

## **Règlement d'utilisation des Transports de l'Agglomération Ardenne Métropole**

**Vus le Code Pénal, la loi du 15 juillet 1845 sur la police des chemins de fer, l'ordonnance n°45-918 du 5 mai 1945, le décret n°89-989 du 29 décembre 1989, le code de procédure pénale et notamment ses article 529-3 et suivants, le décret n°92-478 du 29 mai 1992.**

Article 1. Règlements applicables .....	3
Article 2. Périmètre d'application .....	4
Article 3. Affichage du règlement des transports .....	4
Article 4. Accès au réseau TAC .....	4
Article 5. Accès des jeunes enfants et des poussettes .....	6
Article 6. Places réservées .....	6
Article 7. Interdictions et prescriptions diverses .....	7
Article 8. Interdictions concernant les équipements .....	10
Article 9. Consignes de sécurité à bord des véhicules .....	10
Article 10. Incidents – Appels d'urgence .....	10
Article 11. Accidents .....	10
Article 12. Obligations des voyageurs .....	11
Article 13. Admission des voyageurs .....	11
Article 14. Tarifs.....	12
Article 15. Titres de Transport .....	12
Article 16. Lieux de vente des titres de transport .....	13
Article 17. Limitation d'utilisation.....	13
Article 18. Contrôle des titres .....	13

Article 19. Infractions .....	14
Article 20. Montant des amendes .....	15
Article 21. Régularisation des infractions .....	15
Article 22. Objet encombrants, bagages, colis .....	16
Article 23. Les vélos .....	17
Article 24. Matières dangereuses, armes .....	17
Article 25. Transport des Animaux .....	18
Article 26. Sanctions .....	18
Article 27. Réclamations et médiation .....	18
Article 28. Retards sur le réseau .....	19
Article 29. Responsabilités .....	19
Article 30. Objets trouvés .....	20
Article 31. Vidéo-protection.....	20
Article 32. Droits d'accès aux informations .....	20
Article 33. Information de la clientèle .....	21
Article 34. SAD, Service A la Demande .....	21
Article 35. Règlement des Transports scolaires .....	22

## Article 1. Règlements applicables

Le présent règlement fixe les règles qui s'appliquent aux personnes circulant sur le réseau TAC et notamment les règles concourant à la sécurité des personnes et des biens ; il précise également les droits et obligations des usagers du réseau TAC. Il complète les textes légaux en vigueur.

Ces dispositions sont applicables à l'ensemble des lignes et services du réseau TAC : lignes urbaines, lignes périurbaines (expresses, régulières, à vocation scolaires), les services de transport à la demande, de soirée, des dimanches et jours fériés, les services de transport pour les personnes à mobilité réduite...

Le réseau TAC est constitué par les lignes de bus exploitées par la Compagnie de Transports de Charleville-Mézières (CTCM) ainsi que les lignes dont les services sont sous-traités par la CTCM à l'intérieur du ressort territorial de l'Agglomération Ardenne Métropole.

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

- La loi du 15 juillet 1845 modifiée, sur la Police des Chemins de fer,
- Le décret N°730 du 22 mars 1942 modifié, sur la Police, la Sûreté et l'Exploitation des voies ferrées d'intérêt général et local,
- La loi du 30 décembre 1985 et le décret du 18 septembre 1986 modifiés relatifs à la Police de Transports Urbains et des Services de transport public de personnes régulières,
- Le Code civil,
- Le Code de procédure pénale,
- La loi du 11 février 2005 pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées.

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

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

Au-delà des règles exposées ci-après, les clients doivent appliquer les consignes écrites ou verbales complémentaires qui pourraient leur être données par les représentants du réseau TAC. Les principales dispositions du présent règlement sont affichées de façon persistante et inaltérable, par les soins de la CTCM, dans les différents points d'information du réseau. Ces dispositions sont disponibles, sur simple demande, dans les agences commerciales TAC et consultables sur le site internet [www.bustac.fr](http://www.bustac.fr).

Ardenne Métropole et la CTCM se réservent la possibilité de mettre à jour ce règlement et d'y apporter les modifications qu'ils jugeraient nécessaires pour le bon fonctionnement du réseau TAC et en conformité avec l'évolution de la législation.

## Article 2. Périmètre d'application

Le périmètre d'application du présent règlement comprend :

- **Le réseau de transport public** : entre dans le champ d'application du présent règlement les lignes urbaines, lignes périurbaines (expresses, régulières, à vocation scolaires), les services de transport à la demande, de soirée, des dimanches et jours fériés, les services de transport pour les personnes à mobilité réduite... et l'ensemble des biens immobiliers utiles à l'exploitation du réseau TAC (bâtiments, arrêts ...).
- **Les locaux accessibles au public** : Il s'agit des agences commerciales TAC de Charleville-Mézières et Sedan.

## Article 3. Affichage du règlement des transports

Les prescriptions du présent règlement ou des extraits significatifs sont affichés à bord des véhicules, derrière le poste de conduite et dans les agences commerciales TAC de Charleville-Mézières et Sedan.

## Article 4. Accès au réseau TAC

### 4.1. Accès aux autobus et autocars

L'accès aux autobus et autocars TAC s'effectue exclusivement depuis les arrêts du réseau matérialisés soit par un poteau d'arrêt, soit par un abri voyageur.

Pour emprunter le bus, les voyageurs doivent faire signe au conducteur suffisamment tôt afin que celui-ci puisse s'arrêter dans de bonnes conditions de sécurité.

La montée doit se faire par la porte avant du bus, sauf pour les personnes en fauteuil roulant qui montent par la porte centrale du bus, sur les lignes et arrêts accessibles du réseau.

Après avoir validé son titre de transport, le client doit se diriger dans la mesure du possible vers l'arrière de l'autobus pour faciliter d'une part l'accès des autres clients et d'autre part ne pas gêner la visibilité du conducteur et la circulation des autres passagers.

Les voyageurs doivent occuper, dans la mesure du possible, les places assises disponibles ou se tenir aux barres et aux poignées pour prévenir tout freinage brusque en cas de voyage debout.

Les voyageurs ne doivent pas stationner près du conducteur pour des raisons de sécurité.

La descente se fait uniquement aux points d'arrêts du réseau, par les portes du milieu et arrière. La demande d'arrêt est signalée à l'aide des boutons « *demande d'arrêt* » mis à disposition dans les véhicules et doit intervenir suffisamment tôt avant l'arrêt de descente.

A l'arrivée aux arrêts «terminus», tous les voyageurs doivent descendre du véhicule. Les voyageurs ne doivent pas rester dans un bus au terminus de la ligne. Ils doivent descendre du véhicule et attendre à l'extérieur le départ suivant.

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

Les personnes circulant en fauteuil roulant doivent monter par cette porte équipée et descendre par celle-ci, après avoir appuyé sur le bouton de demande de sortie de palette situé à proximité de l'espace qui leur est dédié à l'intérieur de l'autobus.

Il n'est admis par construction et pour des raisons de sécurité qu'un ou deux fauteuils roulants maximum par véhicule.

**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.

#### **4.2 Accès aux véhicules pour les personnes à mobilité réduite**

Certains véhicules sont spécialement adaptés pour faciliter l'accès aux PMR (personnes à mobilité réduite).

Cette mise en accessibilité ne couvre pas la garantie d'arrêts aménagés aux normes d'accessibilité selon la loi du 11 février 2005 pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées.

Cette accessibilité facilitée est proposée uniquement à bord des autobus en circulation sur les lignes et aux arrêts accessibles.

Chaque véhicule accessible est équipé de palette rétractable et d'un espace aménagé UFR (unité pour fauteuil roulant).

Les véhicules comportant un espace aménagé sont repérés à l'avant du véhicule par le pictogramme suivant :



Situé au niveau de la porte centrale des autobus aménagés, cet espace est prioritairement réservé aux personnes handicapées en fauteuil roulant ou à mobilité réduite.

#### **Recommandations complémentaires :**

- Avant de monter dans le bus, le client doit s'assurer d'une part de l'accessibilité de la ligne qu'il souhaite emprunter, et d'autre part de l'accessibilité physique de l'arrêt de montée et de descente. Ces informations sont indiquées dans le guide-horaires et peuvent être communiquées par le standard téléphonique TAC,
- Pour monter dans l'autobus, le client s'avance vers le bord du trottoir et fait signe au conducteur,
- Le client se présente face à la porte du milieu du véhicule,
- Le conducteur actionne la rampe d'accès. Lorsque celle-ci est en place, le client peut monter. Il est recommandé de se positionner dos au sens de la marche à l'emplacement prévu à cet effet.

- Pour descendre du véhicule, le client appuie sur le bouton bleu avec le pictogramme « fauteuil roulant » afin que le conducteur actionne de nouveau la rampe. Le client se présente face à la porte du milieu pour quitter le véhicule.

## **Article 5. Accès des jeunes enfants et des poussettes**

### **Les jeunes enfants**

Les enfants de moins de 4 ans sont transportés gratuitement à condition d'être accompagnés d'une personne munie d'un titre de transport en cours de validité.

### **Les poussettes**

Les poussettes et assimilés utilisés pour le transport de jeunes enfants sont admis dans le bus, sans supplément de tarif.

A l'intérieur du véhicule, le client voyageant avec une poussette et assimilé doit veiller à ne pas encombrer le couloir de circulation, ni gêner les entrées et sorties du véhicule.

Dans la mesure du possible, les poussettes devront être stationnées sur la plateforme centrale, leurs roues seront bloquées et elles seront positionnées dos à la route. Leurs propriétaires devront s'assurer qu'elles ne sont pas de nature à constituer un risque d'accident pour eux et les autres voyageurs.

En cas de forte affluence, les poussettes devront être pliées et stationnées sur la plate-forme centrale.

## **Article 6. Places réservées**

Dans les véhicules certaines places assises sont identifiées et réservées prioritairement aux "Passagers à mobilité réduite" : les personnes présentant un handicap sensoriel, intellectuel ou moteur, les invalides de guerre, les invalides du travail et civils, les personnes en situation d'invalidité temporaire, les femmes enceintes, les personnes accompagnées d'enfants de moins de 3 ans (assis sur les genoux d'un adulte) les personnes avec enfants (y compris enfants en poussette), les personnes de petite taille, les personnes transportant des bagages lourds, les personnes âgées, les personnes ayant un caddie.

Ces places réservées sont matérialisées par un pictogramme adapté placé à proximité.

Les autres voyageurs peuvent utiliser ces places lorsqu'elles sont libres mais doivent les céder immédiatement à un ayant droit dès qu'il s'en présente ou si un agent de l'entreprise exploitante leur demande.

## Article 7. Interdictions et prescriptions diverses

Sur l'ensemble du réseau TAC, il est interdit aux clients sous peine d'amende dans les conditions définies aux articles 19 et 20 du présent règlement :

- D'entrer dans les véhicules ou d'en sortir pendant la fermeture des portes, ou pendant la marche du véhicule ou en dehors des arrêts,
- De gêner l'ouverture et la fermeture des portes et de faire obstacle à la descente de la clientèle,
- De monter dans un bus ou d'en descendre avant l'arrêt total de celui-ci,
- D'ouvrir de manière injustifiée les accès "issue de secours" et de faire usage de manière injustifiée d'un dispositif d'alarme, de sécurité ou d'arrêt d'un bus,
- 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 monter ou de descendre des véhicules ailleurs qu'aux arrêts matérialisés par un poteau ou abri voyageurs, et lorsque le véhicule n'est pas complètement arrêté, sauf requête du personnel de l'exploitant,
- De refuser de descendre des véhicules ou de sortir des installations fixes en violation de l'obligation donnée oralement ou par une signalétique appropriée par l'exploitant,
- De monter dans les véhicules en violation de l'indication « complet » donnée par le personnel de l'exploitant,
- De rester à bord des véhicules après le dernier arrêt commercial ou les terminus provisoirement établis par l'exploitant,
- De troubler l'ordre et la tranquillité des voyageurs en particulier par l'emploi d'appareils mobiles de diffusion sonore dont le niveau sonore est de nature à gêner les autres voyageurs, y compris d'utiliser leur téléphone portable à bord pour converser,
- De refuser d'obtempérer aux injonctions des agents d'exploitation ou de contrôle,
- De pénétrer sur le réseau en état d'ébriété manifeste,
- De gêner la progression d'autres voyageurs dans le véhicule,
- De s'asseoir à même le sol ou de s'allonger, de mettre les pieds sur les sièges,
- D'occuper abusivement les sièges avec des effets, colis, bagages ou autres objets,
- De fumer (Décret N° 2006 – 1386 du 15 novembre 2006),

- D'utiliser une cigarette électronique,
- De cracher dans les véhicules ou dans l'agence commerciale de l'exploitant et plus généralement, dans tous les lieux du réseau accessibles au public,
- D'enlever, de souiller, de dégrader, de détériorer ou de faire obstacle au bon fonctionnement des matériels, équipements et installations de toute nature soit à bord des véhicules, soit dans tout espace réservé à l'exploitation, ainsi que les pancartes, inscriptions ou affiches qu'ils comportent,
- De jeter papiers ou déchets à l'intérieur du véhicule, de mettre les pieds sur les sièges ou les panneaux intérieurs des autobus, de dégrader le matériel, la publicité et les inscriptions du service de transport,
- De pénétrer dans les véhicules avec des objets ou matières qui, par leur nature, leur quantité ou l'insuffisance de leur emballage, peuvent être la source de danger, ou par leur nature, leur volume ou leur odeur, pourraient gêner ou incommoder les voyageurs,
- De gêner l'accès à l'exploitant des compartiments ou armoires techniques situés dans les véhicules et installations et d'une manière plus générale, de perturber les interventions de l'exploitant,
- De pénétrer dans les véhicules ou de stationner dans l'agence commerciale de l'exploitant dans un état notoire de maladie dont la contagion serait à redouter pour les autres voyageurs, ou en état d'ivresse,
- De pratiquer toute forme de mendicité, de quêter, de distribuer, de vendre à bord,
- De pratiquer toute activité sportive ou jeu,
- De se servir d'un appareillage mécanique réservé au personnel,
- De circuler dans le véhicule équipé de patins à roulettes, rollers, planche à roulettes, trottinette ou patinette, ou assimilés ou encore de s'agripper à l'extérieur des véhicules, que ceux-ci soient à l'arrêt ou en mouvement.

Les personnes équipées de ce type d'objets sont tenues de les enlever dès leur montée dans les véhicules et dès leur entrée dans les installations fixes de l'exploitant,

- De manger et de boire dans l'enceinte du réseau TAC,
- 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 délibérément obstacle à la validation de titres de transport,
- De solliciter la signature de pétition, de se livrer à une quelconque propagande, des rassemblements et d'une manière plus générale, de troubler de quelle que manière que ce soit la tranquillité de la clientèle dans les véhicules, aux arrêts et dans les installations fixes,
- De donner des pourboires au bénéfice du personnel de l'exploitant,
- De parler sans nécessité au personnel de l'exploitant lorsque celui-ci est en situation professionnelle ou en intervention technique,
- De s'installer au poste de conduite du véhicule et plus généralement, de porter atteinte à la sécurité publique,
- D'effectuer des prises de vues fixes ou mobiles ou des prises de son à l'intérieur des véhicules ou des installations fixes, sans autorisation particulière de l'exploitant. Toutefois, de telles activités peuvent être autorisées par l'exploitant, notamment aux conditions d'heures et d'emplacement qu'il fixera,
- D'abandonner ou de jeter aux arrêts, aux agences commerciales ou dans les véhicules tous papiers (journaux, emballages, titres de transport ...) résidus ou détritiques de toute nature pouvant nuire à l'hygiène et à la propreté des lieux et / ou gêner d'autres voyageurs et / ou susceptibles de provoquer des troubles de fonctionnement aux équipements et installations,
- D'apposer aux arrêts équipés d'abribus ou de poteaux d'arrêt, sur les équipements, dans les locaux commerciaux ou dans les véhicules, des inscriptions de toute nature manuscrites ou imprimées : tracts, affiches, tags ou gravages.
- Les voyageurs qui, par leur tenue, leur hygiène corporelle ou leur comportement risquent d'incommoder ou d'apporter un trouble à l'ordre public et / ou à la sécurité à l'intérieur d'un véhicule, à un arrêt ou dans un espace commercial du réseau, devront quitter les lieux si la demande leur en est faite par le personnel habilité de l'exploitant.
- D'empêcher les usagers de sortir des véhicules

S'ils ont payé le prix de leur déplacement, ils ne peuvent prétendre en pareil cas à un quelconque dédommagement.

En cas de non-respect des dispositions prévues au présent article 7, l'exploitant décline par avance toute responsabilité pour les accidents ou dommages qui pourraient en résulter.

## **Article 8. Interdictions concernant les équipements**

Il est interdit aux clients :

- De se servir sans motif valable de tous les dispositifs d'alarme ou de sécurité (bouton de décompression des portes, ...),
- 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 arrêts, les bâtiments, 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 (bornes d'information voyageurs, valideurs, équipements sonores ou visuels, porte d'accès...),
- De souiller, de dégrader ou de détériorer les matériels roulants, les arrêts et les installations de toute nature ainsi que les pancartes, inscriptions ou affiches qu'ils comportent.

## **Article 9. Consignes de sécurité à bord des véhicules**

Les clients doivent respecter les consignes suivantes :

- Se tenir aux poignées et bornes d'appui,
- Ne pas entraver la manœuvre automatique des portes,
- Ne pas stationner sur les marches des véhicules,
- Ne pas monter dans les véhicules avec des colis encombrants, odorants ou contenant des matières dangereuses,

Respecter le règlement concernant les animaux et les précautions concernant les enfants explicités dans le présent document.

## **Article 10. Incidents – Appels d'urgence**

Lorsqu'ils constatent des incidents, agressions, actes d'incivilités, vols ou accidents sur le réseau TAC, les clients doivent avertir immédiatement le conducteur ou tout agent de l'exploitant présent sur les lieux.

## **Article 11. Accidents**

En cas d'accident survenu dans un véhicule TAC à l'occasion de son transport, la victime doit en faire part immédiatement au conducteur.

Toute demande ultérieure devra être matériellement identifiable, il appartiendra dès lors à la victime de faire la preuve de sa présence dans le véhicule.

Il pourra, en outre, lui être demandé de produire son titre de transport pour les besoins d'une éventuelle enquête judiciaire.

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 12. Obligations des voyageurs**

Les voyageurs sont invités à avoir un comportement courtois et empreint de civilité. Ils doivent respecter les règles élémentaires d'hygiène. Ils ne doivent ni boire ni manger à bord.

De manière générale ils doivent veiller à leur sécurité lorsqu'ils circulent sur le réseau TAC, notamment en assurant le maintien quand ils voyagent debout dans les autobus, veiller à la sécurité de toute personne dont ils ont la charge et en particulier les enfants.

**Rappel de la loi** : Nul ne peut dans l'espace public porter une tenue destinée à dissimuler son visage au point de rendre impossible l'identification de la personne (Loi N°2010-1192 du 11 octobre 2010).

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

Les agents sont assermentés et leurs éventuelles injonctions doivent être suivies.

Tout contrevenant peut se voir refuser l'accès au réseau TAC ou être obligé d'en sortir, à leur demande, même s'il possède un titre valable. Une amende pourra être dressée à tout client qui aura refusé d'obtempérer.

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, sur l'ensemble du réseau TAC.

## **Article 13. Admission des voyageurs**

Chaque voyageur doit être muni d'un titre de transport valide, en bonne et due forme et correspondant à sa catégorie et à la nature du service qu'il utilise ainsi que des justifications éventuellement requises.

Il se procurera son titre dans les agences commerciales TAC, chez les dépositaires agréés, ou pourra l'acquérir à son entrée dans le bus auprès du conducteur (seul le billet unitaire est vendu par le conducteur)

Le client ne disposant pas de titre valable doit acheter un ticket auprès du conducteur

**La validation est obligatoire dès la montée dans le véhicule.**

Dans le cas où le valideur ne fonctionnerait pas, le client est tenu de se présenter auprès du conducteur afin de se mettre en règle et informer ce dernier de la situation.

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.

Chaque voyageur est responsable de la conservation en bon état de son titre de transport et doit, durant toute la durée de son déplacement, pouvoir le présenter sur demande, aux agents assermentés désignés par l'exploitant.

Pour les personnes handicapées, une tierce personne pourra accompagner le client gratuitement si la mention « Besoin d'accompagnement » ou « tierce personne » est présente sur la carte d'invalidité du voyageur.

## Article 14. Tarifs

Les conditions d'utilisation des titres de transport ainsi que la tarification applicable sont définies par Ardenne Métropole.

Les tarifs, en vigueur, applicables aux voyageurs sont :

- Annexés au contrat de délégation de service public des transports et font l'objet d'une délibération chaque année par Ardenne Métropole.
- Affichés à l'intérieur des véhicules et des agences commerciales TAC et consultables sur le site internet [www.bustac.fr](http://www.bustac.fr).
- Sont portés à la connaissance du public, ainsi que toute modification, dans les conditions prévues par la réglementation en vigueur.

## Article 15. Titres de Transport

Tout usager qui emprunte le réseau de transport TAC doit être muni d'un titre de transport qui aura été validé à la montée dans le bus ou présenté au conducteur qui le valide à vue.

Les informations détaillées sur les différents types de titres de transport et la tarification en vigueur sont accessibles aux agences commerciales TAC, sur les guides-horaires, sur le site Internet [www.bustac.fr](http://www.bustac.fr).

### Le billet unitaire :

**Le billet unitaire est valable 60 minutes après achat et permet d'effectuer une ou plusieurs correspondances durant cette période sur tout le réseau avec possibilité d'aller-retour sur la même ligne.**

En cas de correspondance, il est demandé de présenter son titre de transport à chaque nouvelle montée à bord.

Les billets unitaires peuvent être uniquement achetés auprès du conducteur. Ils doivent être réglés en espèce, le voyageur étant tenu de faire l'appoint.

Les billets de banque supérieurs à 20 € ne sont pas admis par les conducteurs, conformément à l'article L 112-5 du code monétaire et financier, ainsi que les chèques et les cartes bancaires.

**Les abonnements sont délivrés sur un support sans contact, appelé PASS TAC.**

Le Pass mensuel est valable du premier jour du mois civil de souscription jusqu'au dernier jour du mois de souscription.

Le Pass annuel est valable de date à date, de jour de la date de création, durant 12 mois.

Le prélèvement automatique, nécessitant une autorisation de prélèvement du client est possible.

Chaque abonnement ne peut être utilisé que par son titulaire dont le nom, le prénom, le numéro d'abonné et la photo d'identité figurent sur le PASS TAC.

**En cas de perte, vol, détérioration du PASS TAC**, il est possible de se faire délivrer un duplicata au tarif en vigueur, en faisant une déclaration de perte auprès des agences commerciales TAC

**Les enfants de moins de 4 ans voyagent gratuitement**

## Article 16. Lieux de vente des titres de transport

Les titres de transport sont vendus en totalité ou en partie :

- Dans les agences commerciales TAC de Charleville-Mézières et Sedan
- Auprès des dépositaires présents sur l'ensemble du territoire d'Ardenne Métropole. Les points de vente les plus proches sont indiqués aux agences commerciales TAC et au siège de l'exploitation, ainsi qu'aux points d'arrêts et dans le guide horaires
- Auprès du personnel de conduite à bord des véhicules, lors de la montée : dans ce dernier cas, les voyageurs sont invités à faire l'appoint.

## Article 17. Limitation d'utilisation

Il est interdit à tout voyageur :

- D'utiliser un titre de transport dans des conditions irrégulières,
- De faire usage d'un titre de transport ou d'une carte d'abonnement ou de circulation qui aurait fait l'objet d'une modification ou d'une préparation quelconque susceptible de favoriser la fraude,
- De céder à titre onéreux ou gratuit un titre de transport préalablement validé ou une carte d'abonnement nominative,
- De revendre des titres de transport non validés,

D'utiliser un titre de transport ne lui appartenant pas.

## Article 18. Contrôle des titres

Les agents assermentés et désignés par l'exploitant peuvent à tout moment du trajet vérifier les titres de transport à bord des véhicules de transport public sur le réseau TAC.

Les contrôles sont effectués par des agents assermentés, en uniforme TAC et identifiables par un badge ou un brassard « contrôleur ».

À leur réquisition, les clients doivent présenter leur titre de transport en état de validité. Le refus de présenter son titre constitue une infraction passible d'une amende.

Tout client, qui ne pourra présenter son titre de transport valable aux agents désignés par l'exploitant sera considéré en infraction.

En cas de contrôle, la validation ou l'achat d'un titre au conducteur n'est pas possible.

Une validation réalisée à la vue du contrôleur constitue une situation irrégulière passible d'une amende.

Tout voyageur utilisant un titre de transport émis à tarif réduit ou une carte d'abonnement ou de circulation, doit pouvoir faire preuve de sa qualité d'ayant droit et de son identité sur demande du personnel habilité de l'exploitant.

Ne pouvant apporter immédiatement cette preuve, le voyageur est considéré en infraction et exposé comme tel aux sanctions pénales ou réglementaires.

## **Article 19. Infractions**

### **19.1. Infractions de Catégorie A**

- Carte non validée
- Titre illisible ou déchiré,
- Titre déjà utilisé (nombre de voyages insuffisant),
- Tarif réduit non justifié,
- Titre hors période de validité.

### **19.2 Infractions de Catégorie B**

- Voyage sans titre de transport sur le réseau TAC,
- Falsification de titre,
- Cartes scolaires hors jour scolaire
- Carte périmée
- Conditions d'admission non respectées (concerne toutes les infractions au présent règlement non répertoriées dans les autres classes),

### **19.3 Infractions de Catégorie C**

- Usage injustifié d'un dispositif d'alarme ou d'arrêt d'un véhicule de transport public,
- Détérioration de matériel, de publicité ou d'inscription du service de transport public (dégradations légères, graffiti, souillures, pieds sur les sièges, urine ...),

- Usage d'instrument sonore dans un véhicule ou une dépendance du service de transport public,
- Obstacle à la fermeture ou ouverture irrégulière des portes d'un véhicule,
- Entrée, séjour d'une personne en état d'ivresse dans un véhicule ou à l'agence,
- Trouble de la tranquillité de la clientèle,
- Revente d'un titre de transport public,
- Cession à titre gratuit ou onéreux de titre de transport (en cours de validité),
- Propagande, pétition, quête, vente et distribution de tracts ou d'objets dans un véhicule,
- Introduction d'objets encombrants, dangereux, toxiques, inflammables,
- Crachat dans un véhicule ou une dépendance du service de transport public,
- Entrave à la circulation des personnes (utilisation abusive de sortie de secours, utilisation d'un accès interdit, blocage d'un accès ...),
- Refus d'obtempérer (injonctions pour faire respecter la réglementation),
- Violation de l'interdiction de fumer (cigarettes ou cigarettes électroniques) dans les véhicules et les agences commerciales TAC.

Il est rappelé que les actes et tentatives de fraude, quelle qu'en soit la nature, exposent leurs auteurs à des poursuites devant les juridictions civiles et pénales compétentes.

Tous les clients doivent valider / oblitérer leur titre de transport, dès qu'ils effectuent leur premier voyage sur le réseau TAC.

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, même s'ils sont en possession lors du contrôle d'un titre de transport papier valable sur le réseau non oblitéré.

## **Article 20. Montant des amendes**

Les informations détaillées sur les différents types d'amende et leurs montants sont accessibles aux agences commerciales TAC, sur les guides-horaires, sur le site Internet [www.bustac.fr](http://www.bustac.fr).

Des frais de dossier seront systématiquement appliqués dès lors que l'indemnité forfaitaire n'aura pas été réglée dans un délai de cinq jours ouvrés suivant son établissement.

Le montant des frais de constitution de dossier est prévu par le deuxième alinéa de l'article 529-4 du Code de procédure pénale.

Le tarif des indemnités forfaitaires et les frais de dossier seront réévalués réglementairement chaque année. En cas d'utilisation frauduleuse, la CTCM se réserve le droit de récupérer le titre de transport.

Ces valeurs sont susceptibles d'être revalorisées. Elles sont consultables dans les agences commerciales TAC sur demande expresse du client.

Le procès-verbal comporte, pour ce qui concerne les amendes, les mentions suivantes : l'objet et le montant de la transaction, le montant des frais de constitution du dossier et les modalités de versement des sommes dues.

## Article 21. Régularisation des infractions

### 21.1. Procédure classique

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. A défaut de pouvoir régler immédiatement l'indemnité forfaitaire, l'agent assermenté rédigera un procès-verbal sur présentation d'une pièce d'identité.

En cas de refus ou d'incapacité de justifier de son identité auprès de l'agent, ce dernier aura recours aux forces de police afin qu'il soit procédé aux vérifications d'identité du contrevenant.

En cas de non-paiement différé et dans un délai de deux mois, des poursuites judiciaires sont engagées.

Le dossier du contrevenant est transmis auprès du ministère public qui charge les services de l'Etat du recouvrement de la dette. Dans un délai de deux mois, le client peut s'acquitter à l'agence TAC, de l'indemnité forfaitaire majorée de frais de dossier définis par la législation en vigueur. Il peut également durant ce même délai, transmettre une réclamation écrite motivée à l'agence TAC, qui la transmettra au procureur de la République si elle est rejetée. Le contrevenant fera alors l'objet de poursuites pénales.

### 21.2 Cas de minoration

Pour les titres d'abonnement en cours de validité non présentés au contrôle, une tolérance pourra être appliquée, notamment s'il s'agit d'une première omission dans les douze derniers mois.

Dans ce cas, le client sera redevable d'une amende d'un montant minoré égal à 20 % du montant de l'amende de cette catégorie, arrondi à l'euro inférieur.

## Article 22. Objet encombrants, bagages, colis

Sont admis dans les bus :

- Les bagages encombrants, en dehors des heures de forte affluence. Ils doivent être tenus sur les genoux afin de n'occasionner aucune gêne pour les autres voyageurs. Ils ne doivent pas contenir de substances inflammables, toxiques, dangereuses ou odorantes.
- Les chariots à provisions de petite taille.

Les voyageurs porteurs de ces bagages doivent prendre place à un emplacement ne gênant pas le mouvement des autres voyageurs.

Les paquets ou bagages présentant des dangers d'explosion ou d'incendie et ceux qui, par leur nature, leur forme ou leur odeur peuvent blesser, salir ou incommoder les autres voyageurs ou les véhicules, ne sont pas admis dans les voitures.

Les objets à roulettes tels que planches à roulettes, patins, roller, objets similaires ne peuvent pas être utilisés pour circuler dans le véhicule. Ils doivent être tenus de sorte qu'ils ne présentent aucun danger pour les voyageurs.



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.

La responsabilité du réseau TAC et de la CTCM ne pourra être engagée pour tout objet fragile ou denrées périssables qui seraient détériorés et pour tout objet volé ou perdu.

Les poussettes et véhicules d'enfants ne sont admis et transportés gratuitement s'ils sont exclusivement utilisés pour transporter des enfants. Ils doivent être pliés et tenus immobilisés.

En aucun cas, l'exploitant ne peut être tenu pour responsable des dégâts ou dommages subis par les objets encombrants ci-dessus définis. Leur propriétaire sera par ailleurs rendu responsable des dommages que ces objets auraient pu occasionner aux autres voyageurs et / ou aux matériels, aux équipements et aux installations du service.

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

### **Article 23. Les vélos**

Les voyageurs cyclistes sont autorisés à emporter leur vélo à l'intérieur des bus tous les jours de l'année, pendant les heures d'exploitation, pour autant que la charge des véhicules le permette sans provoquer de gêne pour les autres voyageurs.

Les vélos non pliés, les tandems, les vélos munis d'un moteur auxiliaire (à l'exception des vélos disposant d'une assistance au pédalage électrique) et les vélos munis d'une remorque sont exclus du présent règlement et sont rigoureusement interdits dans les bus.

Le cycliste mineur circulant ou utilisant le réseau le fait sous la responsabilité de ses parents ou tuteurs légaux.

Les vélos pliants sont acceptés dans les bus à la condition d'être pliés.

Il est explicitement rappelé que les voyageurs cyclistes ne sont jamais prioritaires par rapport aux autres voyageurs et que la courtoisie est de mise. En toutes circonstances, c'est le conducteur ou le personnel d'encadrement et de contrôle qui décide d'autoriser ou non l'accès du vélo au véhicule (notamment en cas de trop forte affluence, le vélo pouvant alors incommoder d'autres voyageurs).

Pour pouvoir circuler avec leur vélo, les voyageurs cyclistes doivent être munis d'un titre de transport valable pour eux-mêmes. Leur vélo est transporté gratuitement.

### **Article 24. Matières dangereuses, armes**

Il est interdit d'introduire dans les véhicules, ou dans les agences commerciales et dans les locaux d'accueil du public, des matières dangereuses (explosives, inflammables, toxiques) ou des matières présentant une ou des sources de contamination.

Les armes de toutes catégories sont interdites sauf pour les titulaires d'une autorisation de port d'armes prévue par les lois et réglementations en vigueur, cependant elles doivent être munies d'un système de verrouillage et transportées dans un étui adapté.

## **Article 25. Transport des Animaux**

Les animaux sont interdits sur l'ensemble du réseau TAC sauf cas énumérés ci-dessous :

- Les "élèves chiens guides", identifiés par le port d'un "gilet de travail", sont autorisés à voyager gratuitement et le port de la muselière n'est pas obligatoire pour l'animal. En cas de doute, le conducteur aura la possibilité de demander au propriétaire du chien de présenter sa carte d'invalidité.

La présence du chien guide d'aveugle ou d'assistance n'entraîne pas de facturation supplémentaire.

- Les animaux familiers de petite taille, à condition d'être transportés dans des paniers, sacs ou cages convenablement fermés et dans la mesure où leur propriétaire les conserve sur les genoux et qu'ils n'apportent aucune gêne aux autres voyageurs et qu'ils ne salissent pas.

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. A défaut, il pourra être demandé au propriétaire accompagné de son animal de descendre du véhicule.

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 26. Sanctions**

En cas de non-respect des dispositions du présent règlement, les contrevenants pourront se voir refuser l'accès de l'autobus, ou être expulsés sur le champ ou au prochain arrêt si le bus est en mouvement, par le personnel du réseau TAC, avec recours si nécessaire à la force publique, sans préjudice de dépôt de plaintes et de poursuites pénales ou civiles qui pourront être intentés.

## **Article 27. Les réclamations et la médiation**

### **27.1 Les réclamations**

Les réclamations peuvent être adressées

- Par courrier à l'adresse suivante :

CTCM / TAC

Service Relations Clients  
ZAC Du Val de Vence  
Rue Jean-Baptiste Lefort  
08000 Charleville-Mézières

- par l'intermédiaire du site internet [www.bustac.fr](http://www.bustac.fr)
- auprès des hôtesses des agences commerciales TAC, par le biais du formulaire dédié.

## 27.2 La médiation

### Quand faire appel à la Médiation ?

Le voyageur doit en premier lieu avoir présenté sa réclamation par écrit au Service Clientèle de la CTCM. S'il n'est pas satisfait de la réponse, ou qu'il n'a pas reçu de réponse au bout d'un mois, il peut alors saisir le Médiateur dans un délai d'un an à compter de sa réclamation écrite auprès de la CTCM ou dans le cas particulier des infractions, dans un délai de deux mois à compter de la date de l'infraction.

### Dans quel cas faire appel à la Médiation ?

- pour tout litige de consommation (dispositions, qualité de service ou infraction constatée par exemple)
- pour des litiges générés par des travaux, par le fonctionnement même de l'activité (nuisances sonores ou visuelles par exemple).

### Le Médiateur de la RATP :

La CTCM, filiale du groupe RATP propose un Médiateur d'entreprise, qui a été désigné par un organe collégial comprenant des représentants des associations de consommateurs et du groupe RATP, puis inscrit suite à une audition par la commission d'évaluation et de contrôle de la Médiation de la Consommation sur la liste de la Commission Européenne

**Vous pouvez déposer une saisine en ligne sur son site Internet dédié :** [mediation.ratp.fr](http://mediation.ratp.fr)

**Vous pouvez également le saisir par courrier :**

Médiateur de la RATP  
LAC LC12  
54, quai de la Rapée  
75599 Paris Cedex 12

## Article 28. Retards sur le réseau

L'exploitant n'est nullement responsable des retards imputables aux conditions climatiques, aux événements indépendants de sa volonté ou autres cas de force majeure.

## Article 29. Responsabilités

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 1382, 1383, 1384, 1385, 1386 du Code civil).

### Article 30. Les objets trouvés

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

Il peut procéder ou faire procéder à la destruction immédiate des objets abandonnés ou laissés sans surveillance pouvant représenter un éventuel danger pour le public.

Les objets, autres que les denrées périssables, trouvés sur l'ensemble du réseau TAC sont remis à l'agence commerciale TAC dès le lendemain de leur découverte ; ils sont conservés quelques jours dans les locaux du réseau TAC, puis portés au service des objets trouvés de la Ville de Charleville-Mézières ou Sedan.

Pour la récupération des objets de valeur, une pièce d'identité sera exigée et mention sera faite sur un registre de son retrait.

### Article 31. Vidéo-protection

Afin d'améliorer la sécurité des voyageurs et des agents, un système de vidéo-protection permet d'enregistrer les images et le son.

Conformément à la loi 95-73 du 21/01/95 et au décret 96-926 du 17/10/96, toute personne intéressée peut, aux conditions définies par la loi, avoir accès aux enregistrements qui la concernent ou en vérifier la destruction dans le délai prévu. Pour obtenir communication des données à caractère personnel vous concernant et, le cas échéant, exercer votre droit de rectification, reportez-vous au paragraphe «Exercice du droit d'accès» de cette affiche pour en connaître la procédure.

### Article 32. Droits d'accès aux informations

Conformément à la loi 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, toute personne peut obtenir communication des données à caractère personnel la concernant et, le cas échéant exercer son droit de rectification. Ce droit d'accès peut s'exercer auprès du correspondant Informatique et Libertés de la RATP Dev par courrier électronique ou par correspondance.

- Par courrier électronique : **[cil-ratp@ratp.fr](mailto:cil-ratp@ratp.fr)**
- Par correspondance à l'adresse suivante :

**RATP - Services de la Direction Générale  
LAC JV27  
13, rue Jules Vallès  
75547 Paris**

Toute demande doit être accompagnée d'une copie d'une pièce d'identité.

### **Article 33. Information de la clientèle**

Le présent règlement (ou des extraits significatifs) est affiché sur l'ensemble du réseau TAC sur les lieux indiqués à l'article 2.

Il peut être expédié par courrier à tout client qui en fait la demande et est également disponible sur simple demande à l'agence TAC.

### **Article 34. Le SAD : Service A la Demande**

#### **34.1 Fonctionnement du transport à la demande.**

Le Service A la Demande (SAD) est un service de transport public assuré sous certaines conditions de réservation définies ci-dessous.

Les itinéraires ainsi que les horaires proposés sont prédéfinis, ils sont consultables dans le guide horaire.

Il est demandé au voyageur d'être présent à l'arrêt 5 minutes avant l'horaire réservé de façon à pouvoir assurer l'heure de départ.

#### **34.2 Réservation et annulation.**

La réservation est obligatoire pour prétendre au service, et doit être faite au plus tard la veille du transport avant 17h,

Par téléphone au 0800.101.167 (n° gratuit), du lundi au vendredi de 8h30 à 17h00.

sur le site [www.bustac.fr](http://www.bustac.fr)

Une inscription préalable est nécessaire. Elle est gratuite et se fait avant ou au moment de la première réservation par téléphone ou sur le site.

#### **34.3 Tarif, titre de transport.**

La tarification applicable est celle définie par Ardenne Métropole, en vigueur sur l'ensemble du réseau TAC.

La validation ou la présentation du titre de transport est obligatoire à la montée.

Le conducteur vend des titres de transport aux clients qui en sont dépourvus.

#### **34.4 Annulation de réservation de TAD et retards:**

##### Par le voyageur :

En cas d'annulation, le voyageur doit prévenir le service réservations au moins deux heures avant le transport, soit par téléphone au 0800.101.167 ou sur le site : [www.bustac.fr](http://www.bustac.fr).

Ce geste évite le déplacement inutile du véhicule et de pénaliser les autres clients.

En cas d'annulation hors délai ou de retard, la CTCM facturera de façon systématique le transport commandé et enverra un courrier d'avertissement.

Au 3<sup>ème</sup> avertissement, la CTCM se réserve le droit de suspendre l'accès au service SAD pour la ou les personnes concernées.

*Par la CTCM :*

En cas de force majeure (panne, intempéries...), la CTCM peut se voir dans l'obligation d'annuler un service. Le cas échéant, le service réservations informera par téléphone (appel ou SMS) les voyageurs ayant réservé un transport.

### **Article 35. Règlement des transports scolaires**

Le règlement des transports scolaires est défini par la Communauté d'Agglomération Ardenne Métropole chaque année avant la rentrée scolaire, et s'applique aux usagers scolaires empruntant les lignes du réseau TAC.