

RÈGLEMENT DU TRANSPORT À LA DEMANDE PAASSERELLE

ARTICLE PRELIMINAIRE. DISPOSITION GENERALES

Champ d'application

Les dispositions du présent règlement sont applicables au Transport à la Demande organisé par Provence Alpes Agglomération. Il définit les conditions d'utilisation, les droits et les obligations des usagers du service de transport précité. Le règlement s'applique également aux personnes utilisant en service à la demande.

Le présent règlement d'utilisation, ainsi que les conditions générales de vente sont disponibles en consultation ou téléchargement sur le site : www.provencealpesagglo.fr

Date d'application

Le présent règlement a été adopté le 18 juin 2025 par le Conseil communautaire de Provence Alpes Agglomération. Il est applicable à compter du 23 juin 2025.

Affichage

Information au public :

Les principales dispositions du présent règlement sont disponibles sur le site internet de Provence Alpes Agglomération.

Article 1. NATURE DU SERVICE

Le service de transport à la demande PAASSERELLE, qui repose sur une réservation préalable, complète l'offre régulière en bus du réseau RTUD ou régional pour certains secteurs. Il est accessible à toute personne de plus de 18 ans. Les personnes mineures ne peuvent pas réserver le service seules mais peuvent l'utiliser si elles sont accompagnées par une personne majeure.

Le point de départ ou d'arrivée doit impérativement se situer sur une des huit communes desservies par le service à savoir : Château-Arnoux-Saint-Auban, Peyruis, Ganagobie, Mallefougasse-Augès, Les Mées, Malijai, L'Escale et Volonne.

Les réservations peuvent être effectuées via une application mobile disponible gratuitement sur les plateformes Android et Apple ou le site internet dédié, jusqu'à 30 minutes avant le début de la course. Il est également possible de réserver par téléphone ou directement auprès de la Maison France Service de Château Arnoux Saint-Auban pendant les heures d'ouverture habituelles au 04 92 37 25 94.

Les trajets inférieurs à 2 000 mètres ne sont pas éligibles à ce service.

Article 2. FONCTIONNEMENT DU SERVICE

2.1. Moyens de transport

Le service PAASSERELLE opéré par Provence Alpes Agglo est assuré par des véhicules dédiés identifiables par un flocage identifié.

2.2. Dispositions particulières

Seuls les petits animaux en panier, sac ou cage, ainsi que les chiens guides, sont acceptés. Les vélos ne sont pas admis, mais les objets volumineux tels que bagages, courses et trottinettes pliantes peuvent être transportés sous réserve de disponibilité. Les passagers doivent indiquer au moment de la réservation du trajet qu'ils voyagent avec un bagage volumineux. Les produits dangereux (tels que bouteilles de gaz) sont interdits à bord.

2.3. Modalités de réservation des services

Les réservations peuvent être effectuées plusieurs jours à l'avance, jusqu'à trois mois. Il est possible de réserver jusqu'à 14 trajets en une seule fois. L'application mobile permet également de réitérer facilement des courses précédemment réservées.

2.4. Procédure de réservation par application mobile ou le site internet

Pour réserver une course, les clients téléchargent gratuitement l'application PAASSERELLE sur les plateformes Google et Apple ou se rendent sur le site internet dédié.

Après création du compte client, il est possible de réserver en indiquant l'adresse de montée et de descente, la date, l'heure de prise en charge souhaitée et le nombre de passagers. Le règlement du trajet se fait ensuite via l'application ou le site internet.

L'application optimise le groupement des réservations, ce qui peut entraîner une variation du temps de trajet et une flexibilité d'horaire de prise en charge de ± 15 minutes.

Une confirmation de réservation est envoyée par notification ou SMS dès l'enregistrement de la demande, et un rappel est adressé au client quelques minutes avant la prise en charge.

2.5. Procédure de réservation par téléphone

Les réservations téléphoniques doivent être réalisées la veille pour le lendemain en appelant la Maison France Service de Château Arnoux Saint-Auban pendant ses heures d'ouverture habituelles. Le règlement des courses réservées auprès de la Maison France Service se fera directement auprès du chauffeur et en argent liquide.

2.6. Modalités de prise en charge

Les clients doivent se présenter au lieu de rendez-vous cinq minutes avant l'heure de prise en charge indiquée. En cas d'absence, le conducteur PAASSERELLE vérifiera les instructions via l'application mobile pour adapter le temps d'attente selon le planning des réservations.

2.7. Tarifs

Le service est de 2€ le trajet. Seules les pièces de monnaie et les billets inférieurs à 20€ seront acceptés par le chauffeur pour régler le trajet à bord du véhicule.

Le service est gratuit pour les personnes détentrices d'une carte mobilité inclusion invalidité. Toute utilisation frauduleuse de la carte mobilité inclusion invalidité (falsification, contrefaçon, prêt par un tiers...) constatée lors d'un contrôle entraîne l'opposition de la carte, la résiliation immédiate sur le service PAASSERELLE. Le client sera par ailleurs redevable de la réduction dont il aura indûment bénéficié.

2.8. Politique de Gestion des Retards, Incidents et circonstances exceptionnelles ou imprévues

En cas de retard ou d'incident perturbant le bon fonctionnement du service, Provence Alpes Agglomération s'efforcera d'informer les passagers dans les plus brefs délais. Aucun remboursement de titre, même partiel, ne sera effectué même en cas de journées gratuites décidées par Provence Alpes Agglomération ou de perturbations du réseau (intempéries, incidents indépendants de Provence Alpes Agglomération, manifestations, grèves), à l'exception des cas où le service n'aurait pas pu être assuré pour des raisons imputables à Provence Alpes Agglomération.

Le conducteur peut, en cas de circonstances exceptionnelles ou imprévues, et dans le strict intérêt de la sécurité des personnes ou de la continuité du service, adapter les modalités d'exécution du service. Cette dérogation reste encadrée par Provence Alpes Agglomération, autorité organisatrice du transport.

2.9. Conditions d'Accessibilité

Le service PAASSERELLE est accessible aux personnes à mobilité réduite et en situation de handicap nécessitant pour se déplacer des équipements courants (fauteuil roulant, déambulateur, etc.).

2.10. Responsabilités des Clients

Les passagers utilisant le service PAASSERELLE s'engagent à respecter les horaires de prise en charge et de descente indiqués, à respecter le matériel mis à disposition ainsi que les autres passagers. Toute dégradation ou non-respect des règles d'utilisation pourra entraîner une suspension temporaire d'accès au service.

Toute suspension temporaire d'accès au service sera notifiée au client, qui pourra présenter ses observations dans un délai de 7 jours.

2.11. Mesures de Sécurité, de Sûreté et Règles d'Utilisation du Service

Les mineurs non accompagnés ne sont pas autorisés à accéder au service pour des motifs de responsabilité juridique. Ils peuvent donc utiliser le service s'ils sont accompagnés par une personne majeure.

Par ailleurs, pour maintenir le confort de chacun, les usagers s'engagent à limiter le bruit dans les véhicules et à respecter la tranquillité des autres passagers en adoptant une attitude courtoise.

Les usagers devront se soumettre aux consignes et règles de sécurité à bord du véhicule, ainsi que lors de la montée et la descente.

Le port de la ceinture est obligatoire.

Outre les interdictions posées par ailleurs par le présent règlement, il est interdit aux voyageurs,

- De monter dans les véhicules avec des armes à feu (à l'exception des agents de la force publique), de monter des matières qui de par leur nature, leur quantité, leur volume, ou l'insuffisance de leur emballage, peuvent être source de dangers, (matières explosives, inflammables...) ou des objets qui, par leur nature, leur volume, leur odeur pourraient gêner ou incommoder les voyageurs ;
- D'occuper abusivement les sièges avec des effets, colis, bagages ou autres objets ;
- D'enflammer tout objet ou matière ;
- D'enlever, de souiller, de détériorer ou de mettre un obstacle au bon fonctionnement, des matériels, équipements, installations, pancartes, inscriptions ou affiches de PAASSERELLE de toute nature ;
- De se servir sans motif plausible des dispositifs d'alarme, ou de sécurité, ou de secours ;
- De déplacer ou de modifier la signalétique ou les moyens de protection, permanents ou temporaires, installés par PAASSERELLE ;
- De prendre toute position susceptible de gêner la conduite des véhicules, le service du personnel d'exploitation ou la circulation des autres voyageurs ;
- De s'installer au poste de conduite d'un véhicule ou d'en manipuler toute commande ;
- De monter ou descendre des véhicules pendant la marche ou en dehors des points d'arrêt ;
- De se pencher au dehors des fenêtres des véhicules ;
- D'importuner les autres voyageurs et de porter atteinte à la sécurité publique ;
- De rester à bord des véhicules après le dernier arrêt commercial ou les terminus provisoirement établis par l'exploitant ;
- De s'agripper aux véhicules, qu'ils soient à l'arrêt ou en mouvement pour les personnes équipées de rollers, trottinette, planches à roulettes ou engins assimilés ;
- De retarder le départ du service pour des raisons d'ordre personnel ou avec l'intention de voyager sans titre ;

En cas d'infraction, l'auteur engage sa responsabilité personnelle tant civile que pénale et PAASSERELLE décline par avance et formellement toutes responsabilités pour les accidents, incidents, torts ou dommages, qui pourraient en découler.

Provence Alpes Agglomération ne pourra être tenue que partiellement responsable de ces dommages que s'il est dûment établi qu'une faute de sa part à participer directement à la réalisation du dommage.

Les voyageurs sont invités à tenir compte des annonces ou avertissements communiqués par les agents, et de respecter cette réglementation.

Tout contrevenant peut se voir refuser l'accès aux véhicules, ou être obligé d'en sortir, à leur demande, même s'il possède un titre valable.

En cas d'incident, de vol ou d'une agression survenue à l'intérieur d'un véhicule, le voyageur doit signaler les faits immédiatement au conducteur.

Le non-respect, par les usagers du présent règlement d'utilisation est constitutif d'infractions susceptible d'être constatées par voie de procès-verbal et sanctionnées et ce sans préjudice des réparations civiles qui pourraient être ordonnées par voie de justice.

Toute infraction au présent règlement est susceptible d'engager la responsabilité personnelle de son auteur.

En cas d'infraction du présent règlement, PAA ou ses exploitants se réservent la possibilité d'engager des poursuites à l'encontre des contrevenants devant les juridictions compétentes.

Les infractions au présent règlement d'utilisation sont constatées par le personnel de Provence Alpes Agglomération ainsi que par les agents de la force publique.

Ces personnels et agents sont habilités à faire cesser tout manquement au présent règlement. Ils peuvent enjoindre aux voyageurs ne respectant pas les prescriptions et interdictions qu'il édicte de quitter les véhicules enceintes et emprises sans délai. Ils peuvent aussi en interdire l'accès.

2.12. Réclamations et Service Après-Vente

En cas de réclamation ou pour toute demande d'information complémentaire, les passagers peuvent contacter Provence Alpes Agglomération via transports@provencealpesagglo.fr.

Article 3. CAS DE NON PRESENTATION ET ANNULATION D'UN TRAJET

En cas de non-présentation, le montant du trajet sera facturé au client par une retenue forfaitaire de 2€.

Les annulations peuvent être effectuées via l'application mobile, via le site internet ou par téléphone au 04 92 37 25 94 si la réservation a été faite auprès de la Maison France Service de Château-Arnoux-Saint-Auban.

Article 4. RÈGLEMENT DE POLICE DES TRANSPORTS

4.1. Politique de Protection des Données Personnelles

Les informations recueillies par Provence Alpes Agglo, indispensables pour l'établissement d'un compte utilisateurs sur nos sites/application et pour la gestion, la réservation, l'utilisation des titres de transports, ne sont utilisées et ne font l'objet de communications extérieures que pour les seules nécessités de la gestion pour satisfaire aux obligations légales ou réglementaires.

Les finalités de traitement reposent sur le fondement de votre consentement pour la gestion de l'envoi d'actualités aux clients et prospects, la réalisation d'enquêtes de satisfaction, la gestion des cookies et traceurs sur nos Sites internet et applications à l'exclusion des cookies et traceurs techniques nécessaires au fonctionnement.

Conformément aux articles 26, 27 et 36 de la Loi informatique et libertés du 6 janvier 1978, les voyageurs disposent d'un droit d'opposition, d'accès et rectification à leurs données personnelles. Provence Alpes Agglo s'engage à sécuriser leurs informations et à les garder strictement confidentielles. Les données collectées par Provence Alpes Agglo ne sont pas cédées à des tiers ni à titre gratuit ni à titre onéreux.

Le conducteur a la possibilité de déroger à ce règlement dans les situations où les circonstances l'imposent et notamment lorsque sont en jeu : la sécurité des voyageurs ou des circonstances d'intérêt général.

4.2. Limite de Responsabilité en Cas de Force Majeure

Provence Alpes Agglomération décline toute responsabilité en cas de perturbations du service causées par des événements de force majeure tels que des intempéries, des grèves, ou toute autre situation indépendante de sa volonté. Les usagers en seront informés dès que possible via les canaux de communication disponibles.

4.3. Révisions du Règlement

Provence Alpes Agglomération se réserve le droit de modifier les conditions du présent règlement pour s'adapter aux évolutions du service ou à des modifications légales. Les utilisateurs seront informés de toute mise à jour significative, via le site internet de Provence Alpes Agglomération

Article 5. Mentions légales et cadre juridique

Le présent règlement s'applique au service de transport à la demande **PAASSERELLE**, organisé dans le cadre du service public de mobilité par **Provence Alpes Agglomération**, autorité organisatrice de la mobilité locale au sens des articles L.1231-1 et suivants du Code des transports.

Ce service est régi par les dispositions suivantes :

- **Code de la route, notamment les articles relatifs au port de la ceinture de sécurité** (R412-1 et R412-2) ;
- **Code des transports**, notamment ses articles relatifs à l'organisation de la mobilité par les collectivités territoriales et la loi d'Orientation des Mobilités (LOM) de 2019 ;
- **Code général des collectivités territoriales**, concernant les compétences des intercommunalités ;
- **Loi n° 2005-102 du 11 février 2005** pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées (accessibilité) ;
- **Règlement général sur la protection des données (RGPD), et loi Informatique et Libertés modifiée**, en matière de gestion des données personnelles ;
- **Dispositions délibérées par Provence Alpes Agglomération**, notamment par la délibération N°06 du 19 février 2025 et N°38 du 18 juin 2025.

Provence Alpes Agglomération est responsable de la mise en œuvre, de la gestion et du contrôle du présent service. Elle peut en déléguer l'exploitation à un prestataire identifié, dans le respect des règles de la commande publique.

Toute modification du présent règlement pourra être décidée par Provence Alpes Agglomération pour s'adapter aux évolutions légales, techniques ou organisationnelles du service. Les usagers en seront informés via les canaux habituels (site internet de Provence Alpes Agglomération).

Pour toute réclamation, suggestion ou demande relative à l'exercice des droits des usagers (accès, rectification, opposition), les usagers peuvent contacter :

- Par courriel : **transports@provencealpesagglo.fr**
- Par courrier : Provence Alpes Agglomération – BP 90 153 – 4 rue Klein - 04 990 Digne-les-Bains

En cas de litige persistant, les usagers peuvent saisir toute juridiction compétente.