode de preuve dans le cadre de procédures disciplinaires.



## **ARTICLE 16 OBJETS TROUVES**

KBA n'est pas responsable de la perte des objets dans ses véhicules.

Les papiers d'identité, passeport, papiers de banques ou assimilés sont remis à la Police Municipale.

Tous les autres objets non périssables sont conservés pendant un mois.

Passé ce délai, les objets seront donnés à des œuvres caritatives ou mises au rebus selon les catégories.

Les cartes d'abonnement trouvées sont remises aux agences.

## **ARTICLE 17 RECLAMATIONS DES VOYAGEURS**

Toute personne qui aurait l'intention de porter une réclamation concernant un trajet effectué à titre onéreux dans un véhicule de KBA ou à bord de services affrétés par KBA doit, quelles que soient les circonstances invoquées (incident, accident, mauvais état du matériel, etc.), apporter la preuve de sa qualité de voyageur, soit en fournissant le titre de transport validé correspondant au voyage en question, soit par tout autre moyen permettant d'établir non seulement la réalité matérielle du voyage, mais encore la conclusion du contrat de transport y afférent et le paiement du prix (art. 1315 du Code Civil).

Le client qui ne serait pas satisfait de la réponse apportée à sa réclamation par KBA pourra adresser sa demande au Médiateur Tourisme et Voyage. Aucune demande ne sera recevable en l'absence de saisine préalable du service client de KBA.

Le service Médiation Tourisme et Voyage peut être saisi directement par internet en téléchargeant le formulaire de saisine : <http://www.mtv.travel> et en le retournant complété à l'adresse suivante : MTV Médiation Tourisme Voyage – BP 80303 – 75823 Paris Cédex 17.

## **ARTICLE 18 DONNEES PERSONNELLES**

Keolis Côte Basque-Adour propose des supports anonymes permettant de ne pas figurer dans le fichier client et de préserver l'anonymat des déplacements.

Les données collectées font l'objet d'un traitement automatisé dont les finalités sont la gestion du titre de transport, la prospection commerciale, la prévention et la gestion des impayés, du vol et de la perte de titres de transports, la réalisation d'analyses statistiques, ainsi que la lutte contre la fraude pendant toute la durée de validité du titre de transport du Client. Elles sont destinées aux services de Keolis Côte Basque-Adour exploitant du réseau Chronoplus qui est responsable du traitement. Les données du Client sont conservées pour les durées nécessaires à la gestion administrative et comptable des services souscrits et la promotion des services de Keolis Côte Basque-Adour exploitant du réseau Chronoplus. Pour plus d'informations, nous vous invitons à consulter notre politique de confidentialité, disponible sur le site [www.chronoplus.eu](http://www.chronoplus.eu).

Conformément à la réglementation applicable, le Client dispose d'un droit d'accès, de

rectification et/ou de suppression de ses données personnelles. Le Client peut également s'opposer à leur traitement à des fins commerciales. Le Client peut exercer ces droits, ou adresser toute autre question, à [info-chronoplus@keolis.com](mailto:info-chronoplus@keolis.com) ou à KBA, 10 chemin de la Marouette – BP30411 – 64104 Bayonne Cedex.

Pour toute question relative au traitement de ses données personnelles, le Client peut également s'adresser au délégué à la protection des données du réseau : [dpo.chronoplus@keolis.com](mailto:dpo.chronoplus@keolis.com).

Si le Client s'est opposé à la conservation de sa photo au format numérique, une nouvelle photo lui sera demandée à chaque demande de fabrication de sa carte Chronoplus.

En cas de litige de paiement, si malgré les relances, le règlement n'est pas effectué, KBA se réserve le droit de bloquer la carte Chronoplus concernée et d'inscrire son détenteur sur une liste d'opposition.

## **TITRE II DISPOSITIONS PARTICULIERES**

### **ARTICLE 19 L'ACCES AU TRANSPORT DES PERSONNES A MOBILITE REDUITE (AccéOplus)**

AccéOplus est un service de transport collectif à destination des personnes à mobilité réduite mis à disposition des utilisateurs par le Syndicat des Mobilités Pays Basque-Adour (SmPBA). Il fait partie intégrante du réseau Chronoplus, exploité par Keolis Côte Basque-Adour.

Ce service est réglementé par les dispositions qui suivent.

#### **19.1 : CONDITIONS D'ACCES AU SERVICE ACCEOPLUS**

##### **19.1.1 : Accès sur inscription pour les détenteurs de carte CMI**

Le service AccéOplus est ouvert à toute personne ne pouvant pas utiliser le réseau Chronoplus en étant seule ou accompagnée et étant titulaire d'une carte « mobilité inclusion » en cours de validité. Un dossier d'inscription est à remplir (détails au paragraphe 19.2).

Les réservations de groupes (réservations uniques pour plusieurs personnes) ne sont pas autorisées. Elles relèvent du transport privé pour le compte d'une entité.

##### **19.1.2 : Accès au travers d'une commission pour les non détenteurs de carte CMI**

Le service AccéOplus est également ouvert à toute personne ne pouvant pas utiliser le réseau Chronoplus en étant seule ou accompagnée et non titulaire d'une carte « mobilité inclusion » en cours de validité.

Dans ce cas, pour pouvoir utiliser le service AccéOplus, le passage devant une commission d'accès (dans le cadre d'une journée d'inscription) est obligatoire. Seule la commission d'accès est habilitée, dans ce cadre, à autoriser l'accès au service AccéOplus.

Cette commission a pour objectifs de vérifier les conditions de sécurité dans lesquelles les futurs déplacements seront réalisés et d'informer les futurs utilisateurs du rôle et du fonctionnement du service.

Le service s'adresse en particulier aux personnes :

- En fauteuil roulant ;
- Présentant des handicaps cumulés (malvoyants et difficultés à se déplacer, surdité, etc.) ;
- Présentant des difficultés à gravir les marches, des troubles de l'équilibre non compensables ;
- Dont la sécurité physique n'est pas assurée dans le bus.

En revanche, les éléments suivants ne constituent pas « en tant que tels » des critères donnant droit d'accès au service :

- L'âge ;
- La déficience psychique ou intellectuelle ;
- Le critère d'environnement (exemples : distance entre le domicile et le plus proche arrêt, difficulté à gérer les correspondances, etc.).

En particulier, ne sont pas concernées :

- Les personnes dont le handicap peut être compensé par la présence d'un accompagnateur :
  - Personnes malvoyantes sans problème physique,
  - Personnes désorientées sans problème physique,
  - Personnes en fauteuil roulant si les transports sont accessibles.

Le handicap temporaire (moins de 3 mois en fauteuil roulant ou avec une mobilité gravement restreinte) est également laissé à l'appréciation de la commission d'accès.

Par ailleurs, n'entrent pas dans le champ du service AccéOplus :

- Les personnes dont l'état de santé requiert un transport médicalisé assuré par un personnel formé et/ou un matériel spécialisé ;
- Les personnes avec station debout pénible, mais dont la demande est uniquement motivée par un manque de disponibilité des places assises dans le réseau Chronoplus.

### **19.1.3 : Journée d'inscription et Commission d'accès**

Dès réception du dossier d'inscription complet, le demandeur est inscrit à une journée d'inscription.

La commission d'accès rend son avis suite à cette journée d'inscription.

#### ■ Organisation

La demi-journée d'inscription se déroule dans un lieu accessible qui sera précisé au moment de l'inscription. A titre indicatif, ces journées sont généralement organisées tous les trois mois.

#### ■ Composition de la commission d'accès

La commission d'accès est composée des 4 membres suivants :

- Un représentant du SmPBA ou son représentant désigné par arrêté du Président du SmPBA,
- Un médecin,
- Un ergothérapeute,
- Le Directeur de la société exploitante du service AccéOplus, ou son représentant.

## ■ Réception des demandeurs

Les participants sont accueillis et orientés ensuite vers 3 « ateliers » :

- 1er atelier : présentation du service et lecture du règlement public d'utilisation du service assuré par le Directeur de la société exploitante, ou son représentant. L'accent est mis sur l'organisation du service et il est répondu à toutes les interrogations du demandeur.
- 2ème atelier : entretien médical assuré par le médecin. Il permet au demandeur d'expliquer sa situation en toute confidentialité.
- 3ème atelier : véhicule de transport assuré par l'ergothérapeute et le conducteur. Il s'agit d'un test de sécurité qui permet au participant de se familiariser avec les véhicules et les conditions de sécurité imposées (exemple : port de la ceinture de sécurité, etc.).

### **19.1.4 : Décision de la commission d'accès**

La commission instruit les dossiers de manière collégiale et rend un avis à l'issue de la journée d'inscription, en présence d'un représentant du SmPBA.

Le Directeur de la société exploitante, ou son représentant, arrête définitivement la liste des demandeurs admis/non admis.

## ■ Fondement des décisions

Les avis de la commission se fondent sur les critères suivants :

- Respect de la vocation du service ;
- Capacité du demandeur à gérer ses réservations ;
- Capacité du demandeur à gérer son déplacement seul avant et après le déplacement ;
- Caractère évolutif ou non du handicap.

## ■ Notification des décisions

Le Directeur de la société exploitante, ou son représentant, notifie par courrier la décision de la commission aux demandeurs, dans un délai de huit jours ouvrés suivant la date de la décision.

Les décisions positives sont assorties, le cas échéant, des conditions spécifiques d'accès au transport (exemple : durée d'accès au service, tierce personne et/ou accompagnateur obligatoire, etc.), conformément aux dispositions de l'article 19.2.4 du présent règlement.

Pour les décisions négatives, la notification comporte les motifs du rejet de la demande.

Des solutions d'accompagnements ou de découverte du réseau de transport pourront être proposées au demandeur.

## ■ Modalités d'appel des décisions

Le demandeur peut contester la décision par écrit dans un délai de deux mois à compter de la date de réception du courrier de notification.

Il pourra à cette occasion apporter de nouveaux éléments. La demande sera réexaminée par la commission d'accès au regard des informations fournies et donnera lieu à une nouvelle décision.

En l'absence de décision de la commission d'accès dans les deux mois de la réception de la demande présentée dans les conditions prévues au présent article, cette demande sera réputée rejetée.

### **19.1.5 : Dispositions particulières aux usagers de passage**

Si l'utilisateur réside hors du périmètre desservi par le réseau Chronoplus, mais séjourne ponctuellement à l'intérieur de ce périmètre et pour des besoins de transport ponctuels, l'accès est conditionné :

- A la réception d'un dossier d'inscription, incluant la photocopie de la carte « mobilité inclusion » en cours de validité ;
- Au respect par l'utilisateur des conditions de transport.

Dans tous les cas, l'utilisateur de passage n'est pas prioritaire, il a accès au transport sous réserve de la disponibilité des moyens du service.

## **19.2 : CONDITIONS D'INSCRIPTION**

L'accès au service est conditionné par le dépôt d'un dossier d'inscription auprès de l'exploitant du service, quelle que soit la nature du handicap du demandeur.

### **19.2.1 : Dossier d'inscription**

Les demandes d'inscription s'effectuent par [info-chronoplus@keolis.com](mailto:info-chronoplus@keolis.com), en écrivant à l'adresse suivante : Chronoplus, 10 chemin de la Marouette - BP30411 - 64104 Bayonne Cedex, par téléphone au 05 59 52 59 52 ou dans les agences Chronoplus.

Ce dossier est également téléchargeable sur [www.chronoplus.eu](http://www.chronoplus.eu).

Les demandes d'inscription sont réceptionnées par l'exploitant du service, Keolis Côte Basque-Adour.

Un dossier d'inscription est envoyé au demandeur comprenant notamment une fiche de renseignement, un questionnaire médical confidentiel et une enveloppe préadressée permettant le renvoi du dossier.

### **19.2.2 : Accès au service assorti de conditions**

- **Conditions de base** : en préalable, la condition sine qua non est la capacité d'assurer le transport de la personne en toute sécurité, à savoir :

- Le fauteuil doit être attaché de manière satisfaisante. Dans certains cas, une adaptation du matériel peut être imposée ;
- La personne doit être assise et attachée (sur le fauteuil ou sur le siège du véhicule suivant le handicap).

■ **Transports sous conditions** : Il peut être demandé la présence systématique d'un accompagnateur obligatoire ou à destination dans les cas suivants :

- Problème d'autonomie pouvant mettre en jeu la sécurité de la personne (désorientation spatio-temporelle, personne semi-valide ne pouvant marcher seule, incapacité à demander de l'aide) ;
- Incapacité à manœuvrer seul son fauteuil roulant ;
- Nécessité d'une assistance pour gérer un équipement médical spécifique (assistance respiratoire, etc.) ;
- Incapacité à gérer les relais au départ ou à destination du transport.

La nécessité pour l'utilisateur d'être accompagné dans ses déplacements doit être notifiée sur la carte de la MDPH et validée lors de l'inscription au service à titre d'assistance. L'accompagnateur voyage alors gratuitement. Aucun transport ne pourra être effectué en son absence.

L'accompagnateur n'est pas désigné nommément, mais il est par définition majeur, valide et apte à assister l'utilisateur par sa connaissance du handicap. Par conséquent, un usager du service AccéOplus ne peut pas être accompagnateur obligatoire.

L'utilisateur peut également être accompagné par un accompagnateur facultatif. Il s'agit de personnes de la famille ou d'amis qui participent au déplacement de l'usager sans prendre en charge une mission d'assistance. Dans ce cas, les personnes qui accompagnent doivent être détentrices d'un titre de transport.

En outre, elles ne seront autorisées à être transportées que dans la limite des places disponibles pour le déplacement convenu. Le nombre d'accompagnateurs doit être précisément mentionné lors de la réservation et validé.

### **19.2.3 : Révision des conditions de transport**

Les conditions de transport peuvent être révisées :

- Sur demande de la personne transportée,
- Après une période d'observation définie par la commission dans le cadre d'un accès temporaire,
- Sur signalement des personnels de conduite ou de réservation suite à des constats terrain (modification d'équipement, remise en cause des conditions de sécurité, etc.),
- Suite à de mauvais comportements ou le non-respect du présent règlement.

La révision des conditions de transport intervient sur décision du SmPBA prise, le cas échéant, après avis de l'exploitant.

La personne est convoquée dans des conditions identiques à une première inscription. Elle intervient obligatoirement dans les trois mois suivant la convocation de l'utilisateur et

conditionne la poursuite de l'utilisation du service AccéOplus.

### **19.3 : NATURE DES PRESTATIONS REALISEES PAR ACCEOPLUS**

#### **19.3.1 : Périmètre du transport**

L'origine et la destination des trajets doivent être situées sur le territoire du SmPBA : Anglet, Bayonne, Biarritz, Arcangues, Bassussarry, Bidart, Boucau, Mouguerre, Saint-Pierre d'Irube, Tarnos et Villefranque.

La prestation transport s'entend à partir d'un déplacement supérieur ou égal à 500 mètres.

#### **19.3.2 : Transport de porte à porte sur le domaine public**

Le service AccéOplus 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.

#### **19.3.3 : Trajets non pris en charge**

Le service AccéOplus ne prend pas en charge :

- Les trajets des personnes dont le handicap relève de la dépendance liée exclusivement à l'âge,
- Les trajets pris en charge par une autre collectivité, un établissement ou un organisme en vertu des textes législatifs ou réglementaires,
- Les trajets médico-sociaux liés à la pathologie de la personne ou à une hospitalisation.

#### **19.3.4 : Fonctionnement du service AccéOplus**

##### **Jours et horaires de fonctionnement**

Le transport fonctionne :

- Du lundi au samedi dès 7h30 (horaire de la première prise en charge) jusqu'à 19h30 (horaire de la dernière prise en charge) ;
- Le dimanche et les jours fériés (hors 1er mai) dès 9 h (horaire de la première prise en charge) jusqu'à 19h (horaire de la dernière prise en charge).

En tant que transport collectif, l'organisation d'AccéOplus privilégie le recours au regroupement. Un transport réservé peut être, par conséquent, décalé dans la limite de + ou – 10 minutes par rapport à l'horaire convenu par téléphone.

Le service AccéOplus ne saurait être assimilé au taxi. Le choix du véhicule, du regroupement et de l'itinéraire emprunté par le conducteur relève de la responsabilité exclusive de l'exploitant.



De même, la destination prévue lors de la réservation ne peut être modifiée au cours du trajet.

Un même utilisateur ne peut procéder à deux réservations dans un intervalle de temps inférieur à 1 heure.

Une priorisation systématique des déplacements domicile-travail en heures de pointe (7h–9h et 16h-19h) du lundi au vendredi est appliquée pour limiter le refus aux personnes qui ont besoin de se déplacer pour des raisons professionnelles.

Les déplacements pour d'autres motifs pourront donc être décalés durant les heures creuses.

### **Centrale d'information et de réservation**

Les demandes sont reçues par téléphone au 05 59 52 59 52. La centrale d'appels est ouverte du lundi au samedi de 7h à 20h.

Il est également possible de télécharger le dossier d'inscription et d'effectuer une réservation en ligne sur [www.Chronoplus.eu](http://www.Chronoplus.eu).

Les réclamations sont à adresser soit :

- Par internet, sur le site [www.Chronoplus.eu](http://www.Chronoplus.eu),
- Par courrier, à Keolis Côte Basque-Adour - Service AccéOplus- 10 chemin de la Marouette - BP 30411 - 64104 Bayonne Cedex,
- Par téléphone, au 05 59 52 59 52.

**Réservation** : la réservation peut être effectuée :

- Un mois avant le déplacement jusqu'à la veille 16h,
- Le vendredi pour le dimanche,
- Le samedi pour le lundi.

Un transport récurrent peut faire l'objet d'une réservation unique s'il se répète à l'identique chaque semaine (même jour, mêmes adresses, mêmes horaires).

Ces transports récurrents peuvent être annulés de manière ponctuelle (départ en vacances, etc.) en indiquant de manière précise la date de reprise du transport.

En cas de modifications fréquentes, le transport est traité sur réservation systématique.

### **Annulation**

Dans la mesure où, pour quelque raison que ce soit, l'utilisateur ne peut effectuer le déplacement demandé et programmé, il est tenu d'en informer le réseau Chronoplus par téléphone, en respectant les délais d'annulation d'un mois à l'avance jusqu'à :

- Du mardi au samedi, la veille du déplacement avant 16h,
- Le samedi avant 16h pour un déplacement le lundi.

Le respect de ces délais est essentiel au bon fonctionnement du service. Il permet en particulier de proposer le transport annulé à une personne en attente de solution.

### **Annulation hors délais**

Au regard des enjeux liés au respect des délais, lorsque l'annulation intervient hors délai, la première fois, le transport est dû au prix de la course indiqué à l'article 19.3.4, puis pour toute récurrence une pénalité forfaitaire de 5 € sera appliquée.

### **Déplacement en absence**

En cas d'oubli d'annulation, la pénalité forfaitaire est de 15€.

En cas d'oubli répété, une exclusion temporaire ou définitive du service peut être prononcée.

### **Ponctualité**

Tout retard pénalise l'ensemble de la clientèle. Il est donc demandé à l'utilisateur de se tenir prêt 10 minutes avant l'horaire convenu lors de la réservation conformément à l'article 19.3.4.

Des retards répétés feront l'objet d'une mise en garde de la part de l'exploitant pouvant aboutir, au terme de 3 mises en garde, à une suspension momentanée de l'accès au service pendant une semaine et, en cas de récurrence, pendant 1 mois.

### **Titres de transport**

Le coût du déplacement est de 0,80 euro, la validité est d'une heure. L'accompagnateur obligatoire bénéficie de la gratuité.

Pour l'accompagnateur facultatif : conditions tarifaires en vigueur pour le réseau Chronoplus.

### **Mise à jour de la fiche utilisateur**

- **Modification de la situation de l'utilisateur** : en cas de déménagement, de changement de numéro de téléphone, ou de modification des conditions de déplacement (type de fauteuil, etc.), il est obligatoire de prévenir par téléphone le réseau Chronoplus pour permettre la prise en compte de ces informations dans la programmation.
- **Non-utilisation du service** : le fichier usagers est mis à jour annuellement sur la base de la fréquentation effective des personnes. Les fiches des usagers n'ayant pas utilisé le service sur cette période sont archivées. La réinscription peut être soumise à un nouveau dépôt de dossier d'inscription afin de remettre à jour les données utilisées par le service pour organiser les transports.

### **19.3.5 : Fonctionnement général et sécurité**

L'ensemble des règles présentes au règlement d'exploitation du réseau Chronoplus s'appliquent au service AccéOplus.

En particulier, le port de la ceinture de sécurité est obligatoire. Le conducteur est responsable de sa mise en œuvre. Il peut refuser le transport d'une personne ne respectant pas la mesure définie.

Les bagages ou paquets contenant des matières dangereuses sont interdits dans les véhicules. Il en est de même des colis ou paquets qui, par leur volume, leur forme, peuvent présenter un danger ou incommoder les autres passagers.

Les animaux ne sont pas admis à bord des véhicules à l'exception :

- Des chats ou chiens de petite taille transportés dans des sacs ou des paniers fermés, conformément à l'article 79 du décret du 22 mars 1942. La dimension maximale de ces paniers, sacs ou cages ne doit pas dépasser 0,45 mètres dans leur plus grande longueur ;
- Des chiens-guides tenus par un harnais spécial accompagnant un malvoyant titulaire d'une carte officielle délivrée par la Préfecture ou bien des moniteurs possédant la carte d'identité du chien-guide.

Les deux catégories d'animaux ci-dessus sont transportées gratuitement.

Les propriétaires de ces animaux sont considérés comme responsables des dégâts de toute nature que les animaux peuvent occasionner, tant aux tiers qu'aux personnels, matériels ou installations du réseau.

## ANNEXE 1 REGLEMENT D'EXPLOITATION

### INFRACTIONS – BAREME AU 1<sup>er</sup> JUIN 2016

Sans titre	<b>51.50 €</b>	Défaut de carte d'abonnement	<b>51.50 €</b>
Titre non validé	<b>34.50 €</b>	Titre ou carte falsifié, déchiré, illisible	<b>51.50 €</b>
Non respect du Règlement d'Exploitation (dont prêt de carte)	<b>51.50 €</b>	Horaire de correspondance dépassé	<b>34.50 €</b>
Défaut de justificatif de réduction	<b>34.50 €</b>	Titre utilisé hors période de validité	<b>34.50 €</b>
Intervention de la police	<b>150.00 €</b>	Infraction aggravée	<b>150.00 €</b>
Personne fumant dans l'autobus	<b>51.50 €</b>		
Insultes aux contrôleurs ou aux conducteurs : <b>dépôt de plainte</b>			

#### **A REGLER DANS LES 7 JOURS OUVRABLES à l'une des deux agences commerciales.**

**Passé le délai de 7 jours**, KBA vous fera parvenir une première lettre avec l'amende majorée des frais de dossier (19.00 €).

#### **Si non réglé dans les 30 jours depuis la date d'infraction**

Une 2<sup>ème</sup> relance avec le montant de l'amende majoré des frais de dossier (38.00 €).

#### **Si non réglé dans les 60 jours depuis la date d'infraction**

Dépôt de plainte auprès du Procureur de la République, recouvrée par le Trésor Public.

Exceptionnellement, les voyageurs déclarant avoir oublié leur pièce justificative pourront se présenter sous 48h00 à l'une des deux agences commerciales (7 rue Lormand à Bayonne ou avenue Louis Barthou à Biarritz).

Le procès-verbal sera alors annulé.

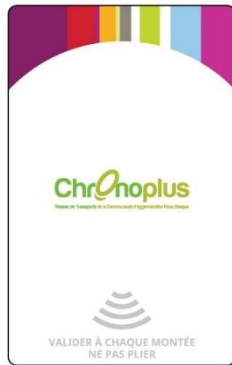
Le paiement immédiat d'une amende ou dans un délai n'excédant pas les 24 heures permettra une réduction sur l'amende initiale, c'est-à-dire :

- Amende de 34.50 € : 20 €
- Amende de 51.50 € : 30 €

#### **FRAUDER, C'EST VOYAGER SUR LE DOS DES AUTRES**

MISE A JOUR AU 01/06/2016

## ANNEXE 2 LES TITRES



Ticket ou Billet Sans Contact vierge sur lequel peut être chargé les titres occasionnels : 1 heure, 24 heures, 10 x 1 heure, 7 jours, 24 heures combiné et Pass P'tit Groupe ; ou échanges. Ticket vendu à bord des véhicules, aux agences Chronoplus, aux distributeurs automatiques de tickets (DAT) et chez certains dépositaires.

0,20€ à l'achat



Ticket pré-encodé 1 heure valable pendant une heure à compter de la première validation.

1€  
+0,20€ (prix du support)



Ticket pré-encodé 1 heure tarif réduit valable pendant une heure à compter de la première validation, vendu sous conditions sur demande par correspondance.

0,70€



Ticket pré-encodé valable pendant 24 heures à compter de la première validation. Vendu chez les dépositaires Chronoplus

2€  
+0,20€ (prix du support)



Ticket pré-encodé combiné valable sur le réseau Chronoplus et Transmport 64 pendant 24 heures à compter de la première validation. Vendu chez les dépositaires Chronoplus

5€  
+0,20€ (prix du support)



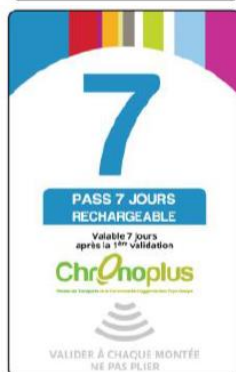
Ticket pré-encodé 10 x 1 heure valable pour 10 voyages d'1h (à partir de la 1<sup>ère</sup> validation). Possibilité de voyager à plusieurs en validant autant de fois que de passagers y compris en correspondance. Vendu chez les dépositaires Chronoplus.

8€  
+0,20€ (prix du support)



Ticket pré-encodé 10 x 1 heure « Social » valable pour 10 voyages d'1h (à partir de la 1<sup>ère</sup> validation). Vendu en agences Chronoplus ou auprès des CCAS des communes du PTU.

4€



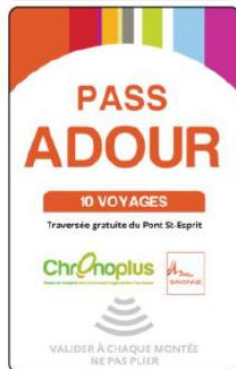
Ticket pré-encodé valable pendant 7 jours à compter de la première validation. Vendu chez les dépositaires Chronoplus.

11€  
+0,20€ (prix du support)



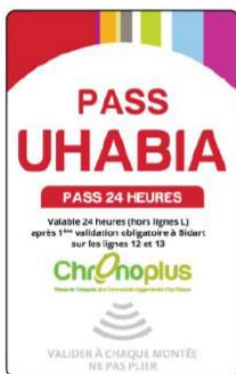
Ticket Groupe réservé aux organismes scolaires, périscolaires, culturels ou de loisirs. Valable pour un aller/retour dans la journée pour un groupe de 10 à 35 personnes maximum (ager limite 20 ans). Vendu sur demande dans les agences Chronoplus.

1,15€/personne



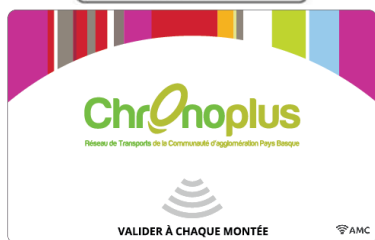
Pass Adour disponible à la Mairie de Bayonne ou au parking de la gare de Bayonne. Valable sur toutes les lignes du réseau Chronoplus uniquement entre les arrêts :  
Bayonne gare  
Alsace-Lorraine  
Echauguette  
Bayonne Mairie

Gratuit



Pass Uhabia valable 24 heures (hors lignes de nuit) après une première validation obligatoire à Bidart sur les lignes 44, 46 ou 54. Disponible auprès de la Mairie et des campings de Bidart.

Gratuit



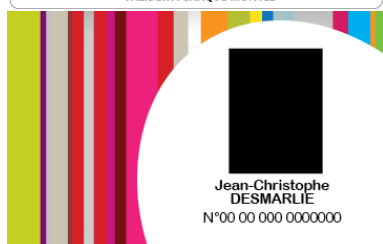
Carte sans contact Chronoplus

Gratuit  
Duplicata 5€/8€



Carte sans contact combinée Chronoplus/Transport 64

Gratuit  
Duplicata 5€/8€



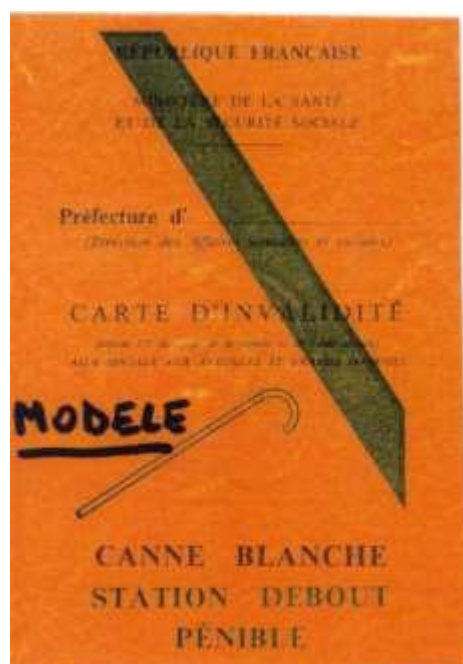
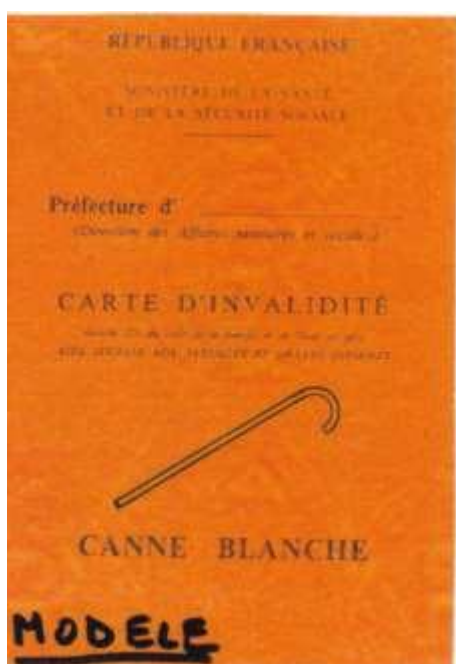
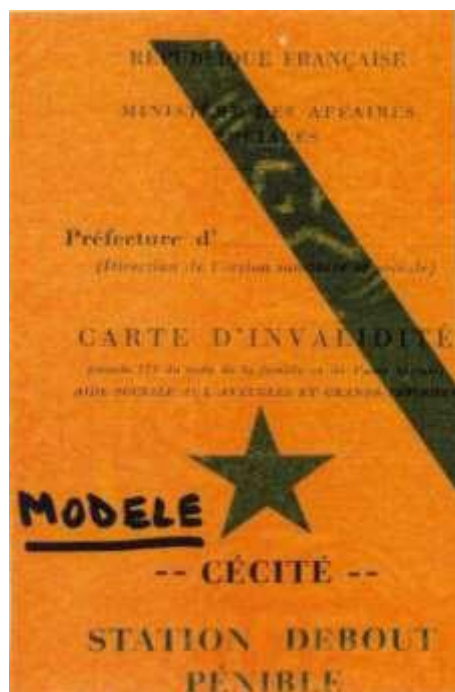
Verso des cartes sans contact

### ANNEXE 3 : CARTES DELIVREES PAR L'ETAT

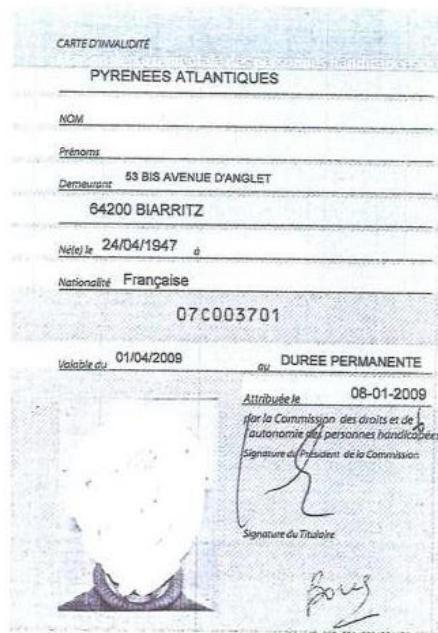
Les cartes suivantes peuvent faire l'objet d'une présentation en agence et ouvrent droit à un abonnement chargé sur une carte sans contact nominative, qu'ils doivent valider à chaque montée à bord des bus.

La mention « Canne blanche » ou « Cécité » doit impérativement être présente sur la carte.

#### Cartes d'invalidité, valables jusqu'au 31 décembre 2026 maximum







**Carte mobilité inclusion (CMI), depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2017**

Si elle présente la mention « *besoin d'accompagnement cécité* », l'abonnement chargé inclura l'accompagnant.

