

# Règlement d'utilisation du réseau de transport en commun Tisséo

## ARTICLE 1 : Objet et champ d'application

Les dispositions du présent règlement sont applicables à l'ensemble des lignes, services et enceintes du réseau de transport de Tisséo y compris les services sous-traités.

Il détermine des conditions dans lesquelles les voyageurs peuvent circuler sur le réseau et précise les droits et les obligations des voyageurs.

Le présent règlement d'exploitation se réfère aux usages et aux textes légaux en vigueur, notamment aux articles L2240-1 et suivants du code des transports ainsi que les textes réglementaires qui s'y rapportent tels que le décret du 3 mai 2016 relatif à la sûreté et aux règles de conduite dans les transports ferroviaires ou guidés et certains autres transports publics.

Le fait, pour un voyageur, de circuler sur le réseau Tisséo implique l'acceptation du présent règlement.

Le non-respect de ces obligations, le cas échéant renforcées ou complétées, à titre ponctuel ou permanent, sur décision des pouvoirs publics notamment dans le cadre de mesures de sécurisation, est constitutif d'une infraction au présent règlement, sanctionnée, à défaut de dispositions légales ou réglementaires plus sévères, par les dispositions de l'article R 601-5 du Code Pénal.

Outre ses extraits affichés dans les véhicules et enceintes du réseau Tisséo, le présent règlement est consultable sur le site internet [tisseo.fr](http://tisseo.fr).

Il peut aussi être communiqué par voie postale, dans son intégralité, en adressant la demande à Tisséo Voyageurs, Relation clients, 4 impasse Paul Mesplé, 31081 Toulouse cedex 1.

## ARTICLE 2 : Accès au réseau de transport

Le service transport fonctionne tous les jours de l'année sauf le 1<sup>er</sup> mai.

Les horaires d'exploitation sont affichés dans les stations, et aux arrêts.

Ils sont également disponibles sur le site internet [tisseo.fr](http://tisseo.fr), et l'application mobile Tisséo.

La loi du 11 octobre 2010 s'applique dans les transports publics. Ainsi, l'accès aux espaces et véhicules affectés aux services de transport, est interdit à toute personne vêtue d'une tenue destinée à dissimuler le visage.

L'accès au réseau est interdit aux enfants âgés de moins de 8 ans, non accompagnés d'une personne majeure chargée de les surveiller et de veiller au respect des prescriptions du présent règlement.

Le personnel de l'exploitant est à la disposition des voyageurs pour les renseigner.

Le personnel habilité par l'exploitant est reconnaissable grâce à une tenue ou au port apparent d'un badge ; en cas de relation avec la clientèle, il est à même de prouver sa qualité par présentation d'une pièce justificative.

### ■ Titre de transport

Les titres de transport et la tarification sont définis par Tisséo Collectivités, Autorité Organisatrice des transports.

Tous les voyageurs âgés de 4 ans et plus doivent être munis d'un titre de transport valable et en cours de validité pour circuler sur le réseau Tisséo.

Les enfants de moins de 4 ans voyagent gratuitement. En cas d'affluence, ils doivent le faire dans les bras ou sur les genoux de la personne qui les accompagne.

Voir [Article 3 : Achat, validation et conservation du titre de transport](#).

### ■ Accès aux véhicules

#### I. Réseau bus

Hors dispositions particulières donnant lieu à affichage dans les points d'arrêt et dans les véhicules, tous les arrêts sont facultatifs, le bus ne s'arrête que sur demande d'un voyageur présent à bord du bus ou à l'arrêt, dans ce cas, il est conseillé au voyageur à l'arrêt de faire signe au conducteur pour être vu en temps utile et permettre au conducteur d'arrêter son véhicule sans danger.

Le conducteur est habilité à refuser de transporter un voyageur démuné de titre de transport ou dont le comportement ou la tenue est susceptible de gêner ou représenter un danger pour les autres voyageurs.

Dès l'accès dans le bus, et après validation du titre de transport, les voyageurs se dirigent vers l'arrière du véhicule afin de faciliter la montée des autres voyageurs et pour ne pas obstruer la visibilité du conducteur.

#### a. Véhicules standards, à 2 portes

La montée des voyageurs se fait par la porte avant. La montée par la porte arrière est réservée aux PMR [Personnes à Mobilité Réduite] pour les bus équipés du dispositif, ou exceptionnellement tolérée pour les poussettes dont le gabarit ne permet pas un passage par la porte avant.

Le conducteur est habilité à signaler aux voyageurs qui montent à l'arrière que cette démarche est interdite et peut effectuer un rappel à la règle en s'assurant qu'ils valident bien leur titre de transport.

#### b. Véhicules articulés, à 3 ou 4 portes

La montée se fait par la porte avant.



# Règlement d'utilisation du réseau de transport en commun Tisséo

La montée par les portes centrales ou arrière est tolérée pour les voyageurs munis d'un titre de transport.

La descente se fait par les portes centrales et arrière.

À l'arrivée au terminus ou sur le réseau en cas de forte affluence, la descente est tolérée par la porte avant.

## II. Dispositions spécifiques relatives aux transports à la demande

Le Transport à la Demande (ou TAD) est un dispositif de transport public souple pour la desserte de secteurs peu denses.

La réservation préalable par Internet ou par téléphone est obligatoire avant le départ ; sans réservation, la course n'aura pas lieu.

Exceptions : sur les TAD 106, 118, 119 et 120, la réservation n'est pas nécessaire au départ d'une station de métro, d'un terminus tram ou d'une gare SNCF.

Le TAD est complémentaire aux lignes de bus, si un bus effectue le trajet demandé aux mêmes horaires, le bus devra être utilisé.

En cas d'annulation de son trajet il convient de prévenir Tisséo à l'avance.

Les réservations de groupe sont autorisées jusqu'à 5 personnes maximum.

Le détail des modalités de réservation, d'annulation et d'utilisation des TAD est accessible sur [tisseo.fr](http://tisseo.fr).

## III. Réseau métro et tramway

Les rames en exploitation effectuent systématiquement un arrêt dans chaque station.

L'accès et la sortie au métro et au tramway se font par toutes les portes. Pour faciliter les opérations d'échange et réduire les temps d'immobilisation, les voyageurs désirant entrer dans le véhicule donnent la priorité aux voyageurs qui descendent ; ils se tiennent en retrait et à côté des portes et non devant ces dernières, pour ne pas constituer un obstacle à la descente. Les voyageurs dotés de bagages, de sacs à dos, ou sacs à mains doivent veiller à ne pas gêner la fermeture des portes.

Il est recommandé de ne pas s'appuyer sur les portes afin de ne pas interférer avec le système d'ouverture ou de fermeture.

### ■ Places réservées, voyageurs prioritaires

Dans chaque véhicule, des places assises sont réservées par priorité décroissante aux :

- invalides de guerre,
- invalides civils,
- femmes enceintes,
- personnes accompagnées d'enfant de moins de 4 ans,
- personnes de plus de 65 ans.

Lorsque ces places réservées sont inoccupées, elles peuvent être utilisées par d'autres voyageurs qui devront les céder immédiatement aux ayants droits.

Plus généralement, les voyageurs non prioritaires sont invités à céder la place réservée qu'ils pourraient occuper, aux personnes pour lesquelles un trajet debout peut être pénible.

### ■ Personnes à mobilité réduite, dont utilisateurs de fauteuil roulant

Le réseau Métro, Tram, Bus est accessible aux personnes à mobilité réduite sauf exception liée aux spécificités de certains arrêts de bus indiquées sur les fiches horaires ou sur [tisseo.fr](http://tisseo.fr).

Le réseau tram et bus est accessible aux utilisateurs de fauteuil roulant [U.F.R], à concurrence du nombre d'emplacement réservés disponibles.

Sur le réseau bus, pour des raisons tenant à la sécurité des opérations d'accès au véhicule par des UFR, le conducteur n'est autorisé à actionner la rampe d'accès du véhicule que dans l'hypothèse où le ou les emplacements réservés ne sont pas déjà occupés par un ou des U.F.R, les autres voyageurs devant libérer le ou les emplacements réservés qu'ils occupent.

Les fauteuils roulants (notamment les fauteuils électriques, voiturettes ou autres engins de ce type) sont autorisés à bord des véhicules conformément à la réglementation en vigueur et sous réserve qu'ils soient compatibles avec les règles de sécurité et le bon fonctionnement des équipements d'accès et des véhicules de transport.

Les espaces UFR sont réservés par ordre de priorité :

- utilisateurs de fauteuils roulants,
- utilisateurs de fauteuils électriques,
- aux personnes accompagnées d'enfants en poussettes.

Dans les TAD, les personnes à mobilité réduite doivent informer l'opérateur lors de leur réservation afin de demander la mise à disposition d'un véhicule accessible.

Dans le métro :

- Les ascenseurs sont réservés prioritairement aux personnes à mobilité réduite : en priorité aux UFR, aux personnes avec poussettes, aux personnes avec bagages encombrants et d'un point de vue général aux personnes ne pouvant pas emprunter les escaliers du fait de leur handicap.
- L'accès PMR de la ligne de contrôle est réservé aux UFR, aux personnes avec poussettes, aux personnes avec bagages encombrants,

# Règlement d'utilisation du réseau de transport en commun Tisséo

aux personnes handicapées accompagnées d'un chien guide, aux accompagnateurs des chiens guide en formation et aux personnes n'étant pas en mesure d'emprunter les accès à tripodes du fait de leur handicap, de leur difficulté à se déplacer ou de leur petite taille. Le refus d'obtempérer est une infraction passible d'une contravention. Dans les rames, des emplacements spécifiques sont réservés en priorité aux utilisateurs de fauteuils roulants.

Les autres voyageurs doivent veiller à leur faciliter l'accès et la circulation à bord des véhicules, des quais et des arrêts.

## ■ Poussettes

Les poussettes pliées sont admises et transportées gratuitement.

Par dérogation, sauf en cas d'affluence, elles peuvent être acceptées dépliées, à condition qu'elles disposent d'un système de blocage des roues, qu'elles soient placées sur la plateforme réservée aux UFR et qu'elles ne gênent pas la circulation des voyageurs.

Les enfants peuvent alors rester dans les poussettes à condition qu'ils soient correctement harnachés.

L'usage des escaliers fixes ou mécaniques leur est interdit.

## ■ Occupation des strapontins

Dans les véhicules équipés, l'occupation des strapontins n'est pas autorisée en période d'affluence de manière à faciliter les accès et améliorer le confort des voyageurs.

## ■ Animaux

Les animaux y compris les nouveaux animaux de compagnie (NAC) sont interdits dans les transports en commun et/ou locaux ouverts au public sur l'ensemble du réseau Tisséo. Les animaux de petite taille classés dans la rubrique d'animaux dangereux par la législation sont également interdits.

L'accès aux transports en commun est toutefois accepté et gratuit uniquement pour :

- Les chiens guides d'aveugles ou d'assistance de personnes handicapées titulaires d'une carte d'invalidité, tenus en laisse. Ces mêmes chiens, lorsqu'ils sont en cours de formation seront également tenus en laisse. Le formateur doit alors être en possession de sa carte d'éducateur et/ou de la carte d'identification du chien guide.
- Les chiens concourant aux actions de secours et sécurité publique, sont muselés et tenus en laisse par l'agent en mission.
- Les animaux domestiques de petite taille (hors NAC) facilement portés sous un bras et en toute sécurité, ou transportés dans des paniers fermés.

Dans tous les cas, ces animaux ne doivent en aucun cas salir les lieux, incommoder les voyageurs ou constituer une gêne ou une menace à leur égard. Ils ne doivent pas occuper une place assise.

Tisséo ne pourra être tenu pour responsable des conséquences des accidents dont les animaux pourraient être la cause, ni des dommages qui pourraient leur être causés.

Par ailleurs, leur propriétaire est responsable des dégâts qu'ils pourront occasionner aux autres voyageurs et à Tisséo.

## ■ Vélos, trottinettes, patins à roulettes et assimilés

Les vélos sont interdits dans le métro et les bus.

Les vélos pliants, ainsi que les trottinettes pliantes sont admis. Ils doivent être pliés et ne pas gêner les autres voyageurs.

Les vélos sont autorisés à bord du tram excepté du lundi au vendredi de 7h à 9h et de 16h à 19h (heures de pointe).

Pour bien combiner vélo et tram, il est nécessaire de prendre quelques précautions :

- monter à bord au niveau de la porte arrière de la rame de tramway (dans le sens de la marche),
- veiller à rester à l'arrière de la rame tout au long du trajet afin de ne pas gêner les autres voyageurs,
- préparer la descente afin de faciliter la fluidité lors de l'arrêt en station.

## ■ Bagages et colis encombrants

Les petits colis et bagages à mains, pouvant être portés par une seule personne, sont acceptés et transportés gratuitement. Ils ne doivent pas occuper une place assise.

Les colis encombrants sont interdits. Est considéré comme encombrant, tout colis dont la plus grande dimension excède 1 mètre. Par dérogation, les colis longs, sont admis sous réserve qu'ils n'excèdent pas 2 mètres et que les autres dimensions restent inférieures à 0.20 mètre. Ces colis longs (exemple : skis) doivent être transportés verticalement.

Les chariots personnels à provisions sont acceptés et transportés gratuitement, dans la limite des places disponibles et hors période d'affluence.

Les chariots de type supermarché ou aéroport sont interdits.

## ■ Restrictions d'accès

Les personnes qui risquent d'incommoder par leur tenue ou leur comportement les autres voyageurs ou d'apporter un trouble à l'ordre public à l'intérieur d'un véhicule, à un arrêt ou dans un espace commercial du réseau, peuvent se voir enjoindre de quitter les lieux par le personnel de l'Exploitant même si elles se sont acquittées d'un titre de transport. Dans ce cas, elles ne pourront prétendre à aucun

# Règlement d'utilisation du réseau de transport en commun Tisséo

dédommagement.

## ARTICLE 3 : Titre de transport : achat et utilisation

### ■ Titre de transport

Les titres de transport se répartissent en trois catégories :

- les tickets magnétiques en papier rigide, disposant d'une piste magnétique,
- les cartes sans contact en plastique disposant d'un système électronique,
- les e-tickets (dématérialisés sur mobile).

Les règles d'utilisation des titres de transport sont portées à la connaissance des voyageurs sur [tisseo.fr](http://tisseo.fr), en Agence Tisséo, sur les machines de vente (Distributeurs Automatiques de Titre).

### ■ Achat du titre de transport

Avant tout accès au réseau, les voyageurs doivent s'assurer de disposer d'un titre de transport, ils peuvent se le procurer :

- En bus : seul le ticket dernière minute est vendu à bord, en espèces uniquement auprès du conducteur ; seuls les billets d'une valeur maximale de 20€ sont acceptés.
- Pour le métro ou tramway :
  - Des distributeurs automatiques de titres (DAT) sont présents dans les stations de tram ou de métro, paiement possible en espèce (pièces de monnaie uniquement) ou par carte bancaire.
  - Des bornes de rechargement de cartes de transport sont présentes dans les stations de métro : paiement possible par carte bancaire.
- En Agences Tisséo : en espèces, par chèque et par carte bancaire.
- Auprès des commerçants partenaires Tisséo : titres de transport proposés et modes de paiement acceptés : renseignements auprès du commerçant partenaire.
- Par correspondance :
  - pour les abonnements annuels à prélèvement automatique mensualisé,
  - pour les titres disponibles sur l'e-Agence, selon les [Conditions Générales de vente par correspondance](#) sur le site Internet de Tisséo,
  - pour les titres de la gamme professionnelle,
  - pour les titres délivrés dans le cadre de conventions.
- À distance via les applications mobiles dédiées.

### ■ Validation du titre de transport

#### I. Principe

La validation de tous les titres de transport (incluant les abonnements et les gratuités) est obligatoire avant l'accès aux quais ou à chaque montée dans le véhicule.

Elle est également obligatoire à chaque changement de ligne sur le métro, le tram, le bus, le transport à la demande (ou TAD), la Navette aéroport, le TER de la ligne C et à la sortie des parcs relais (ou P+R).

Un déplacement permet d'utiliser 4 lignes différentes, sur une période maximale de 1 heure, à partir de la 1<sup>ère</sup> validation. À la 5<sup>ème</sup> validation, ou si la période de validation est dépassée, un nouveau déplacement démarre.

Quand le titre permet d'utiliser la Navette aéroport, la période maximale est de 1h30, à partir de la 1<sup>ère</sup> validation.

#### II. Comment valider

Des équipements, dits « valideurs », sont présents dans les stations de métro, à bord des tramways et des bus et sur les quais de la ligne C. Ils sont également présents à la sortie des parcs relais.

Pour valider un titre de transport, il faut, selon le cas :

- insérer le ticket magnétique dans le valideur,
- présenter la carte sans contact sur le valideur,
- présenter le téléphone portable sur le valideur,
- en cas d'absence de valideur, présenter le titre au conducteur.

Tout voyageur qui, après passage devant les appareils de validation, est trouvé démuné d'un titre de transport validé, est en infraction et exposé comme tel aux sanctions légales et réglementaires (voir [article 6.2- Présentation du titre de transport](#)).

### ■ Conservation du titre de transport

Le titre de transport doit être conservé par le voyageur durant tout son déplacement.

Les voyageurs sont responsables du bon état de conservation de leur titre de transport ainsi validé et doivent, durant toute la durée de leur déplacement, pouvoir le présenter sur demande à tout agent dûment mandaté par l'Exploitant. Tout voyageur qui ne pourra présenter son titre de transport valable sera considéré en infraction et exposé comme tel aux sanctions légales ou réglementaires en vigueur.

# Règlement d'utilisation du réseau de transport en commun Tisséo

## ARTICLE 4 : Règles de sécurité et de sûreté, d'hygiène et de civisme

En toutes circonstances, les voyageurs doivent se conformer aux instructions données directement par le personnel Tisséo ou de ses prestataires, ou indirectement au moyen d'une annonce sonore ou d'une signalisation.

Le refus d'obtempérer est constitutif d'une infraction passible d'une contravention.

### ■ Respect et civisme

Tisséo tient au respect absolu de la personne et n'acceptera aucun acte d'incivilité vis-à-vis de son personnel.

Tisséo prendra les dispositions nécessaires pour faire cesser tout acte d'incivilité, et engagera les poursuites judiciaires appropriées.

### ■ Interdictions

Sauf application d'une réglementation générale plus sévère, leur non-respect par le voyageur est constitutif d'une infraction de nature contraventionnelle caractérisant une faute commise par celui-ci, susceptible d'exonérer Tisséo en cas d'accident.

Les comportements irrespectueux, injurieux ou agressifs à l'encontre des voyageurs ou des agents Tisséo sont proscrits et susceptibles de poursuites judiciaires.

À l'intérieur du métro, du tram, des bus, des TAD et autres véhicules du réseau Tisséo, ainsi que dans les enceintes et bâtiments du réseau Tisséo, il est interdit à toute personne :

- de porter atteinte à la sécurité publique ou de contrevenir aux lois et aux règlements en vigueur,
- de pénétrer dans un espace dont l'accès est réservé aux détenteurs d'un titre de transport ou de voyager dans un véhicule affecté au transport public de voyageurs, sans être muni d'un titre de transport valable et validé,
- de pénétrer sans autorisation dans des espaces affectés à la conduite des véhicules, d'occuper un emplacement non destiné aux voyageurs, de se placer indûment dans les espaces ayant une destination spéciale,
- d'accéder aux véhicules affectés au transport public de voyageurs en portant ou en transportant des matières ou objets qui par leur nature, leur quantité ou l'insuffisance de leur emballage, peuvent constituer un danger, une gêne pour les voyageurs, ou des salissures des véhicules,
- de pénétrer dans les véhicules et espaces affectés au transport public de voyageurs dans une tenue ou un état susceptible d'incommoder les autres voyageurs,
- de pénétrer ou de se maintenir dans les véhicules et espaces affectés au transport public de voyageurs en état d'ivresse,
- de pénétrer dans les véhicules et les espaces affectés au transport avec des animaux non autorisés,
- de circuler, sans autorisation, dans les espaces ou véhicules affectés au transport public de voyageurs, sur des engins motorisés ou non, à l'exception des moyens de déplacements utilisés par les personnes à mobilité réduite ; il est ainsi notamment interdit de circuler à vélo, trottinette, segway, gyropode, planche à roulettes, rollers ou patins dans les gares, espaces d'échanges multimodaux, et véhicules affectés au transport,
- d'entraver la libre circulation dans les véhicules et dans les espaces affectés au transport, ou d'occuper abusivement les sièges ; de s'asseoir ou de s'allonger sur le sol,
- de faire obstacle à la fermeture des portes d'accès aux véhicules avant le départ ou de les ouvrir après le signal de départ, pendant la marche et avant l'arrêt complet du véhicule,
- de faire usage du signal d'alarme, ou d'arrêt des bornes d'appel d'urgence, mis à la disposition des voyageurs de manière illégitime ou d'entraver par quelque moyen de ce soit, la mise en marche ou la circulation des véhicules,
- de faire obstacle, par quelque moyen que ce soit, à l'accès et l'utilisation des issues de secours,
- de modifier, déranger ou faire obstacle au fonctionnement normal des équipements installés dans les espaces ou véhicules,
- de monter ou de descendre ailleurs que dans les gares, stations, ou arrêts destinés à cet effet ou lorsque le véhicule n'est pas complètement arrêté ou après la sonnerie annonçant la fermeture des portes,
- d'entrer dans les véhicules ou d'en sortir autrement que par les accès aménagés à cet effet et placés du côté où se fait la montée ou la descente des véhicules,
- de parler sans nécessité au conducteur pendant la marche du véhicule,
- d'utiliser, sans autorisation, les véhicules affectés au transport public de voyageurs comme des engins de remorquage,
- de monter sur le toit des véhicules, rames, abribus et abris des stations, de se suspendre ou de s'accrocher à un quelconque élément extérieur des arrêts ou des véhicules, que ceux-ci soient à l'arrêt ou en mouvement,
- de prendre place ou de demeurer dans un véhicule affecté au transport public au-delà du terminus ou après la fin du service,
- de jeter ou abandonner dans les véhicules ou espaces tous papiers (journaux, emballages, titres de transport ...), résidus ou détritiques de toute nature,
- de cracher, d'uriner, de détériorer ou de souiller, de quelque manière que ce soit, les espaces, véhicules ou matériel affecté au transport public de voyageurs,
- de consommer des boissons et aliments à l'intérieur des véhicules,
- d'enlever ou de détériorer les étiquettes, cartes, pancartes, ou inscriptions intéressant le service de transport public de voyageurs, ainsi que la publicité régulièrement apposée dans les gares, stations, véhicules et zones d'affichage prévue à cet effet,

# Règlement d'utilisation du réseau de transport en commun Tisséo

- de fumer ou vapoter dans un véhicule ou dans un espace affecté au transport public de voyageurs,
- de faire usage, sans autorisation, dans les véhicules, les salles d'attente, les stations, sur les quais, et dans les dépendances accessibles aux voyageurs et aux autres usagers, d'appareils ou instruments sonores, ou de troubler la tranquillité d'autrui par des bruits ou des tapages,
- d'abandonner ou de déposer sans surveillance, des matériaux ou objets dans les espaces ou véhicules affectés au transport public de voyageurs,
- de mendier dans les espaces et les véhicules affectés au transport public de voyageurs,
- de s'adonner sans autorisation, à toute exploitation ou distribution commerciale d'objets dans les véhicules et espaces affectés au transport public de voyageurs,
- de solliciter la signature de pétitions, de se livrer à une quelconque propagande, de tenir des rassemblements,
- de se produire ou d'animer des spectacles sans autorisation,
- de photographier et filmer, sans autorisation, dans les véhicules et espaces affectés au transport public de voyageurs,
- de faire entrave au bon déroulement du contrôle de titres,
- de diffuser, par quelque moyen que ce soit et quel qu'en soit le support, tout message de nature à signaler la présence des contrôleurs ou des agents de sécurité employés ou missionnés par l'Exploitant,
- de stationner des motos, scooters, mobylettes ou autres engins motorisés thermiques dans les parcs à vélos.

## Interdictions spécifiques au transport ferré et guidé

Il est interdit à toute personne :

- de modifier ou déplacer sans autorisation ou de dégrader ou déranger la voie ferrée, les talus, clôtures, barrières, bâtiments et ouvrages d'art, les installations de production, de transport et de distribution d'énergie ainsi que les appareils et le matériel de toute nature servant à l'exploitation,
- de jeter ou déposer un matériau ou un objet quelconque sur les lignes de transport ou de distribution d'énergie ou dans les parties de la voie ferrée ou de ses dépendances qui ne sont pas affectées à la circulation publique,
- d'empêcher le fonctionnement des signaux ou appareils quelconques ou de manœuvrer ceux qui ne sont pas à la disposition du public,
- de pénétrer, circuler ou stationner sans autorisation régulière dans les parties de la voie ferrée ou de ses dépendances qui ne sont pas affectées à la circulation publique, d'y introduire des animaux ou d'y laisser introduire ceux dont elle est responsable, d'y faire circuler ou stationner un véhicule étranger au service, d'y jeter ou déposer un matériau ou un objet quelconque, d'entrer dans l'enceinte du chemin de fer ou d'en sortir par d'autres issues que celles affectées à cet usage,
- de laisser stationner des voitures ou des animaux sur les parties d'une voie publique suivie ou traversée à niveau par une voie ferrée,
- de jeter ou déposer un matériau ou un objet quelconque sur la voie ferrée,
- d'emprunter les rails de la voie ferrée avec un véhicule (excepté sur les zones mixtes tramway),
- d'accéder et de circuler dans les tunnels, passerelles de voies, ouvrages d'art non accessibles au public,
- d'accéder à la ligne aérienne de contact et à ses supports, notamment de grimper aux poteaux ou d'y suspendre quoi que ce soit,
- de tenter de récupérer les objets tombés dans les zones inaccessibles aux voyageurs (voies, fosses d'ascenseurs ou d'escaliers mécaniques...).

## ■ Consignes de sécurité

Sur le réseau, les voyageurs doivent, lorsqu'ils constatent des incidents ou accidents, avertir directement un agent de l'Exploitant, s'il est présent sur les lieux.

### I. Bornes d'appel d'urgence

Dans le métro, les stations, les quais, les parcs relais et les rames sont munis de dispositifs d'appels d'urgence dénommés Borne d'Appel D'Urgence [BAU] ou de Postes Inter phoniques Publics [PIP] permettant aux voyageurs, en cas d'urgence, d'entrer en communication phonique avec le Poste de Commande Centralisée du métro.

Dans le tramway, au niveau des portes des rames, des boutons d'appels d'urgence permettent aux voyageurs d'entrer en contact avec le conducteur. Chaque quai de station est muni d'un dispositif d'appel d'urgence mis à disposition des voyageurs pour contacter, en horaire d'exploitation, le poste centralisé de régulation.

### II. Poignées de déverrouillage des portes de rames

Toutes les portes latérales des rames sont munies de poignées de déverrouillage à la disposition des voyageurs en cas d'urgence. Leur action n'autorise l'ouverture des portes que lorsque la rame est à l'arrêt.

### III. Arrêt entraînant évacuation

En cas d'arrêt du métro, du tramway entraînant évacuation les voyageurs doivent se soumettre aux instructions du personnel d'exploitation ou des forces de sécurité. À leur demande, ils pourront :

- ouvrir les portes des rames en dehors des stations,



# Règlement d'utilisation du réseau de transport en commun Tisséo

- manœuvrer les dispositifs d'ouverture de secours de façades de quais,
- descendre hors des arrêts et accéder aux tunnels, passerelles ou tout espace habituellement interdit aux voyageurs.

Les voyageurs ne pourront refuser de descendre des rames si l'ordre est donné par le personnel de l'Exploitant, par les forces de sécurité, par la sonorisation ou une signalisation appropriée.

Les personnes à mobilité réduite devront se signaler via le poste inter phonique public situé dans la rame, et attendre les instructions du personnel d'exploitation.

## IV. Ascenseurs

- Il convient de ne pas gêner la fermeture de la porte et de s'assurer qu'aucun objet ne soit susceptible de se trouver coincé dans la porte.
- En cas d'anomalie de fonctionnement, appeler le poste central de commande par le bouton d'appel qui prendra les dispositions pour débloquer l'ascenseur.
- Il est formellement interdit de tenter de sortir en forçant les portes.

## V. Escaliers mécaniques

- Les parents doivent tenir par la main leurs jeunes enfants pour éviter tout risque de chute ou de blessure.
- Il est recommandé de tenir la main courante et de se positionner sur le côté droit de l'escalier mécanique.
- Il est recommandé aux personnes portant des vêtements amples ou des chaussures ouvertes, d'être vigilantes, pour éviter tout risque d'arrachement ou de déchirure, au niveau des parties mobiles de l'escalier mécanique.
- Il est interdit d'emprunter les escaliers mécaniques avec une poussette.
- Il est interdit d'emprunter les escaliers mécaniques à contresens.

Les consignes d'utilisation et de sécurité sont décrites par pictogramme sur chaque escalier mécanique.

## VI. Portes palières, portes de quais, portes de rames

- À proximité des portes, les parents doivent tenir par la main leurs jeunes enfants et s'assurer qu'ils se tiennent à distance suffisante des parties mobiles pour éviter tout risque de coincement.
- Les voyageurs dotés d'un bagage, d'un sac à dos ou sac à main doivent veiller à ne pas gêner la fermeture des portes.
- La fermeture des portes est précédée d'un signal sonore et lumineux. Dès l'émission de ce signal, il est interdit de franchir le seuil des portes motorisées.

## ■ Plan de lutte contre les violences et le harcèlement sexistes

Tisséo Voyageurs est engagé dans un plan national de lutte contre les violences et le harcèlement sexistes dans le transport public. Tisséo incite les victimes à déposer plainte et accompagne la victime qui en fait la demande, jusqu'au commissariat.

## ARTICLE 5 : Parcs relais et parcs à vélos

### ■ Parcs-relais

#### I. Accès

Des parcs relais gratuits sont mis à disposition des voyageurs du réseau Tisséo.

Seules les voitures particulières sont autorisées à pénétrer sur les parcs-relais. Elles devront stationner sur les emplacements matérialisés et se conformer à la signalisation en place. La hauteur maximale admise pour les véhicules est de 1m90.

Des places de stationnement sont réservées aux personnes à mobilité réduite. Les voitures stationnées sur ces emplacements devront afficher leur carte d'autorisation.

L'ouverture des barrières d'entrée est automatique.

La sortie des parcs relais s'effectue avec le ticket titre magnétique ou la carte de transport selon la tarification en vigueur.

#### II. Horaires

Les parcs relais sont ouverts au public selon les horaires affichés à l'entrée des Parcs Relais ainsi que sur le site [tisseo.fr](http://tisseo.fr).

Le stationnement y est interdit en dehors des heures d'ouverture.

#### Stationnement de nuit

Les détenteurs d'une carte Pastel, justifiant d'un travail de nuit peuvent s'abonner au stationnement de nuit Parc Relais Tisséo via l'E-agence Tisséo. La liste des parcs relais concernés est disponible sur [tisseo.fr](http://tisseo.fr).

#### III. Verbalisation du stationnement irrégulier

L'arrêt et stationnement irrégulier sur les emplacements PMR est constitutif d'une infraction punie d'une contravention de 4<sup>ème</sup> classe prévu et réprimé par l'article R 417-11 du Code de la Route.

L'arrêt et le stationnement irrégulier (hors horaires autorisés et/ou hors emplacement matérialisé) est constitutif d'une infraction passible

# Règlement d'utilisation du réseau de transport en commun Tisséo

d'une contravention de 2<sup>ème</sup> classe prévue et réprimée par les articles 2 et 14 du décret du 3 mai 2016.

Le stationnement ininterrompu pendant plus de 7 jours est constitutif d'un stationnement abusif susceptible d'immobilisation et de mise en fourrière dans les conditions prévues aux articles L325-1 et à L325-3 du Code de la Route.

## IV. Responsabilité

Le voyageur est tenu de respecter le Code de la Route dans les parcs-relais.

L'Exploitant ne répond pas des pertes et des dommages, quelle qu'en soit la cause, survenus du fait ou à l'occasion de l'utilisation du parc relais.

## V. Arrêt minute

Tisséo propose, sur certains parcs relais (liste sur [tisseo.fr](http://tisseo.fr)), une zone d'arrêt de courte durée, afin de faciliter la dépose et la reprise des voyageurs et covoitureurs en correspondance avec le métro. Un certain nombre de places sont ainsi réservées sur une zone identifiée (panneautique dédiée).

Le stationnement sur ces places réservées est interdit.

L'arrêt au-delà de la durée autorisée sur ces emplacements est constitutif d'un stationnement abusif verbalisable.

### ■ Parcs à vélos (ou P+V)

#### I. Accès

Des parcs à vélos sont mis à disposition des voyageurs du réseau Tisséo.

Les parcs à vélos sont réservés à l'usager exclusif des cycles non motorisés, il est donc interdit d'y stationner des motos, scooters, mobylettes ou autres engins motorisés thermiques.

L'accès à ce service est gratuit et réservé exclusivement aux voyageurs des transports en commun Tisséo titulaires d'une carte de transport sans contact (Pastel, Tisséo ...) contenant :

- un titre de transport Tisséo valide,
- un contrat donnant l'accès au parc à vélos.

Il est valable un an à compter de la date de chargement sur la carte de transport sans contact. Le contrat d'accès est disponible dans les Agences Tisséo ou en utilisant le formulaire de demande en ligne sur [tisseo.fr](http://tisseo.fr), rubrique E-Agence.

#### II. Horaires

Les parcs à vélos sont ouverts au public selon les horaires affichés en station et à l'entrée des parcs relais ainsi que sur le site [tisseo.fr](http://tisseo.fr). Le client est tenu de respecter ces horaires et ne pourra bénéficier d'aucune assistance pour accéder à son cycle en dehors des plages horaires d'ouverture.

#### III. Responsabilité

Pour rejoindre les parcs à vélos, le voyageur est tenu de respecter les règles de circulation à savoir :

- la circulation à pied dans les gares d'échange,
- le respect du Code de la Route dans les parcs-relais.

La mise à disposition des emplacements n'implique dépôt, ni garde des cycles à la charge de l'Exploitant. L'Exploitant ne répond pas des pertes et des dommages, quelle qu'en soit la cause, survenus du fait ou à l'occasion de l'utilisation du parc à vélos.

Le revenu mensuel imposable est calculé de la manière suivante :  $1/12^{\text{ème}}$  du revenu fiscal de référence / nombre de parts. Le revenu fiscal de référence et le nombre de parts figurent sur l'avis d'imposition.

## ARTICLE 6 : Contrôle et régularisation des infractions

### ■ Constatation des infractions au présent règlement

Tous les agents de l'Exploitant et les agents opérant pour son compte sont mandatés pour, à tout moment, constater les infractions et enjoindre les voyageurs de les faire cesser.

Les voyageurs pourront se voir refuser l'accès aux enceintes des installations, aux transports, ils pourront être invités à en sortir au plus vite ou être verbalisables.

Sont notamment considérées comme infractions et soumises aux sanctions pénales et réglementaires, les situations suivantes :

- voyager sans de titre de transport, avec un titre non valable, ou non validé,
- souiller (pieds posés sur banquette) ou dégrader les matériels roulants, les stations et les installations de toute nature,
- faire acte d'incivilité vis-à-vis du personnel de l'Exploitant ou des autres voyageurs,
- user abusivement des signaux d'alarmes et des outils de communication (bornes d'appel...),
- voyager avec un animal non autorisé,
- d'une manière générale, tous manquements aux règles inscrites au présent règlement.





# Règlement d'utilisation du réseau de transport en commun Tisséo

En cas de refus par le contrevenant de se soumettre aux injonctions des agents, un procès-verbal pourra être dressé et remis aux juridictions compétentes.

Les procès-verbaux sont dressés par les agents assermentés de l'Exploitant, en tenue ou en civil, ainsi que par tout agent de la force publique. Sur demande du voyageur contrôlé, l'agent d'exploitation assermenté justifie de sa qualité, attestée par sa carte d'assermentation.

## ■ Présentation du titre de transport

Les voyageurs doivent être en possession d'un titre de transport valide et de la justification requise pour son utilisation, conformément aux indications portées à leur connaissance par l'Exploitant. Conformément aux dispositions des articles L. 2241-10 et L. 2241-11 du Code des Transports, les voyageurs doivent être en mesure de justifier de leur identité lorsqu'ils ne disposent pas d'un titre de transport valable ou lorsqu'ils ne régularisent pas immédiatement leur situation, de même lorsqu'ils disposent d'un titre de transport nominatif.

Le voyageur qui refuse ou se déclare dans l'impossibilité de justifier de son identité, est tenu de demeurer à la disposition de l'agent assermenté pendant le temps nécessaire à l'information et à la décision de l'officier de police judiciaire. La violation de cette obligation constitue un délit puni par l'article L. 2241-2 du Code des Transports.

## ■ Régularisation des contraventions

Conformément aux dispositions de l'article 529-3 du Code de Procédure Pénale, pour les contraventions des quatre premières classes à la Police des Services Publics de Transports Ferroviaires et des Services de Transports Publics de Personnes, réguliers et à la demande, constatées par les agents de l'Exploitant, il peut être mis fin aux poursuites par le paiement d'une transaction comprenant l'indemnité forfaitaire et les frais qui lui sont attachés.

Plusieurs solutions sont proposées :

- directement auprès du contrôleur,
- en ligne sur [tisseo.fr](http://tisseo.fr), via l'E-Agence,
- par courrier adressé à Tisséo – service des PV – 4 impasse Paul Mesplé,
- en agence (liste consultable sur [tisseo.fr](http://tisseo.fr)).

Le contrevenant est invité à régler l'indemnité transactionnelle qui lui est proposée sur le champ.

À défaut de paiement immédiat, les procédures de régularisation et détails des indemnités forfaitaires et des frais sont décrits sur le procès-verbal remis au contrevenant. Si la transaction n'est pas réglée dans les deux mois, le dossier est transmis au Tribunal de Police pour action publique.

Les personnes voyageant de manière habituelle, dans tout moyen de transport public de personnes payant, sans être munies d'un titre de transport valable, sont punies des peines prévues par l'article L. 2242-6 du Code des Transports dès lors que le délit d'habitude défini par la loi est caractérisé.

Le refus d'obtempérer aux injonctions adressées par les agents assermentés chargés du contrôle pour assurer l'observation des dispositions du présent arrêté prises en application du décret n° 2016-541 du 3 mai 2016 est puni de l'indemnité forfaitaire prévue pour les contraventions de 4<sup>ème</sup> classe.

## ■ Signalement des contrôleurs ou d'agents de prévention

Il est interdit de diffuser, par quelque moyen que ce soit et quel qu'en soit le support, tout message de nature à signaler la présence de contrôleurs ou d'agents de sécurité employés ou missionnés par Tisséo.

Les personnes qui diffusent de tels messages sont punies des peines prévues par l'article L. 2242-10 du Code des Transports.

## ■ Dépôt de plainte et peines encourues

En fonction du type d'infraction constatée, l'Exploitant se réserve le droit de porter plainte, notamment en cas de dégradation des équipements et de perturbation du trafic commercial.

Ces infractions sont punies des peines prévues par les différents textes légaux ou réglementaires en la matière, sans préjudice des réparations civiles et de l'affichage du jugement de ces condamnations qui pourraient être réclamés par l'Exploitant.

Tisséo se réserve la possibilité de demander un dédommagement si des travaux de remise en état sont nécessaires ou si des perturbations du trafic commercial résultent de ces infractions.

## ARTICLE 7 : Données personnelles et vidéo protection

### ■ Données personnelles

Tisséo collecte et traite des données à caractère personnel et a désigné un représentant à la protection des données qui peut être contacté à l'adresse mail : [dpo@tisseo.fr](mailto:dpo@tisseo.fr)

L'ensemble des traitements est consigné sur un registre, comprenant pour chacun des traitements, mention des données traitées, de leurs finalités, des destinataires et des durées de conservation. Ce registre est consultable sur le site internet de Tisséo ([tisseo.fr](http://tisseo.fr)) ainsi qu'au siège de l'entreprise situé 4 impasse Paul Mesplé, 31081 Toulouse.

Par ailleurs, les voyageurs et usagers du réseau de transport sont informés de l'existence d'un système d'écoute de l'ambiance sonore dans les stations et à bord des véhicules. Toutes les conversations effectuées à partir des appels d'urgence dans les rames et en stations sont



# Règlement d'utilisation du réseau de transport en commun Tisséo

enregistrées.

Conformément à la réglementation en vigueur, dès la collecte des données, les voyageurs et usagers du réseau de transport sont informés du traitement effectué par Tisséo et du droit d'accès, de rectification et d'opposition qui leur est conféré par la loi.

Les personnes qui souhaitent exercer leurs droits doivent en faire la demande par courrier adressé à Tisséo Voyageurs - service Relation clients, sis 4 impasse Paul Mesplé, 31081 Toulouse ou par mail adressé à [contact@client.tisseo.fr](mailto:contact@client.tisseo.fr)

## ■ Vidéo protection

Les voyageurs et usagers du réseau de transport sont informés de l'existence d'un système de vidéo protection dans les véhicules et espaces affectés à l'exploitation du service public de transport conformément aux dispositions du Code de la sécurité intérieure.

Ils disposent d'un droit d'accès aux images qui les concernent et peuvent en vérifier la destruction, dans les délais fixés par l'autorisation préfectorale.

Les voyageurs et usagers qui souhaitent exercer leurs droits doivent en faire la demande par courrier adressé à Tisséo Voyageurs - Direction Sûreté, sis 4 impasse Paul Mesplé, 31081 Toulouse.

Cet accès peut toutefois leur être refusé pour des motifs tenant à la sûreté de l'État, à la défense, à la sécurité publique, lors d'une instruction judiciaire en cours ou pour protéger le secret de la vie privée de tierces personnes.

## ARTICLE 8 : Objets trouvés, perdus ou oubliés

Tisséo n'est nullement responsable des objets perdus ou volés sur son réseau.

Tout objet trouvé sur le réseau de transport sera déposé par Tisséo au Service des Objets Trouvés de la Ville de Toulouse, Arche Marengo, Allée Jacques Chaban-Delmas, 31000 Toulouse (Ligne A station Marengo-SNCF)

Les cartes Pastel trouvées sont centralisées et disponibles à l'agence Jean-Jaurès.

Tisséo se réserve le droit de détruire ou faire détruire tout objet abandonné qui lui paraît suspect et de nature à mettre en cause la sécurité des voyageurs. Tisséo ne pourra être tenu responsable des dégradations de ces objets.

Les objets perdus dans des zones inaccessibles aux voyageurs, comme par exemple les fosses d'ascenseurs et d'escaliers mécaniques, les voies de métro, ne peuvent être récupérés que par du personnel de l'Exploitant ou des prestataires identifiés.

Tisséo se réserve la possibilité de facturer les opérations de neutralisation, de destruction ou de récupération des objets et ne pourra être tenu responsable de toutes pertes ou dégradations de ces objets.

## ARTICLE 9 : Réclamations et médiation

### ■ Conditions de recevabilité

Pour être recevables, les réclamations doivent être motivées et formulées par écrit.

### ■ Modalités de réclamation

Les réclamations peuvent être déposées :

- en agence, à l'aide du formulaire mis à disposition des voyageurs,
- sur internet.

Ou adressées :

- par mail : [contact@client.tisseo.fr](mailto:contact@client.tisseo.fr),
- par voie postale :

**Tisséo Voyageurs - Relation Clients**  
**4 impasse Paul Mesplé**  
**31081 Toulouse cedex 9**

### ■ Médiation

Conformément aux dispositions de l'article L.612-1 du code de la consommation, tout consommateur a le droit de recourir à un médiateur de la consommation en vue de la résolution amiable du litige qui l'oppose à Tisséo.

La saisine du médiateur ne peut toutefois se faire qu'après réclamation écrite auprès du Service Relations clients de Tisséo et à défaut de réponse de celui-ci dans un délai de 60 jours ou en cas de fin de non-recevoir.

Les coordonnées du médiateur sont les suivantes :

**MTV Médiation Tourisme et Voyages**  
**BP 80 303 - 75823 Paris cedex 17**  
**Site internet : [www.mtv.travel](http://www.mtv.travel)**

