



**AURILLAC  
AGGLO**

unique / multiple – ensemble

*Stabus*

## CONDITIONS GENERALES D'UTILISATION DU SERVICE DE TRANSPORT A LA DEMANDE (TAD)

# SOMMAIRE

1. Caractéristiques générales .....	3
1.1 Objet du règlement.....	3
1.2 Périmètre d'application .....	3
1.3 Jours et horaires de fonctionnement du service .....	3
2. Accès aux services de transport à la demande .....	3
2.1 Fonctionnement de la desserte.....	3
2.2 Modalités de réservation .....	4
2.3 Modalités de prise en charge lors du trajet.....	4
2.4 Modalités en cas d'annulation .....	5
2.5 Accès des mineurs .....	5
3. Titres de transport.....	5
3.1 Conditions d'utilisation des titres de transport.....	5
3.2 Achat de titres de transport.....	5
3.3 Tarifs.....	5
4. Consignes de sécurité.....	5
5. Responsabilités .....	6
5.1 Comportement des usagers .....	6
5.2 Tabac - vapotage .....	6
5.3 Objets perdus ou trouvés.....	6
6. Transport d'animaux et d'objets divers .....	7
6.1 Animaux.....	7
6.2 Objets encombrants, bagages, colis .....	7
7. Interdictions diverses.....	7
8. La collecte de données à caractère personnel .....	8
9. Remarques et suggestions .....	9

## **1. Caractéristiques générales**

### 1.1 Objet du règlement

La SA-SPL Stabus est chargée d'exploiter le réseau de transports en commun urbain et périurbain défini dans le contrat d'OSP qui la lie à Aurillac Agglomération.

Un certain nombre de services sont réalisés en Transport A la Demande (TAD) sur le réseau périurbain.

Le présent règlement définit les conditions dans lesquelles les voyageurs peuvent utiliser le service de Transport à la demande (TAD) sur le territoire d'Aurillac Agglomération.

### 1.2 Périmètre d'application

Le présent règlement s'applique sur le périmètre des 25 communes du territoire d'Aurillac Agglomération :

Aurillac, Arpajon-sur-Cère, Ayrens, Carlat, Crandelles, Giou-de-Mamou, Jussac, Labrousse, Lacapelle-Viescamp, Laroquevieille, Lascelles, Mandailles-Saint-Julien, Marmanhac, Naucelles, Reilhac, Saint-Cirgues-de-Jordanne, Saint-Paul-des-Landes, Saint-Simon, Sansac-de-Marmiesse, Teissières-de-Cornet, Velzic, Vézac, Vézels-Roussy, Yolet, Ytrac.

Les services sont identifiés dans les fiches horaires de chaque ligne périurbaine, ils figurent en vert.

Les arrêts possibles sont donc indiqués et prédéfinis, la destination également.

Les usagers sont pris en charge sur un point d'arrêt prédéfini et matérialisé (poteau et/ou un abri).

### 1.3 Jours et horaires de fonctionnement du service

Le TAD est ouvert pour l'ensemble des services en période scolaire et les samedis et périodes de vacances scolaires lorsqu'ils sont identifiés en vert dans les fiches horaires des lignes périurbaines.

Les horaires sont indicatifs, ils pourront varier en fonction des réservations, du nombre d'usagers transportés ainsi que du trajet réalisé.

L'heure de prise en charge est indiquée à +/- 30 min à l'utilisateur lors de sa réservation. L'heure définitive est fixée lors de l'édition de la feuille de route une fois le délai de réservation dépassé.

Les horaires de dépose à la destination convenue lors de la réservation ne peuvent en aucun cas être modifiés, que ce soit à l'initiative de l'utilisateur ou à l'initiative du transporteur ou du conducteur.

## **2. Accès aux services de transport à la demande**

### 2.1 Fonctionnement de la desserte

Le transport à la demande est un service accessible à l'ensemble des personnes résidant temporairement ou régulièrement sur le territoire d'Aurillac Agglomération.

## 2.2 Modalités de réservation

La réservation d'un trajet doit se faire par téléphone au 04 71 48 53 00.

Les réservations sont effectuées 48h à l'avance, dans la limite des places disponibles, afin que la centrale de réservation puisse programmer les tournées, en fonction des horaires et arrêts de desserte des utilisateurs.

L'horaire de prise en charge est indiqué à +/- 30 min à l'utilisateur lors de sa réservation. L'horaire définitif est fixé lors de l'édition de la feuille de route une fois le délai de réservation dépassé. L'utilisateur en est informé.

Lors de cette réservation, l'utilisateur devra indiquer à l'interlocuteur :

- Son identité ;
- Son numéro de téléphone ;
- Son adresse électronique (en option) ;
- Son âge et sa date de naissance ;
- La date du déplacement ;
- La course souhaitée ;
- Le nom de l'arrêt de prise en charge ;
- Le nombre de personnes concernées et leur âge ;
- Les bagages transportés, le cas échéant (exemple : poussettes).

Les demandes sont prises en compte par ordre chronologique d'arrivée dans la limite des places disponibles.

L'utilisateur peut indiquer lors de sa réservation si le trajet est souhaité une fois ou s'il est à organiser régulièrement. L'utilisateur peut réserver plusieurs courses à la fois ou pour une période donnée.

Pour tout renseignement, les usagers sont invités à contacter la Stabus au 04 71 48 53 00. Ce numéro est joignable du lundi au vendredi de 9h30 à 12h00 et de 13h30 à 17h30, le samedi de 9h00 à 12h00.

## 2.3 Modalités de prise en charge lors du trajet

L'utilisateur doit se rendre au point d'arrêt cinq minutes avant l'heure de passage du véhicule. En cas de retard de l'utilisateur, le chauffeur se verra dans l'obligation de partir afin de ne pas pénaliser les autres utilisateurs.

Lors de la montée dans le véhicule, la personne indique son identité et confirme son trajet. Elle valide son titre de transport ou s'acquiesce d'un titre à bord.

La personne est ensuite déposée à l'endroit convenu lors de la réservation.

## 2.4 Modalités en cas d'annulation

Dans le cas où un usager n'utiliserait pas sa réservation sans prévenir, il devra régler le montant des trajets dus.

L'annulation d'une réservation par un usager doit se faire au plus tard 24h00 avant la course réservée au même numéro de téléphone que pour la réservation.

## 2.5 Accès des mineurs

Pour tous les enfants jusqu'à 10 ans, un dispositif de retenue (siège-auto, rehausseur, etc.) conforme à la législation en vigueur devra être fourni par le représentant légal/l'accompagnant.

S'ils sont accompagnés, ils sont placés sous la surveillance et la responsabilité directe de leur accompagnateur ou de leur représentant.

Les poussettes utilisées pour le transport de jeunes enfants sont admises dans les véhicules sans supplément de tarif et pliées.

L'utilisateur doit prendre toutes les précautions nécessaires à la sécurité de son (ses) enfant(s) à la montée, à la descente et au cours du transport. A l'intérieur du véhicule, il doit en outre veiller à ne pas gêner les entrées et sorties du véhicule.

## **3. Titres de transport**

### 3.1 Conditions d'utilisation des titres de transport

Pour voyager en règle sur le réseau de transport à la demande, les usagers doivent être munis d'un titre de transport en cours de validité faisant partie de la gamme du réseau Trans'cab.

Les titres de transport seront validés ou acquittés lors de la montée à bord du véhicule.

### 3.2 Achat de titres de transport

Les titres « Dépannage » sont disponibles à bord des véhicules auprès des conducteurs.

Il est demandé aux voyageurs de faire l'appoint en numéraire lorsqu'ils achètent un titre de transport auprès d'un conducteur à bord d'un véhicule.

### 3.3 Tarifs

Les tarifs appliqués sont ceux de la gamme tarifaire du réseau Trans'cab. Il est possible d'utiliser un titre occasionnel ou un abonnement.

Les informations tarifaires sont disponibles sur les outils d'information de la Stabus (site internet, dépliants, etc.).

## **4. Consignes de sécurité**

Lorsqu'ils constatent des incidents, agressions, actes d'incivilités, vols ou accidents dans les réseaux de transports, les usagers doivent avertir immédiatement le conducteur.

En cas d'accident, les responsabilités d'Aurillac Agglomération, Stabus et des exploitants transporteurs ne peuvent être engagées que si l'utilisateur peut produire le titre de transport

valide dont il avait l'obligation d'être muni afin de justifier de sa présence à l'intérieur du véhicule. Le non-respect de ces obligations dégage les responsabilités des exploitants et d'Aurillac Agglomération.

Aurillac Agglomération et les exploitants ne pourront pas être tenus responsables 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.

## **5. Responsabilités**

### 5.1 Comportement des usagers

L'utilisateur est responsable des dommages qu'il cause à autrui, ou de ceux qui sont causés par le fait des personnes ou des choses qu'il a sous sa garde (article 1382, 1383, 1384, 1385 du Code Civil).

Il est porté à connaissance des usagers que tout acte de violence verbale et/ou physique à l'encontre des chauffeurs ou de tout autre passager peut être sanctionné pénalement.

Les usagers sont invités à avoir un comportement courtois et empreint de civilité. A bord des véhicules, les voyageurs doivent, avant d'entrer, laisser sortir les passagers. Ils doivent également céder leur place aux passagers prioritaires (personne en situation de handicap, invalides ou infirmes, femmes enceintes, personnes accompagnées d'enfants de moins de 4 ans, personnes âgées de 65 ans et plus, etc.).

Les usagers sont tenus d'avoir une hygiène corporelle acceptable ne constituant pas une gêne pour les autres usagers et le conducteur.

Dans les véhicules de transport à la demande et dans les véhicules équipés, le port de la ceinture est obligatoire, conformément à la législation en vigueur.

En cas de refus d'un usager de respecter ces consignes, les chauffeurs sont habilités à lui refuser l'accès au véhicule.

### 5.2 Tabac - vapotage

Il est interdit de fumer dans les véhicules de même que dans tous les points d'accueil de l'exploitant et aux abords des points d'arrêt.

Il est également interdit de vapoter dans les véhicules de même que dans tous les points d'accueil de l'exploitant.

### 5.3 Objets perdus ou trouvés

Les objets recueillis dans les véhicules de transport en commun sont déposés au siège de la SA-SPL STABUS, 8 rue Denis Papin, 15000 AURILLAC, où ils peuvent être récupérés du lundi au jeudi de 8H30 à 12H00 et de 14H00 à 17H30, le vendredi de 8H30 à 12H.

La restitution aux ayants droit est subordonnée à la justification de leur identité et de leur domicile, et ne peut être obtenue qu'à partir du lendemain du jour de la perte.

## **6. Transport d'animaux et d'objets divers**

### 6.1 Animaux

Il est interdit d'introduire un animal à bord des véhicules.

Toutefois, les animaux domestiques de petite taille peuvent être admis mais à la seule condition qu'ils soient transportés dans des sacs ou paniers convenablement fermés ou strictement positionnés sur les genoux du voyageur responsable de l'animal.

Il s'agit d'une simple tolérance, la règle étant l'interdiction des animaux à bord.

Les chiens guides d'aveugle sont admis sans restriction.

Ces animaux ne doivent en aucun cas constituer une gêne pour les voyageurs. Le transporteur ne pourra être tenu pour responsable des conséquences des accidents dont les animaux sus-visés auraient été l'objet, ni des dommages qui leur auraient été causés ou qu'ils pourraient causer, que ce soit aux autres usagers, ou aux biens et matériels de toute nature.

Le voyageur demeure entièrement responsable de son animal.

### 6.2 Objets encombrants, bagages, colis

La montée dans les véhicules est interdite à toute personne transportant des matières qui, par leur nature, leur quantité ou l'insuffisance de leur emballage, peuvent être la source de dangers, ou des objets qui, par leur nature, leur volume ou leur odeur, pourraient gêner ou incommoder les voyageurs.

Toute personne, autorisée à porter ou transporter une arme à feu, ne peut accéder aux véhicules avec cette arme que si celle-ci est non chargée, démontée et maintenue dans un étui ou une mallette fermée (à l'exception des agents de la force publique, dans le cadre de la réglementation).

Par ailleurs, les agents du réseau sont habilités à refuser l'admission de certains objets si ces derniers sont susceptibles de constituer un danger ou une gêne pour les autres usagers, en raison de leur taille, de leur poids, ou bien du nombre élevé de voyageurs déjà présents dans le véhicule.

Enfin, il est interdit d'abandonner ou de déposer, sans surveillance, des matériaux ou objets dans les espaces ou véhicules affectés au transport public de voyageurs.

## **7. Interdictions diverses**

Sur l'ensemble du réseau TAD, il est interdit :

- D'entrer ou sortir pendant l'ouverture ou la fermeture des portes, la marche du véhicule ou en dehors des points d'arrêt ;
- De distraire l'attention du conducteur pendant la marche du véhicule ;
- De gêner la circulation des voyageurs à l'intérieur du véhicule ;
- D'occuper abusivement des places avec des effets, colis ou autres objets encombrants ;
- De faire obstacle à la manœuvre des portes ou des dispositifs de sécurité ;

- De manœuvrer, sauf cas de force majeure, baies, issues de secours, poignées d'alarme et plus généralement tout dispositif de sécurité ;
- De fumer et de cracher dans le véhicule ;
- De transporter des matières dangereuses (explosives, inflammables, toxiques...) ;
- De boire ou manger à bord du véhicule ;
- De dégrader le véhicule ;
- De proposer à la vente ou de consommer de l'alcool ou toute substance illicite ;
- D'avoir un comportement susceptible de perturber le chauffeur et/ou les autres passagers (état d'ivresse, usages d'appareils et d'instruments sonores) ;
- De s'asseoir à même le sol ou de s'allonger, de mettre les pieds sur les sièges ;
- De pratiquer toute forme de mendicité ;
- De pratiquer toute activité sportive ;
- De pénétrer avec des vélos, des vélomoteurs, des chariots type « supermarché », des fauteuils roulants ou déambulateurs (les véhicules ne sont pas adaptés à ces volumes),
- D'abandonner ou de jeter dans les véhicules tous papiers (journaux, emballages, titres de transport...) résidus ou détritrus de toute nature pouvant nuire à l'hygiène et à la propreté des lieux ;
- D'apposer sur le mobilier urbain (abribus, poteaux d'arrêt) des inscriptions manuscrites de toute nature ou imprimés (tracts, affiches...) ;
- De solliciter la signature de pétition, de se livrer à une quelconque propagande.

En cas de non-respect des consignes citées, les mesures peuvent aller jusqu'à l'exclusion temporaire ou définitive sur l'ensemble des réseaux de transports d'Aurillac Agglomération.

## **8. La collecte de données à caractère personnel**

Aurillac Agglomération agit en qualité de responsable de traitement pour les finalités décrites dans l'article 2.2. La SA-SPL STABUS intervient, pour l'organisation et l'exploitation opérationnelle du service, en qualité de sous-traitant, agissant dans le cadre d'un contrat d'obligations de service public (OSP) qui lui confie l'exploitation de l'ensemble de l'offre de mobilité d'Aurillac Agglomération.

Le sous-traitant s'engage à ne traiter les données qu'aux seules fins de l'organisation du TAD, à assurer la confidentialité, à mettre en œuvre des mesures de sécurité appropriées, à assister les responsables pour l'exercice des droits, la notification des violations et la tenue de la documentation.

Les traitements des données sont strictement nécessaires à l'organisation et l'exploitation du service de transport à la demande (instruction des demandes, exécution des trajets aller/retour, suivi et réclamations).

Les données concernent l'identité des usagers et leurs coordonnées.

Les traitements sont nécessaires à l'exécution d'une mission d'intérêt public relevant de l'organisation de la mobilité locale et de la continuité du service public de transport adapté.

L'accès aux données est strictement limité aux personnes habilitées, formées et tenues à la confidentialité.

Les personnes sont informées de manière claire et accessibles des caractéristiques des traitements. Elles disposent des droits d'accès, de rectification, d'effacement, de limitation, d'opposition et de portabilité, dans les conditions légales. Toute demande est traitée dans les meilleurs délais par les responsables de traitement.

Toutes les demandes relatives au RGPD ou aux droits mentionnés ci-dessus, pourront être adressées au délégué à la protection des données, par courriel à l'adresse électronique suivante : [dpocit@cantal.fr](mailto:dpocit@cantal.fr)

Les données opérationnelles de planification et d'exécution des trajets sont conservées au maximum 1 an après la fin du dernier service rendu pour la gestion des réclamations, puis suppression ou archivage intermédiaire si nécessaire.

Les données de facturation et pièces justificatives sont conservées 10 ans à compter de la clôture de l'exercice au titre des obligations comptables et de gestion publique, puis archivage selon les règles applicables aux personnes publiques.

A l'expiration des délais ci-dessus, les données sont supprimées de manière sécurisée ou font l'objet d'un archivage intermédiaire pour la durée strictement nécessaire au respect d'une obligation légale, réglementaire ou contentieuse, dans le respect des règles d'archivages applicables aux personnes publiques.

## **9. Remarques et suggestions**

Les réclamations doivent être faites par écrit et adressées à la SA-SPL STABUS, 8 rue Denis Papin, 15000 AURILLAC. Elles doivent être nominatives et préciser le service concerné et l'heure exacte où l'incident s'est produit.

De plus, il pourra être demandé à l'intéressé de faire la preuve de sa qualité de « voyageur », soit en fournissant le titre de transport, « papier » ou dématérialisé, utilisé réglementairement et qui correspondra au voyage en question, soit par tout autre moyen de nature à établir la réalité du voyage qu'il déclarera avoir effectué, et le paiement du prix y afférent.

La SA-SPL STABUS dispose d'un délai maximum de trois mois pour apporter une réponse aux réclamations qui lui sont faites. En l'absence de réponse ou dans le cas d'une réponse insatisfaisante, l'utilisateur concerné a la possibilité de saisir un médiateur.

Le présent Règlement peut être consulté ou retiré gratuitement auprès de l'exploitant, à l'adresse suivante : SA-SPL STABUS, 8 rue Denis Papin, 15000 AURILLAC. Il est également consultable sur le site Internet de la SA-SPL STABUS et sur le site [transcab.monbus.mobi](http://transcab.monbus.mobi).