

# RÈGLEMENT D'EXPLOITATION

## I<sup>ER</sup> DECEMBRE 2024 – 31 DECEMBRE 2025

**OBJET : LE PRÉSENT RÈGLEMENT DÉFINIT LES CONDITIONS DANS LESQUELLES LES VOYAGEURS PEUVENT UTILISER LE SERVICE DE TRANSPORT PUBLIC URBAIN DE LA COMMUNAUTÉ D'AGGLOMÉRATION DE NEVERS AINSI QUE LEURS DROITS ET OBLIGATIONS. IL COMPLÈTE LES TEXTES LÉGAUX EN VIGUEUR. SES DISPOSITIONS SONT APPLICABLES À L'ENSEMBLE DES LIGNES ET SERVICES DU RÉSEAU Taneo.**

### I. CONDITIONS DE TRANSPORT

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

#### I.1. Accès aux véhicules

L'accès aux véhicules est interdit aux enfants âgés de moins de 8 ans révolus, non accompagnés d'une personne capable de les surveiller exception faite des services scolaires spécifiques primaires (non accessibles au public).

À la montée dans le bus le voyageur est tenu de présenter son titre de transport au conducteur et de valider son titre.

En l'absence de titre de transport, le voyageur achète un ticket au conducteur et le valide.

#### I.2. Arrêts

Les montées et descentes se font uniquement aux points d'arrêt du réseau. La montée dans le bus s'effectue par la porte avant, sauf pour les personnes à mobilité réduite.

Tous les arrêts sont facultatifs ; en conséquence les voyageurs qui désirent monter en voiture sont tenus de demander l'arrêt du véhicule dans lequel ils désirent prendre place, en tendant le bras franchement et assez tôt pour être vus en temps utile par le conducteur.

De même, l'arrêt de descente devra être demandé au moyen des boutons disposés à cet effet dans les véhicules suffisamment à temps pour que le conducteur soit en mesure d'arrêter sans danger son véhicule. Aux arrêts terminus, tous les voyageurs descendent du véhicule.

#### I.3. Places réservées

Les fauteuils roulants sont admis uniquement à l'intérieur des véhicules équipés d'une rampe d'accès signalée par un visuel sur l'extérieur des véhicules. Pour plus de sécurité, un emplacement est réservé aux personnes en fauteuil roulant à l'intérieur du véhicule.

L'accès aux autres véhicules ne peut se faire que fauteuil plié.

Dans chaque véhicule, des places assises signalées sont réservées aux :

- Invalides de guerre,
- Non-voyants et mal-voyants,
- Invalides du travail et infirmes civils,
- Femmes enceintes ou personnes accompagnées d'enfants de moins de 4 ans,
- Personnes âgées.

Lorsque ces places réservées sont inoccupées, elles peuvent être utilisées par d'autres voyageurs qui devront les céder immédiatement aux ayants-droits lorsqu'ils en font la demande directement ou par l'intermédiaire du personnel de l'exploitant.

#### I.4. Jeunes enfants

Les poussettes et les landaus transportant des enfants sont admis gratuitement à l'intérieur des bus et doivent être repliés en cas de forte affluence afin de ne pas gêner la circulation des autres voyageurs. Les poussettes et landaus doivent être tenus à la main, immobilisés par verrouillage des freins et positionnés dans le sens de la marche du véhicule afin d'éviter tout basculement latéral. Pour les landaus et les poussettes, une attention toute particulière est demandée aux parents pour éviter la chute de l'enfant.

Pour garantir la sécurité et le confort de tous les voyageurs, un maximum de trois poussettes dépliées est autorisé simultanément à bord des bus. Si un voyageur souhaite embarquer avec une poussette alors que le nombre maximum de poussettes dépliées est déjà atteint, il est impératif qu'il plie sa poussette avant de monter dans le véhicule.

Les poussettes et landaus doivent être utilisés pour le transport d'enfant. Les poussettes et landaus utilisés exclusivement pour le transport de marchandises ou colis ne sont pas admis.

L'exploitant se réserve le droit d'interdire l'accès au service à toute personne n'appliquant pas ces consignes.

Les enfants sont placés sous la surveillance et la responsabilité de leur accompagnateur.

#### I.5. Transport d'animaux, d'objets encombrants et de matières dangereuses

Les chiens et les petits animaux enfermés dans un panier, ainsi que des bagages, peuvent être transportés gratuitement dans la mesure où leur propriétaire les conserve sur les genoux, et qu'ils n'apportent aucune gêne aux autres voyageurs.

Les chiens guides de personnes mal voyantes sont admis, à condition d'être tenus en laisse et voyagent gratuitement.

Les gros chiens tenus en laisse et muselés sont tolérés. Leur maître doit être muni d'un titre de transport supplémentaire pour son chien. Les chiens de 1ère catégorie (pitbull, boer bull et assimilés...) sont strictement interdits même muselés.

En aucun cas, l'exploitant ne pourra être tenu responsable des conséquences des accidents que les animaux ou les bagages auraient occasionnés, ni des dommages qui leur auraient été causés.

Les bagages encombrants ne sont pas admis sauf autorisation spéciale ; le transport des colis et des bagages non accompagnés est interdit. Il est strictement interdit de pénétrer dans les bus avec une bicyclette, un vélomoteur ou un chariot de supermarché. Sont admis dans les bus les trottinettes pliantes, vélos pliants et autres engins de déplacement personnel pliants, à condition qu'ils soient pliés, immobilisés et tenus en main par leur propriétaire.

Les matières ou produits dangereux (inflammables, polluants ou toxiques) sont interdits dans les bus et à l'Agence des Mobilités Taneo, ainsi que tout produit susceptible de salir, gêner ou incommoder.

Les armes de toute catégorie sont interdites sauf pour les titulaires d'une autorisation de port d'armes prévues par les lois et réglementations en vigueur. Il est interdit de transporter dans les bus des objets contondants, coupants, piquants, etc.

#### I.6. Interdictions dans l'Agence des Mobilités Taneo ou/et dans les véhicules

Il est interdit aux voyageurs, sous peine de contravention :

- De fumer,
- De manger et boire,
- De cracher,
- De quêter, de solliciter la signature de pétition, de faire du racolage ou de la propagande,
- De vendre, distribuer ou afficher sans autorisation,

- D'utiliser sans raison les systèmes d'arrêt ou d'ouverture des portes des bus,
- De détériorer le matériel,
- De mettre les pieds sur les sièges,
- De céder ou revendre un titre de transport
- De parler au conducteur sans nécessité pendant la marche du véhicule,
- De monter à bord des bus et de circuler à l'intérieur avec des patins à roulettes, rollers, et assimilés,
- De s'agripper aux véhicules, à l'arrêt ou en mouvement, pour les personnes équipées de patins à roulettes, rollers, et assimilés ou utilisant une trottinette, une planche à roulettes ou tout engin à deux roues, motorisé ou non,
- De pénétrer dans les véhicules ou de stationner à l'agence commerciale dans un état d'ébriété,
- D'utiliser tout appareil bruyant ou sonore, d'animer un spectacle de quelque nature que ce soit (sauf autorisation de l'exploitant)

Les voyageurs en état d'ivresse ou qui, par leur tenue ou leur comportement, risquent d'incommoder, de porter atteinte à l'hygiène ou d'apporter un trouble à l'ordre public et/ou à la sécurité à l'intérieur d'un bus, à l'arrêt ou à l'agence commerciale devront quitter les lieux si la demande leur en est faite par le personnel de l'exploitant.

De plus, sur les doublages et spéciaux scolaires, l'exploitant pourra prononcer des sanctions qui en fonction de la gravité des faits pourront aller de l'avertissement à l'exclusion temporaire ou définitive du service. Les voyageurs ainsi sanctionnés ne pourront prétendre à aucun remboursement ou à un quelconque dédommagement.

### 1.7. Sécurité

Si un accident survient à l'intérieur du bus, les voyageurs doivent le signaler immédiatement au conducteur.

Pour la sécurité des voyageurs dans les bus :

- Des poignées et barres d'appui sont prévues
- Le stationnement sur les marches est interdit

En cas d'accident survenu à l'intérieur d'un bus Taneo, la responsabilité de l'exploitant ne peut être engagée que si le client est en mesure de produire le titre de transport valide dont il avait l'obligation d'être muni afin de justifier du contrat de transport et du paiement du prix du trajet

## 2. VENTE ET CONTRÔLE DES TITRES DE TRANSPORT

### 2.1. Tarifs

Les conditions d'utilisation des titres de transport ainsi que la tarification applicable sont définies par l'Autorité Organisatrice (l'Agglomération de Nevers).

Les tarifs applicables aux voyageurs sont affichés à l'intérieur du véhicule et à l'agence commerciale ainsi que sur le site Internet. L'exploitant est tenu de porter à la connaissance du public, les tarifs et leurs modifications dans les conditions prévues par la réglementation en vigueur.

Les enfants au-dessous de 2 ans sont transportés gratuitement à condition de ne pas occuper une place assise et d'être accompagnés d'une personne munie d'un titre de transport en cours de validité. Les enfants de 2 à 10 ans voyagent gratuitement à condition de présenter la carte nominative retirée en agence. La non-présentation de cette carte ou d'un autre titre valable, les expose à une contravention pour absence de titre.

Les groupes d'enfants de moins de 2 ans (crèches, centres aérés, écoles maternelles...) doivent être munis d'un titre de transport.

## 2.2. Achat de titres de transport

L'acquisition des titres peut être effectuée, selon la nature du titre, auprès des revendeurs agréés (Point de vente Taneo), à l'agence commerciale (Agence des Mobilités Taneo 31, avenue Pierre Bérégovoy à Nevers) ou auprès du conducteur lors de la montée dans le bus. Dans ce dernier cas, les voyageurs sont invités à faire l'appoint. Seuls les billets de 5€ et 10€ sont acceptés.

Les points de vente les plus proches sont indiqués sur le plan du réseau, à chaque point d'arrêt (sur la fiche horaire), à l'agence commerciale et au siège de l'exploitation.

## 2.3. Utilisation des titres : particularité du « billet de groupe »

Le groupe doit être composé d'au minimum 10 personnes. Le billet de groupe à tarif réduit ne peut être utilisé qu'en heures creuses (entre 8h30 et 11h30 et entre 14h00 et 16h30). Il est demandé d'appeler l'agence au plus tard la veille pour s'assurer que la ligne et l'horaire sont compatibles avec le transport du groupe.

Tout voyage en groupe comprenant plus de 20 personnes doit être signalé au moins 48 heures à l'avance auprès de l'exploitant afin de garantir la disponibilité des places et le bon fonctionnement du service. En l'absence de cette prévenance, le conducteur est en droit de refuser l'accès au groupe. Par ailleurs, le nombre maximal de voyageurs autorisés pour un même groupe dans un bus est limité à 35 personnes ou une classe pour les scolaires, dans le respect des normes de sécurité et de confort pour l'ensemble des usagers.

## 2.4. Contrôle des titres

Le personnel de contrôle de l'exploitant peut à tout moment du trajet dans les bus vérifier les titres de transport.

Les voyageurs doivent être en possession de titres de transport valables. Ils sont responsables du bon état de conservation de leur titre et doivent le conserver pendant toute la durée de leur déplacement, c'est-à-dire jusqu'à la descente du bus. En cas de titre sur smartphone, les voyageurs doivent s'assurer de disposer de la batterie nécessaire durant tout le trajet.

Tout voyageur utilisant un titre de transport à tarif réduit ou une carte d'abonnement doit pouvoir faire preuve de sa qualité d'ayant droit et de son identité sur demande du personnel habilité de l'exploitant. S'il ne peut apporter immédiatement cette preuve, le voyageur est considéré en infraction.

Tous les titres devront être validés sur le valideur à l'entrée du véhicule. La non-validation du titre même pour un abonnement constitue une infraction. Le conducteur est en droit de demander la présentation du titre pour vérification de la photo.

## Constatation des infractions

Les voyageurs qui auront enfreint les dispositions des articles 1.5, 1.6 et 2.3 seront en situation d'infraction.

Les infractions sont punies de peines prévues par les différents textes légaux ou réglementaires en vigueur sans préjudice des réparations civiles qui pourraient être réclamées par l'exploitant.

Les infractions concernant le titre de transport (titre non valable ou absence de titre) constituent des contraventions dont les montants sont affichés dans l'ensemble des véhicules et respectent la réglementation en vigueur.

En cas d'infraction un procès-verbal d'infraction est rédigé sur présentation d'une pièce d'identité. Le refus ou l'incapacité de produire une pièce officielle aux agents vérificateurs peut entraîner le recours éventuel aux forces de Police. Tout délit de fuite ou refus de présenter un titre d'identité est punissable par la loi.

Un dossier de recouvrement est établi, moyennant une majoration de frais, conformément à la législation en vigueur. Au-delà de 5 jours ouvrés après l'infraction, à l'indemnité forfaitaire s'ajoutent des frais de dossier selon tarification en vigueur.

Le voyageur a ensuite un délai de deux mois à compter de la date de l'infraction pour s'acquitter de la somme indiquée sur le procès-verbal. Tout voyageur qui n'effectuera pas le règlement de l'indemnité forfaitaire dans ce délai sera passible des poursuites devant les juridictions compétentes et d'une majoration de l'amende.

### 3. AIDE AUX VOYAGEURS

#### 3.1. Réclamations

Les réclamations peuvent être déposées :

- Verbalement à l'agence commerciale (Agence des Mobilités Taneo 31 avenue Pierre Bérégovoy à Nevers) ou par téléphone au 03.86.71.94.20
- Par voie postale à : Keolis Nevers – Taneo 120, route de Marzy 58000 Nevers
- Par courrier électronique à [taneo@keolis.com](mailto:taneo@keolis.com) ou sur le site Internet [www.taneo-bus.fr](http://www.taneo-bus.fr)

#### 3.2. Objets trouvés

Responsabilité : l'exploitant n'est pas responsable des objets perdus ou volés dans ses bus ou à l'agence commerciale. Il peut faire procéder à la destruction immédiate des objets abandonnés ou laissés sans surveillance et pouvant représenter un éventuel danger pour le public.

Tout objet perdu doit être déclaré sur la plateforme Troov.com accessible directement sur le site internet [taneo-bus.fr](http://taneo-bus.fr)

Fonctionnement du service

- a. Déclarer l'objet perdu ou un objet trouvé

Remplir le formulaire de déclaration en donnant un maximum de détails (lieu de perte, type d'objet, description) pour aider à l'identifier rapidement.

- b. Prouver la propriété de l'objet

Si un objet trouvé correspond à l'objet déclaré perdu, il faut prouver être le propriétaire de l'objet en répondant à une question de sécurité (ex : décrire la coque de votre téléphone) afin d'éliminer les doutes.

- c. Récupérer l'objet.

Dès qu'un objet trouvé correspond à la description d'un objet perdu, un message est envoyé pour passer le récupérer. Penser à bien noter le numéro de référence de l'objet perdu.

Les objets trouvés sont centralisés à l'agence commerciale (Agence des Mobilités 31 avenue Pierre Bérégovoy à Nevers - 03.86.71.94.20). Les objets sont conservés au maximum 6 mois puis détruits ou donnés à une association ou au service des objets trouvés de la mairie de Nevers.

#### 3.3. Remboursement/Remplacement des titres de transport/Compensations financières

En aucun cas, l'exploitant ne sera tenu de rembourser totalement ou partiellement un titre de transport qu'il aura commercialisé quel que soit le motif invoqué dans la demande écrite, sauf dispositions prévues par la loi du 21 août 2007 sur le dialogue social et la continuité du service public dans les Transports Terrestres réguliers de voyageurs.

Seuls seront remplacés, sur justification de perte ou de vol :

- Les coupons mensuels adressés à domicile dans le cadre d'un abonnement donnant lieu à prélèvement automatique
- Les coupons annuels gratuits moyennant le paiement de frais de duplicata basés sur le prix de l'abonnement mensuel actif (1 mois d'abonnement pour le premier duplicata, 2 mois d'abonnement pour le second, pas de troisième duplicata).

En aucun cas, l'exploitant ne pourra être tenu responsable des éventuelles conséquences de retards ou services non assurés quelle qu'en soit la raison, sauf dispositions prévues par la loi du 21 août 2007 sur le dialogue social et la continuité du service public dans les Transports Terrestres réguliers de voyageurs.

#### 4. CONSULTATION DU RÈGLEMENT

Le présent règlement peut être consulté sur le site Internet [www.taneo-bus.fr](http://www.taneo-bus.fr). Il peut par ailleurs être consulté par toute personne qui le souhaite, et dans son intégralité, dans les bus, à l'agence commerciale, au siège de l'exploitant ou bien être expédié sur demande.

#### 5. DISPOSITIONS PARTICULIÈRES S'APPLIQUANT AUX SERVICES DE TRANSPORT À LA DEMANDE

Ce service de Transport à la Demande vient en complémentarité des lignes régulières. Il est réservé aux usagers qui ne disposent pas de lignes de bus régulières à proximité de leur domicile.

##### 5.1. Conditions d'accès

Ce service s'adresse à tout public. Les voyageurs doivent préalablement s'inscrire au service.

L'utilisateur doit fournir son nom, prénom, un numéro de contact.

Les enfants de moins de 8 ans doivent être accompagnés. Lors de la réservation la présence de l'enfant doit être signalée au service afin de fournir le matériel nécessaire au transport de l'enfant.

##### 5.2. Nature des prestations

Ces services sont déclenchés à la demande, à partir d'horaires et d'itinéraires prédéfinis (lignes virtuelles). Les clients sont pris en charge aux arrêts signalés. Ce service fonctionne du lundi au samedi. Aucune modification de trajet ou d'horaire ne peut avoir lieu.

De plus le Transport à la demande n'est déclenché que si aucune autre possibilité de déplacement n'est possible dans les 30 minutes avec ou sans correspondance(s).

##### 5.3. Réservation

Ce service est accessible sur réservation, soit par téléphone, soit par Internet ([www.taneo-bus.fr](http://www.taneo-bus.fr)), soit au guichet de l'agence commerciale Taneo sise 31 rue Pierre Bérégovoy à Nevers.

Les réservations sont prises dans le cadre des horaires du service TAD :

Lundi à Vendredi : 9h00-12h30 et 13h30-18h00

Samedi: 10h00-12h30 et 14h00-16h30

Les réservations doivent être effectuées entre un mois et **une heure et trente minutes** avant le déplacement.

Si une réservation est exprimée en dehors des horaires d'ouvertures, la réservation ne peut être prise en compte que 1h30 après la prochaine ouverture du service.

Si le véhicule est déjà déclenché sur l'origine destination demandée et que la capacité du véhicule déclenché le permet, le délai de réservation peut être réduit à 30 min.

#### 5.4. Annulation

Dans la mesure où, pour quelque raison que ce soit, l'utilisateur ne pourrait effectuer le déplacement demandé et programmé, il est tenu d'en informer le service pendant ses horaires d'ouverture (téléphone ou email).

L'exploitant se réserve le droit d'interdire provisoirement ou définitivement l'accès au service à toute personne générant des déplacements inutiles.

#### 5.5. Ponctualité

Le conducteur ne pourra attendre au-delà de l'horaire prédéfini.

#### 5.6. Tarification

L'ensemble de la gamme tarifaire du réseau Taneo s'applique sur les services de transport à la demande.

Titre en vente à bord du service : ticket unité, valable pour un trajet, retour interdit.

Règles de correspondance : la correspondance est gratuite sur tout le réseau Taneo dans l'heure qui suit la validation du titre. La correspondance se fait dans le sens de la course, non dans le sens retour.

Les voyageurs doivent se munir d'un titre de transport à chaque voyage. Un contrôle de titres sera effectué par le conducteur et par les agents de l'exploitant. En cas de situation irrégulière, le voyageur s'expose aux mêmes pénalités que sur les lignes du réseau Taneo.

En cas de dettes (amendes et/ou titre) Taneo refusera les réservations jusqu'à ce que celles-ci soient acquittées.

#### 5.7. Sécurité

A bord du véhicule, les voyageurs doivent se conformer aux instructions de sécurité et notamment ne pas refuser le port de la ceinture de sécurité. Il est interdit de fumer dans le véhicule.

Des sièges autos adaptés aux enfants sont fournis par Taneo. Pour des raisons de sécurité et de conformité avec la réglementation, Taneo ne prendra pas en charge les enfants non signalés lors de la réservation et qui nécessitent un équipement adapté à leurs transports.

L'exploitant se réserve le droit d'interdire provisoirement ou définitivement l'accès au service à toute personne n'appliquant pas ces consignes de sécurité.

#### 5.8. Bagages

La prise en charge de bagages/colis peu encombrants est autorisée dans la limite des capacités des véhicules, sous l'entière responsabilité de leur propriétaire.

#### 5.9. Animaux

Les animaux sont interdits à l'exception des animaux domestiques de petites tailles transportés dans des paniers et les chiens guides.

## **6. DISPOSITIONS PARTICULIÈRES S'APPLIQUANT AUX SERVICES DE TRANSPORT DE SUBSTITUTION « MOBIBUS »**

### 6.1. Conditions d'accès

Ces services s'adressent aux usagers en fauteuil roulant, même à titre provisoire. Les voyageurs doivent préalablement s'inscrire au service auprès de l'agence commerciale.

### 6.2. Nature des prestations

Ces services sont déclenchés à la demande, à partir des horaires et des arrêts existant dans le guide horaire dès lors qu'au moins un des maillons de la chaîne de déplacement (l'arrêt d'origine, le véhicule et l'arrêt de destination) n'est pas accessible.

Il s'agit d'un transport d'un arrêt à un autre arrêt.

L'amplitude horaire et les jours de fonctionnement pour ces prestations sont identiques au reste du réseau.

### 6.3. Réservation

Ce service est accessible sur réservation, soit par téléphone, soit par Internet ([www.taneo-bus.fr](http://www.taneo-bus.fr)), soit au guichet de l'agence commerciale Taneo sise 31 rue Pierre Bérégovoy à Nevers.

Les réservations sont prises dans le cadre des horaires de l'Agence des Mobilités Taneo du lundi au vendredi jusqu'à 18h00 la veille du déplacement, jusqu'à 16h30 le samedi pour un déplacement le dimanche et/ou le lundi matin.

Les réservations doivent être effectuées de sept jours à 24h avant le déplacement.

L'exploitant pourra être amené à recontacter les demandeurs afin d'optimiser les services.

### 6.4. Annulation

Dans la mesure où, pour quelque raison que ce soit, l'utilisateur ne pourrait effectuer le déplacement demandé et programmé, il est tenu d'en informer l'agence commerciale entre 9h15 et 12h et entre 14h et 18h par tout moyen approprié.

L'exploitant se réserve le droit d'interdire provisoirement ou définitivement l'accès au service à toute personne générant des déplacements inutiles.

### 6.5. Ponctualité

Le conducteur ne pourra attendre au-delà de l'horaire prédéfini.

### 6.6. Tarification

L'ensemble de la gamme tarifaire du réseau Taneo s'applique sur les services de transport à la demande.

Titre en vente à bord du service : ticket unité, valable pour un trajet, retour interdit.

Règles de correspondance : la correspondance est gratuite sur tout le réseau Taneo dans l'heure qui suit la validation du titre. La correspondance se fait dans le sens de la course, non dans le sens retour.

Les voyageurs doivent se munir d'un titre de transport à chaque voyage. Un contrôle de titres sera effectué par le conducteur et par les agents de l'exploitant. En cas de situation irrégulière, le voyageur s'expose aux mêmes pénalités que sur les lignes du réseau Taneo.



### 6.7. Sécurité

A bord du véhicule, les voyageurs doivent se conformer aux instructions de sécurité et notamment ne pas refuser le port de la ceinture de sécurité. Il est interdit de fumer dans le véhicule.

L'exploitant se réserve le droit d'interdire provisoirement ou définitivement l'accès au service à toute personne n'appliquant pas ces consignes de sécurité.

### 6.8. Assistance à la clientèle

Dans le cadre de ses missions, le conducteur est autorisé à apporter une assistance physique aux usagers en tenant leur bras pour les accompagner lors de la montée dans le véhicule, si ces derniers en expriment le besoin. Cette aide est fournie dans le respect des règles de sécurité et de la disponibilité du conducteur.

### 6.9. Bagages

La prise en charge de bagages/colis peu encombrants est autorisée dans la limite des capacités des véhicules, sous l'entière responsabilité de leur propriétaire.