

2 REGLEMENT D'UTILISATION DES LIGNES OU SERVICES DE TRANSPORTS SUR RESERVATION (TSR) :

2.1 OBJET

Le transport sur réservation est un dispositif de transport public souple et pratique pour desservir les principales zones industrielles ou commerciales du cœur de l'agglomération. Il permet aussi d'assurer des liaisons inter-quartiers des communes les plus urbaines, d'assurer des trajets sur certaines lignes régulières du dimanche après-midi ou des lignes périurbaines en semaine sur des plages horaires creuses.

Il offre aussi la possibilité d'assurer des liaisons inter-villages en secteur rural sur quelques journées en semaine et de desservir 4 points centraux du réseau (gare SNCF, Hôtel de Ville, l'Hôpital de Roanne et le Coteau gare) tôt le matin ou en soirée à partir des points d'arrêts du réseau régulier.

Le présent règlement détermine les modalités d'accès au service de transport sur réservation.

2.2 PRINCIPE DE FONCTIONNEMENT

Les lignes ou services sur réservation sont complémentaires aux lignes régulières de bus sur le réseau et fonctionnent selon 3 systèmes.

2.2.1 Le service Flexy « lignes virtuelles »

Les lignes virtuelles ont un itinéraire précis, des points d'arrêt matérialisés et des horaires définis. Cependant, les trajets prévus ne seront effectués qu'en cas de réservation préalable et selon la disponibilité des véhicules. Les lignes concernées par ce services sont :

- Les lignes régulières périurbaines « PERY 10.11 » : certains trajets quotidiens en heures creuses sont assurés avec une réservation obligatoire, quel que soit l'arrêt de départ.
- Les lignes régulières « CITY 1.2.3.4 » (horaires habituels – Hiver, Scolaires et petites vacances scolaires) les dimanches et jours fériés avec une réservation obligatoire l'après-midi, quel que soit l'arrêt de départ.
- Les lignes régulières « CITY 1.2.3.4 » (horaires d'été) les dimanches et jours fériés avec une réservation obligatoire toute la journée, quel que soit l'arrêt de départ.
- Les lignes de proximité « PROXY 20, 21 et 26 » : certains trajets sont assurés avec une réservation obligatoire, quel que soit l'arrêt de départ.

2.2.2 Le service Flexy « zonal »

Il existe 3 zones FLEXY. Les points d'arrêts desservis dans ces 3 zones sont complémentaires à ceux du réseau des lignes City et lignes PERY 10 et 11. Les horaires et les itinéraires sont souples en fonction de l'ensemble des réservations pour une heure de départ ou d'arrivée donnée sur les points d'arrêts de référence gare SNCF, Hôtel de Ville et le Coteau gare (uniquement pour le FLEXY Le Coteau). Les itinéraires peuvent ainsi être optimisés.

Si aucune réservation n'est enregistrée le trajet n'est pas effectué.

Le service « FLEXY » permet une arrivée ou un départ de / vers la Gare SNCF, l'Hôtel de Ville ou le Coteau gare à partir d'un ensemble (ou vers un ensemble) de points d'arrêts du réseau inclus dans une des 3 zones FLEXY.

Les horaires de départ ou d'arrivée sont fixes à la Gare SNCF à l'Hôtel de ville, à la gare du Coteau ou à l'Hôpital de Roanne.

2.2.3 Le service Flexy « horaires de franges » (tôt le matin et tard le soir)

Les horaires et les itinéraires sont souples en fonction de l'ensemble des réservations pour une heure de départ ou d'arrivée donnée sur les points d'arrêts de référence gare SNCF, Hôpital de Roanne et Hôtel de Ville. Les itinéraires peuvent ainsi être optimisés.

Si aucune réservation n'est enregistrée le trajet n'est pas effectué.

Le Matin, ce service permet de rejoindre la Gare SNCF, l'Hôpital de Roanne ou l'Hôtel de Ville depuis l'ensemble de points d'arrêts des lignes City, des lignes PERY 10 et 11 et du service FLEXY. Les courses sont assurées au quotidien tôt le matin, sur réservation obligatoire, quel que soit l'arrêt de départ.

Le Soir, ce service permet un départ depuis la Gare SNCF, l'Hôpital de Roanne ou l'Hôtel de Ville vers l'ensemble de points d'arrêts des lignes City, des lignes PERY 10 et 11 et du service FLEXY. Les courses sont assurées au quotidien tard le soir, sur réservation obligatoire.

Se référer impérativement aux fiches horaires City, Pery ou aux fiches spécifiques du service FLEXY pour en connaître l'ensemble des modalités.

2.3 INSCRIPTION

Pour accéder aux services ou lignes sur réservation, l'usager doit préalablement s'inscrire au service par téléphone au N° **04.77.727.727** ou sur le site internet www.bus-star.com.

2.4 RESERVATION

Les réservations pour les groupes de plus de 4 personnes ne sont pas autorisées. Aucune réservation ne peut être prise en compte auprès du conducteur :

2.4.1 Par téléphone , par internet et depuis l'application My Mobi

Le service réservation est ouvert toute l'année (sauf les jours fériés) à toute personne préalablement inscrite sur un numéro spécifique au service

04.77.727.727

Du lundi au samedi de 7 h 00 à 19 h 00

Le dimanche de 9 h 00 à 12 h 30 et de 13 h 30 à 18 h 00

Les réservations et annulations des services sur réservation sont également possibles sur le site internet www.bus-star.com et depuis l'application My Mobi en permanence.

Les personnes souhaitant utiliser les réservations et annulations par internet devront accepter les

modalités de fonctionnement qui seront détaillées sur ce même site.

2.4.2 Les réservations sont possibles, selon la disponibilité des véhicules, jusqu'à 1 heure avant le trajet, dans les horaires d'ouverture de l'accueil téléphonique ou via le site de la STAR et l'application My Mobi. Réservation d'un trajet régulier

L'utilisateur peut réserver un déplacement quotidien, hebdomadaire ou mensuel pour une durée limitée à 1 mois maximum.

2.4.3 Éléments demandés lors de la réservation

Lors de sa réservation, l'utilisateur doit communiquer précisément :

- Le nom de la personne à transporter et ses coordonnées téléphoniques
- Le nom du service (ex « FLEXY »)
- La date du déplacement
- L'arrêt de prise en charge et de dépose
- L'horaire choisi dans la grille horaire correspondante
- S'il y a un trajet retour identique sur la ligne ou service
- Un numéro de téléphone (portable si possible)

Toute demande formulée de façon incomplète lors de la réservation ne sera pas prise en compte.

2.5 ANNULATION

2.5.1 Respect des délais d'annulation

- Si l'utilisateur ne peut effectuer le déplacement programmé, il est tenu d'en informer le service réservations par téléphone au n° **04.77.727.727**, au plus tard 1 heure avant le trajet jusqu'à 19 h 00 (du lundi au samedi), ou avant 18h00 (le dimanche) pour un transport prévu le lundi.
- Le respect de ces délais est essentiel à la bonne utilisation des transports publics.
- Les réservations et annulations des services sur réservation sont également possibles sur le site internet www.bus-star.com ou via l'application My Mobi (téléchargeable depuis le Google Play Store ou l'App Store d'Apple) jusqu'à 1 heure avant le trajet. Les personnes souhaitant utiliser les réservations et annulations par internet et depuis l'application devront accepter les modalités de fonctionnement du service qui seront détaillées sur ce même site et sur l'application.

2.5.2 Annulation hors délais :

Si le véhicule est arrivé sur place au lieu de rendez-vous, et en cas d'absence ou de retard du client, le paiement du transport est dû, de la valeur du ticket unité.

Une ou plusieurs annulations hors délais sont susceptibles de donner lieu à une éventuelle suspension temporaire ou définitive du service et ce jusqu'au paiement des sommes restants dues.

Le règlement doit se faire directement au Point City ou par chèque à l'adresse suivante :

STAR, Service Exploitation, 76 rue de Mâtel, 42300 Roanne

2.6 CONDITIONS D'UTILISATION :

Les prises en charge et les déposes des clients sont effectuées obligatoirement aux arrêts définis sur la ligne concernée. Un trajet pouvant être effectué par le biais d'une ligne régulière / classique ne pourra être pris en charge via le service Flexy.

L'utilisateur est prié de se présenter à l'arrêt avec 5 minutes d'avance, par rapport à l'horaire de sa prise en charge.

2.7 TRANSPORT ET PAIEMENT DES TITRES :

2.7.1 Tarification :

- La tarification est définie par Roannais Agglomération, agissant en qualité d'autorité organisatrice des transports publics, et appliquée par la STAR.
- La tarification applicable aux lignes ou services sur réservation est identique à celle en vigueur pour l'ensemble du réseau STAR.
- Aucun abonnement scolaire n'est valable pour le service de transport sur réservation

2.7.2 Achat et utilisation d'un titre de transports :

- A la montée dans le véhicule, l'utilisateur doit présenter un titre valide chargé sur un Billet Sans Contact, sur une Carte Sans Contact OÙRA ! qui doit être validé par le conducteur ou acheter un ticket unité auprès de ce dernier ou via l'application MyBus.
- En cas d'impossibilité de délivrer un ticket unité par le terminal de vente un ticket unité de substitution complété de la date et heure de montée (dotation remise par la Star) devra être remis au client par le conducteur.
- Le ticket à l'unité est valable pour un déplacement. Par déplacement, on entend le trajet effectué entre la première montée et la dernière descente du véhicule, correspondances comprises dans la limite de 1 heure.
- Un ticket donne droit à une correspondance gratuite sur l'ensemble du réseau STAR dans l'heure suivant la première validation du titre (y compris l'aller-retour). Le ticket unité doit alors être remis au conducteur du bus en correspondance qui remettra au client un ticket de

correspondance

- En cas de correspondance et de dépassement de 1 heure entre la première validation et la montée dans le véhicule, l'usager devra présenter ou acheter un nouveau ticket unité.
- Les tickets ne sont ni repris ni échangés.

Le refus de paiement entraîne automatiquement l'annulation de la course et une suspension temporaire du service (application article 6.b)

Des contrôles de titres sont régulièrement effectués par des agents assermentés.

2.8 TRANSPORTS DES ENFANTS :

- Les enfants de moins de 4 ans, obligatoirement accompagnés, voyagent gratuitement, avec réservation préalable.
- Les enfants de moins 11ans doivent être obligatoirement accompagnés d'une personne majeure capable de les surveiller.
- Les enfants âgés de 11 ans au minimum peuvent voyager seuls, à condition que le déplacement ait été réservé obligatoirement par un parent (père ou mère) ou tuteur légal. Les transports sur réservation ne doivent pas répondre à des obligations scolaires qui se substitueraient à des lignes ou des navettes spécialement dédiées.
- Les poussettes d'enfants doivent être pliées et sont transportées gratuitement dans la limite de la place disponible.
- Sur les services ou lignes sur réservation, un enfant de moins de 10 ans doit être installé à l'arrière du véhicule et être maintenu par un système homologué de retenue spécifique à son âge, son poids et sa morphologie. Ce dernier doit être fourni par les voyageurs et il devra être précisée son utilisation par l'adulte accompagnant lors de la prise de réservation.

2.9 ACCESSIBILITE :

- Les personnes à mobilité réduite, autres que les personnes en fauteuil roulant, peuvent réserver ce mode de transport.
- Les personnes en fauteuil roulant doivent s'inscrire sur le service spécialisé «Transport des Personnes à Mobilité Réduite » (TPMR).

2.10 SECURITE A BORD DES VEHICULES :

Le conducteur du service organise sa course et est seul juge concernant l'installation des clients à bord :

- Il est interdit de fumer/ « vapoter » à bord
- Le transport de colis et d'objets encombrants n'est pas autorisé. Seuls sont tolérés :
 - La prise en charge de l'équivalent de 2 sacs à main pour les courses liées à des besoins de la vie courante (alimentaires, vestimentaires...).
 - La prise en charge de l'équivalent d'une valise pour des voyages

- La prise en charge d'une seule poussette à condition qu'elle soit pliée (si véhicule léger utilisé pour la course). Cette information sera précisée par l'utilisateur lors de la prise de réservation.
- La prise en charge d'une trottinette pliée ou d'un vélo pliant dans la mesure des places disponibles dans le véhicule. Cette information sera précisée par l'utilisateur lors de la prise de réservation.
- Le service ne peut être tenu pour responsable de dégradations sur les marchandises transportées.
- Les produits dangereux et inflammables sont interdits.
- Les animaux ne sont autorisés que dans les cas suivants :
 - Les animaux de petite taille, convenablement enfermés dans des sacs ou paniers, à condition qu'ils ne puissent ni salir ni incommoder les autres voyageurs (dimension maximale des sacs ou paniers : 45 cm) ;
 - Les chiens guides d'aveugles ou d'assistance de personnes handicapées (quel que soit leur handicap, moteur, sensoriel ou mental) titulaires de l'une des cartes d'invalidité prévues à l'article L241-3 du code de l'action sociale et des familles (art. 53 et 54 de la loi du 11 février 2005) ;
 - Les chiens guides d'aveugles en cours de formation. Le formateur doit alors être en possession de sa carte d'éducateur de chiens guides d'aveugles et/ou de la carte d'identification du chien guide d'aveugle.
- Les personnes en état d'ébriété manifeste ne sont pas autorisées à monter à bord des véhicules.
- Tout trouble à la tranquillité publique à l'intérieur du véhicule sera sanctionné. (Il est interdit de faire la quête, de souiller ou dégrader le matériel, de mettre les pieds sur les sièges...).
- Des règles de civisme doivent être respectées, ne pas boire, ni manger dans le véhicule.
- Le port de la ceinture de sécurité pour les passagers est obligatoire, de même que le respect des consignes du conducteur.
- Il est interdit de distraire le conducteur pendant la course.

Tout contrevenant à ces dispositions s'expose à une verbalisation réglementaire, voire à une exclusion temporaire ou définitive du service.

Les voyageurs sont civilement responsables des dommages qu'ils causent aux biens et aux personnes dans le véhicule.

Tout accident survenant à l'intérieur du véhicule doit être signalé immédiatement au conducteur qui prendra les mesures nécessaires.

2.11 REMARQUES ET SUGGESTIONS

Les usagers peuvent faire part à tout moment de leurs remarques et suggestions soit :

- Par mail sur www.bus-star.com
- Par téléphone au **04.77.727.727**
- Par écrit sur le registre des observations et réclamations disponible au Point City

- Par courrier : STAR, Service Exploitation, 76 rue de Mâtel, 42300 Roanne

2.12 RECLAMATIONS

- Toute réclamation survenant à l'occasion d'une demande refusée, pour bénéficier du service, ou suite à la réalisation du service, fera l'objet d'une concertation à l'amiable entre le demandeur et la STAR.
- La décision sera rendue après consultation éventuelle de Roannais Agglomération.

2.13 VALIDITE DU REGLEMENT

- Ce règlement prend effet à compter du **1^{er} septembre 2021**.
- La STAR, en accord avec Roannais Agglomération, se réserve la possibilité de modifier à tout moment le règlement intérieur du service sur réservation et en avertira les usagers par tout moyen de communication qu'elle jugera adaptée