



RÈGLEMENT TRANSPORTS FLEXY - TRANSPORT SUR RESERVATION

Délibération du Conseil Communautaire du 24 avril 2025

SOMMAIRE

1. REGLEMENT D'UTILISATION DES LIGNES OU SERVICES DE TRANSPORTS SUR RESERVATION (TSR)	3
1.1 OBJET	3
1.2 PRINCIPE DE FONCTIONNEMENT	3
1.3 INSCRIPTION	4
1.4 RESERVATION	5
1.5 ANNULATION	6
1.6 CONDITIONS D'UTILISATION	7
1.7 TRANSPORT ET PAIEMENT DES TITRES	7
1.8 TRANSPORTS DES ENFANTS	8
1.9 ACCESSIBILITE	8
1.10 SECURITE A BORD DES VEHICULES	9
1.11 REMARQUES ET SUGGESTIONS	10
1.12 RECLAMATIONS	10
1.13 VALIDITE DU REGLEMENT	10

1. REGLEMENT D'UTILISATION DES LIGNES OU SERVICES DE TRANSPORTS SUR RESERVATION (TSR)

1.1 OBJET

Le transport sur réservation est un dispositif de transport public permettant de desservir les principales zones industrielles ou commerciales du cœur de l'agglomération roannaise.

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-communales 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 aux services de transport sur réservation.

1.2 PRINCIPE DE FONCTIONNEMENT

Trois types de services sur réservation complètent les lignes régulières de bus sur le réseau :

- Le service flexy « Lignes 1.2.3.4, 1.11 » et « Proxy »
- Le service Flexy « Zonal »
- Le service « Matin/Soir »

Transdev Roanne se verra en droit de **refuser de déclencher une course en TSR (Transports Sur Réservation) si une offre de ligne régulière existe aux mêmes horaires.**

1.2.1 Le service Flexy sur les « Lignes 1.2.3.4, 10.11, » et « PROXY »

Certains trajets quotidiens des lignes 1, 2, 3, 4, 10, 11, 20, 21 et 26 sont assurés avec une réservation obligatoire selon un itinéraire précis, des points d'arrêt matérialisés et des horaires définis.

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

Fonctionnement du service :

Certains trajets quotidiens de ces lignes sont assurés sur réservation selon l'itinéraire de la ligne, de ses points d'arrêts et des horaires prédéfinis :

- Les lignes **régulières périurbaines « PERY 10.11 »** : certains trajets quotidiens en heures creuses ;
- Les lignes **régulières « CITY 1.2.3.4 »** (en période scolaires et petites vacances scolaires) sur certains trajets de l'après-midi, les dimanches et jours fériés ;
- Les lignes de **proximité « PROXY 20, 21 et 26 »**.

Les différentes grilles horaires sont disponibles sur le site de la STAR.

1.2.2 Le service Flexy « zonal »

Il existe **4 zones FLEXY ZONAL** (Bonvert - La Villette - Coteau- Numériparc). Les points d'arrêts desservis dans ces 4 zones sont complémentaires à ceux du réseau des lignes City et lignes PERY 10 et 11.

L'heure de prise en charge ou de dépose est confirmé au moment de la réservation selon une grille horaire disponible sur le site internet de la STAR.

Les horaires de départ ou d'arrivée **sont fixes** à la Gare routière à l'Hôtel de ville, à la gare du Coteau à partir d'un ensemble (ou vers un ensemble) de points d'arrêts du réseau inclus dans une des 4 zones FLEXY.

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

1.2.3 Le service Flexy « Matin/Soir » (tôt le matin et tard le soir)

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**.

Les horaires de départ ou d'arrivée **sont fixes** à la Gare Routière, à l'Hôtel de ville ou à l'Hôpital de Roanne.

L'heure de prise en charge ou de dépose est confirmé au moment de la réservation selon une grille horaire disponible sur le site de la star.

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

1.2.4 Conditions d'ouverture de points d'arrêts

Toute **demande d'ouverture** de nouveau point de desserte ne pourra se faire que sur le service « Flexy zonal » ; **sur une zone non desservie par une ligne régulière et à partir de 3 usagers.**

Toute demande fera l'objet d'une étude préalable par l'Autorité Organisatrice, Roannais Agglomération.

1.3 INSCRIPTION

Pour accéder aux services sur réservation, l'utilisateur doit préalablement s'inscrire au service par téléphone au N° **04.77.727.727** ou sur le site internet www.bus-star.com ou via l'application **MyMobi**, accessible depuis un iPhone avec l'AppStore ou un smartphone Android via GooglePlay.

Un numéro de téléphone portable et une adresse postale vous seront demandés.

1.4 RESERVATION

La réservation est nominative. En cas d'inscription groupées, le nom de toutes les bénéficiaires seront demandés.

Aucune réservation **ne peut être prise en compte auprès du conducteur.**

Le service des réservations est ouvert toute l'année (sauf les jours fériés) à toute personne préalablement inscrite.

Par téléphone, par internet et depuis l'application MyMobi

04.77.727.727

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

Le dimanche de 9 h00 à 12h30 et de 13h30 à 18h00

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

Les réservations du **dimanche** doivent en **revanche être prises au plus tard la veille.**

Les personnes souhaitant utiliser les réservations et annulations par internet devront accepter les modalités de fonctionnement qui seront détaillées sur ce même site.

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 MyMobi.

Réservation d'un trajet régulier :

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

1.4.1 Éléments demandés lors de la réservation

Pour bénéficier du service sur réservation, une **pré-inscription** devra être réalisée par le client. 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) ;
- Une adresse postale

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

1.5 ANNULATION

1.5.1 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 19h00 (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 sont également possibles sur le site internet www.bus-star.com ou via l'application MyMobi 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.

En cas de non-respect des délais d'annulation mentionnés ci-dessus ou de non-présentation, l'utilisateur **se verra appliquer les sanctions décrites à l'article 1.5.2** du présent règlement sauf en cas de force majeure.

Cas de force majeure : En cas d'annulation d'un service pour cause de force majeure du transporteur (*panne de véhicule, intempéries, voir absence de conducteurs etc.*) l'opérateur mettra tout en œuvre (courriel, téléphone) pour informer les clients ayant réservé leur trajet, dès connaissance de la situation.

1.5.2 Annulation hors délais

Si le véhicule est arrivé sur place au lieu de rendez-vous, en cas d'absence ou de retard du client, ce dernier peut être contacté par le conducteur par téléphone sur la base du numéro fourni lors de l'inscription.

Auquel cas, **si l'utilisateur ne se présente pas, le paiement du transport est dû soit de la valeur du titre unité à 1.40€.**

En cas d'absence à l'heure et à l'arrêt convenus lors de la réservation, ou d'annulation tardive non justifiée, Transdev Roanne peut appliquer les sanctions suivantes à l'encontre des usagers :

- **Premier niveau** (1^{ère} absence) - un avertissement par courrier avec le paiement du titre de transport de la valeur du titre unitaire ;
Le délai de règlement est de **15 jours** – Tant que l'utilisateur n'a pas régularisé son amende de premier niveau – **aucune nouvelle inscription ne sera possible sur le service.**
- **Deuxième niveau** (2^{ème} absence) - une amende forfaitaire de 20€ notifiée par courrier en Recommandé avec Accusé de Réception (RAR) ;
Le délai de règlement est de **15 jours** – Tant que l'utilisateur n'a pas régularisé son amende du second niveau – **aucune nouvelle inscription ne sera possible sur le service.**
- **Troisième niveau** (3^{ème} absence) - Une exclusion temporaire de 6 mois sur une année calendaire.

Le règlement doit se faire directement **au Point City : 50 Rue Jean Jaurès 42300 Roanne** ou **par chèque** à l'adresse suivante : **STAR, Service Exploitation, 76 rue de Matel, 42300 Roanne**

1.6 CONDITIONS D'UTILISATION

Les voyageurs seront tenus de se conformer aux modalités d'accès au véhicule qui seront définies selon les besoins de l'exploitant et susceptibles d'évoluer. Ces modalités seront mises à jour sur le site internet de la Star www.bus-star.com.

Les prises en charge et les déposes des clients sont effectuées obligatoirement aux arrêts définis sur la ligne concernée. Pour les services « zonal » ou « matin/soir » si le trajet peut être effectué par le biais d'une ligne régulière / classique il ne sera pas pris en charge via le service Flexy.

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

La desserte est réalisée uniquement aux points d'arrêts matérialisés. Tout arrêt "sauvage" en cours de trajet est interdit y compris la modification de l'itinéraire en direct auprès du conducteur.

Les voyageurs sont tenus d'adopter un comportement respectueux à l'égard des autres passagers du personnel et du matériel et de se conformer à toutes les consignes du présent règlement et du règlement général. Certains de ces agissements seront constitutifs d'une infraction et pourront par conséquent faire l'objet de poursuites pénales.

Le non-respect par l'un des voyageurs du réseau de l'une des règles précitées à l'article 1.10 pourra entraîner l'interdiction de l'accès ou son expulsion du transport concerné.

1.7 TRANSPORT ET PAIEMENT DES TITRES

1.7.1 Tarification

- La tarification est définie par Roannais Agglomération, agissant en qualité d'Autorité Organisatrice des transports publics, et appliquée par la STAR <https://www.bus-star.com/tarifs-et-reglements/>
- 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.

1.7.2 Achat et utilisation d'un titre de transports

- A la montée dans le véhicule, l'utilisateur a la possibilité de :
 - Valider un titre chargé sur **un support OÙRA ou sur l'application mobile** ;
 - **Acheter un Titre unité au tarif de 1.40 € valable une heure sur le réseau STAR** auprès du conducteur ;
- En cas d'impossibilité de délivrer un Titre unité par le terminal de vente, un Titre 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 Titre à l'unité est valable pour un déplacement. Par déplacement, est entendu le trajet effectué entre la première montée et la dernière descente du véhicule, correspondances comprises dans la limite de 1 heure ;
- Les Titres ne sont ni repris ni échangés.

Correspondances

Un Titre 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 Titre unité doit alors être remis au conducteur du bus en 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 Titre unité**.

Le refus de paiement entraîne automatiquement l'annulation de la course et une suspension temporaire du service (application article 1.5.2)

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

1.7.3 Gratuité

La gratuité s'applique sur l'ensemble du réseau les samedis et dimanches. La montée à bord d'un véhicule Flexy est « libre » et ne nécessite pas de disposer ni de valider un titre de transport.

En revanche, **cela n'exclut pas une inscription au préalable** via les canaux de communication existants et mentionnés à l'article 1.4 pour toute prise en charge.

La réservation en cas de gratuité reste obligatoire.

Les modalités réglementaires pour **toute annulation hors délais restent identiques** lors de la gratuité.

1.8 TRANSPORTS DES ENFANTS

Les enfants **de moins de 4 ans**, obligatoirement accompagnés, voyagent gratuitement, avec réservation préalable ; Les enfants **de plus de 4 ans** doivent en revanche s'acquitter d'un Titre pour voyager en règle.

Pour tout enfant dont l'âge **est inférieur à 10 ans** il est obligatoire **de fournir un dispositif de retenue homologué adapté à sa morphologie** : La législation oblige à transporter les enfants de moins de 3 ans dans un siège bébé et les enfants de 3 à 10 ans dans un réhausseur. Il est donc indispensable de préciser lors de la réservation du trajet la présence d'un enfant. Les sièges bébé et rehausseurs **ne seront pas fournis par le conducteur**.

Ils 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 de place disponible. Elles devront être indiquées au moment de la réservation ;

1.9 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).

1.10 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. Cette information sera précisée par l'usager lors de la prise de réservation ;
 - La prise en charge d'une trottinette pliée sous réserve de places disponibles dans le véhicule. Cette information sera précisée par l'usager lors de la prise de réservation ;
- 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, d'y introduire des drogues, armes ou tout objet potentiellement dangereux ou contondant...*) ;
- Des règles de civisme doivent être respectées, ne pas boire, ni manger dans le véhicule ;
- Il est interdit de fumer ou de vapoter dans le véhicule ;
- Il est interdit de distraire le conducteur pendant la course ;
- Monter dans le véhicule sans avoir réservé au préalable ;
- Gêner la montée ou descente des autres utilisateurs ;
- Faire obstacles à la fermeture des portes, les ouvrir en marche avant l'arrêt complet du véhicule, gêner la conduite ;
- Distribuer des tracts ou solliciter la signature de pétitions, se livrer à de la propagande etc ;
- Tout vélo même pliant est interdit à bord ;
- Jeter papiers, journaux, emballages, résidus de détritux pouvant nuire à l'hygiène et propreté du véhicule.

Le port de la ceinture de sécurité pour les passagers est obligatoire, de même que le respect des consignes du conducteur ;

En cas d'empêchement, l'usager devra fournir un certificat médical empêchant l'utilisation de la ceinture de sécurité.

Le service ne peut être tenu pour responsable de dégradations sur les marchandises transportées ;

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.

1.11 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 Matel, 42300 Roanne.

RGPD : Nous vous invitons à vous référer au paragraphe 1.14 "confidentialité des données" du règlement général de transports.

Objets trouvés : Nous vous invitons à vous rendre au Point City au 50 rue Jean Jaurès 42300 Roanne.

1.12 RECLAMATIONS

Toute réclamation survenant à l'occasion d'une demande refusée, pour bénéficier du service, ou à la suite de 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.

1.13 VALIDITE DU REGLEMENT

Ce règlement prend effet à compter du **1er septembre 2025**.

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.

Il demeure disponible sur le site internet de la Star (www.bus-star.com), et de Roannais Agglomération (www.agglo-roanne.fr) et peut être expédié à tout voyageur sur simple demande.

Un extrait des principales dispositions est affiché dans les véhicules affectés à ce service.