



Règlement public d'exploitation du réseau Soléa

**Ce règlement concerne l'ensemble du
service public de transport**



TITRE 1 - CARACTERISTIQUES GENERALES - CHAMP D'APPLICATION

- **ARTICLE 1.1** - REGLEMENTATIONS APPLICABLES
- **ARTICLE 1.2** - PERIMETRE D'APPLICATION
- **ARTICLE 1.3** - AFFICHAGE

TITRE 2 - ACCES AU RESEAU SOLEA

- **ARTICLE 2.1** - ACCES AUX VEHICULES DU RESEAU SOLEA
 - 2.1.1 Dans les bus et les navettes
 - 2.1.2 Dans le tramway et le tram-train
 - 2.1.3 Sur le service Filéa, Chronopro
- **ARTICLE 2.2** - ACCES DES PERSONNES A MOBILITE REDUITE
 - 2.2.1 Dans les bus
 - 2.2.2 Dans le tramway et tram-train
- **ARTICLE 2.3** - ACCES DES JEUNES ENFANTS
- **ARTICLE 2.4** - PLACES RESERVEES
- **ARTICLE 2.5** - ACCES AUX PARKINGS RELAIS
 - 2.5.1 Conditions d'accès
 - 2.5.2 Horaires d'ouverture
 - 2.5.3 Obligations
- **ARTICLE 2.6** - ACCES ET DEPLACEMENTS INTERDITS

TITRE 3 - TITRES DE TRANSPORT

- **ARTICLE 3.1** - CONDITIONS D'UTILISATION DES TITRES DE TRANSPORT
- **ARTICLE 3.2** - ACHAT DE TITRES
- **ARTICLE 3.3** - VALIDATION DES TITRES
 - 3.3.1 Dans le tramway et tram-train
 - 3.3.2 Dans les bus
 - 3.3.3 Compte Mobilité
 - 3.3.4 SMS
 - 3.3.5 Openpayment

TITRE 4 - CONTROLES ET INFRACTIONS

- **ARTICLE 4.1** - CONTROLE DES TITRES
- **ARTICLE 4.2** – INFRACTIONS ET MONTANTS
 - 4.2.1 Infractions tarifaires
 - 4.2.2 Infractions comportementales
 - 4.2.3 Infractions concernant les véhicules en stationnement dans les parkings relais
- **ARTICLE 4.3** – OBLIGATIONS GENERALES
- **ARTICLE 4.4** - REGULARISATION DES INFRACTIONS
- **ARTICLE 4.5** - DROITS D'ACCES AUX INFORMATIONS
- **ARTICLE 4.6** - AGENTS HABILITES A CONSTATER LES INFRACTIONS

TITRE 5 - CONSIGNES DE SECURITE

- **ARTICLE 5.1** - DANS LES DIFFERENTS MODES DE TRANSPORT
- **ARTICLE 5.2** - INCIDENTS - APPEL D'URGENCE
- **ARTICLE 5.3** - ACCIDENTS



- **ARTICLE 5.4** - EVACUATION D'URGENCE DANS LE TRAMWAY ET TRAM-TRAIN
- **ARTICLE 5.5** - SURVEILLANCE SONORE ET VIDEO

TITRE 6 – RESPONSABILITES

- **ARTICLE 6.1** - PARKINGS RELAIS
- **ARTICLE 6.2** - OBJETS PERDUS OU TROUVES

TITRE 7 - TRANSPORT DES ANIMAUX ET OBJETS DIVERS

- **ARTICLE 7.1** - ANIMAUX
- **ARTICLE 7.2** - OBJETS ENCOMBRANTS, BAGAGES, COLIS

TITRE 8 - INTERDICTIONS ET PRESCRIPTIONS DIVERSES

- **ARTICLE 8.1** - INTERDICTIONS DIVERSES SUR L'ENSEMBLE DU RESEAU SOLEA
- **ARTICLE 8.2** - INTERDICTIONS CONCERNANT LES EQUIPEMENTS
- **ARTICLE 8.3** - INTERDICTION CONCERNANT LES PARKINGS RELAIS

TITRE 9 – NAVETTE ELECTRIQUE DE CENTRE-VILLE

TITRE 10 – RECLAMATIONS DES VOYAGEURS



TITRE 1 - CARACTERISTIQUES GENERALES - CHAMP D'APPLICATION

►ARTICLE 1.1 - Réglementations applicables

Le présent règlement définit les conditions dans lesquelles les clients peuvent utiliser l'ensemble du réseau **Soléa** et précise leurs droits et leurs obligations. On entend par réseau **Soléa** l'ensemble du service public de transport urbain au sein de Mulhouse Alsace Agglomération (nommée m2A), réalisé en tramway, tram-train, bus, cars, taxis et des parkings relais.

Ce règlement complète les dispositions législatives et réglementaires en vigueur à savoir :

- La loi du 15 juillet 1845 modifiée, sur la Police des Chemins de fer, le décret n°730 du 22 mars 1942 modifié, sur le Police, la Sûreté et l'Exploitation des voies ferrées d'intérêt général et local,
- La loi du 30 décembre 1985 et le décret du 18 septembre 1986 modifiés relatifs à la Police de Transports Urbains et des Services de transport public de personnes régulières,
- Le Code Civil,

Les clients sont tenus d'observer, en toutes circonstances, les prescriptions du présent règlement, et d'obtempérer aux réquisitions particulières qui pourraient leur être faites sur place par le personnel de l'Exploitant ou les services de sécurité, notamment en cas de problèmes de sécurité, d'incendie ou de péril imminent.

Le non-respect de ces règles est constitutif d'infractions susceptibles d'être constatées par procès-verbal et sanctionnées par les différents textes légaux ou réglementaires en la matière, sans préjudice des réparations civiles et de l'affichage des jugements qui pourraient être ordonnés par voie de justice.

Soléa décline par avance toute responsabilité en cas d'infraction à ce présent règlement pour les dommages qui pourraient en résulter et se réserve la possibilité d'engager des poursuites à l'encontre des contrevenants devant les juridictions compétentes.

Au-delà des règles exposées ci-après, les clients doivent appliquer les consignes écrites ou verbales complémentaires qui pourraient leur être données par les représentants de Soléa.

Soléa se réserve le droit d'actualiser le présent règlement.

►ARTICLE 1.2 - Périmètre d'application

Le périmètre d'application du présent règlement comprend :

Le tramway

L'enceinte du tramway entrant dans le champ d'application du présent règlement est constituée de l'ensemble des biens immobiliers utiles à son exploitation (terrains, bâtiments, voies, ouvrages, stations et équipements).



Le tram-train entrant dans le champ d'application du présent règlement est constitué de l'ensemble des biens immobiliers utiles à son exploitation (terrains, voies, ouvrages, stations et équipements situés au sein de l'agglomération mulhousienne).

Les parkings relais

Les parkings relais en service à la date de parution et entrant dans le champ d'application du présent règlement sont les suivants :

- Parking Université
- Parking Nouveau Bassin

Les lignes bus

Les lignes bus entrant dans le champ d'application du présent règlement sont composées des lignes régulières urbaines, suburbaines, des lignes et circuits scolaires, réalisées en propre ou par sous-traitance et affrètement. Le périmètre est constitué de l'ensemble des biens immobiliers utiles à leur exploitation (terrains, voies, ouvrages, stations et équipements).

Les services de transport à la demande

Les services de transport à la demande et les équipements associés sous la dénomination Filéa, et Chronopro entrent dans le champ d'application du présent règlement.

► ARTICLE 1.3 – Affichage

Les prescriptions du présent règlement ou des extraits significatifs sont affichés dans les stations du tramway et dans les véhicules. Il est disponible sur demande auprès de Soléa et sur le site web.

TITRE 2 - ACCES AU RESEAU SOLEA

Les voyageurs sont admis dans les véhicules de transport en commun dans la limite des places disponibles.

L'accès aux véhicules est interdit lorsqu'un véhicule affiche sur sa girouette l'un des messages suivants : Formation, Essai, Sans Voyageurs.

► ARTICLE 2.1 - Accès aux véhicules du réseau Soléa

■ 2.1.1 Dans les bus et cars

La montée s'effectue uniquement par la porte avant et aux points d'arrêt du réseau.

Dans les cars, le port de la ceinture est obligatoire et la station debout est interdite.

Après avoir présenté au conducteur son titre de transport et/ou validé son titre de transport, le client se dirige vers l'arrière du bus pour faciliter l'accès des autres clients. Il est interdit de stationner à l'avant du bus afin de ne pas gêner la visibilité du conducteur. Il est interdit de parler sans nécessité au conducteur.



La descente se fait uniquement par les portes du milieu et arrières ; la demande d'arrêt est signalée à l'aide des boutons mis à disposition dans les véhicules et doit intervenir suffisamment tôt avant l'arrêt de descente. La descente s'effectue uniquement aux points d'arrêt du réseau

■ 2.1.2 Dans le tramway et le tram-train

Les clients peuvent monter par toutes les portes néanmoins l'accès par les portes doubles sont à privilégier. Les tickets doivent être oblitérés à la montée dans le véhicule. Un oblitérateur est présent à chaque porte à cet effet. Afin de faciliter l'accès à bord des rames et d'éviter les pertes de temps, il faut laisser descendre préalablement les clients avant de monter à bord du véhicule.

2.1.3 Sur le service Filéa, Chronopro

L'accès aux véhicules se fait suite à une réservation préalable. Le client présente son titre au conducteur : en cas d'absence d'oblitérateur, le conducteur annote manuellement le ticket. La montée et la descente se font exclusivement aux arrêts Soléa. Le port de la ceinture est obligatoire dans les véhicules Filéa.

► ARTICLE 2.2 - Accès des personnes à mobilité réduite

■ 2.2.1 Dans les bus

Certaines lignes sont équipées de bus spécialement adaptés qui permettent aux personnes en fauteuil roulant d'accéder aisément au véhicule.

Certains des arrêts des lignes accessibles sont aménagés pour rendre possible l'accès au bus à la montée comme à la descente. Ils sont **repérés** par ce pictogramme : 

La montée ou la descente ne peut s'effectuer en dehors des arrêts accessibles.

Recommandations complémentaires pour les personnes en fauteuil roulant :

Pour monter dans l'autobus, le client s'avance vers le bord du trottoir et fait signe au conducteur. Il peut aussi appuyer sur le bouton bleu avec le pictogramme fauteuil roulant pour les véhicules munis de ce dispositif.

- Le conducteur actionne la rampe d'accès. Lorsque celle-ci est en place, le client peut monter. Il est recommandé de se mettre dos au sens de circulation, en appuyant votre fauteuil contre le dossier. Il est demandé au client de serrer les freins de son fauteuil durant le voyage
- Pour descendre du bus, le client appuie sur le bouton bleu avec le pictogramme « fauteuil roulant » afin que le conducteur actionne de nouveau la rampe et se présente face à la porte centrale.

■ 2.2.2 Dans le tramway et tram-train



Sur le quai, l'accès à la rame se fait de plain-pied et sans obstacle à toutes les portes doubles. Des emplacements à bord des rames sont réservés en priorité aux personnes à mobilité réduite. Les clients valides veilleront à faciliter l'accès aux personnes en fauteuil roulant aux plates-formes, et leur circulation sur les quais, dans les rames. Il est interdit de stationner derrière la porte d'accès de la cabine de conduite.

►ARTICLE 2.3 - Accès des jeunes enfants

La gratuité est accordée aux enfants de moins de 4 ans accompagnés d'un adulte dans la limite de 3 enfants par adulte payant. Aucun titre de transport ne leur sera demandé dans ce cas. Les enfants de moins de 4 ans se déplaçant dans le cadre d'une sortie scolaire ou périscolaire ne peuvent bénéficier de cette gratuité. Les accompagnateurs encadrants doivent se munir d'un titre pour chaque enfant.

Les enfants de moins de 8 ans sont placés sous la surveillance et la responsabilité directe de leur accompagnateur et doivent être tenus par lui. Le client doit prendre toutes les précautions nécessaires à la sécurité de son (ses) enfant(s) : A bord des poussettes, les enfants doivent être attachés.

Les poussettes et assimilés utilisés pour le transport de jeunes enfants sont admis dans le tramway, tram-train et le bus sans supplément de tarif. En fonction de l'occupation du bus, le conducteur peut demander de plier la poussette. L'emploi des poussettes est déconseillé aux heures de forte fréquentation du réseau.

L'accès au bus avec une poussette s'effectue par la porte avant mais l'accès par la porte arrière peut être autorisée après s'être signalé obligatoirement au conducteur.

La poussette se placera au centre du bus, à l'emplacement dédié, dans le sens contraire de la circulation du véhicule. A défaut il est toléré un placement dans l'espace réservé aux fauteuils mais la poussette devra céder la place en cas de présence de fauteuils. Une fois en place, la poussette devra avoir les freins serrés et l'enfant devra être attaché. Pour éviter une chute dans un virage, l'accompagnant devra tenir la poussette avec une main et se tenir à une barre avec l'autre main.

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

Les enfants de moins de 8 ans non accompagnés ne sont pas autorisés à circuler seuls sur le réseau **Soléa** (sauf exception autorisée par Soléa).

►ARTICLE 2.4 - Places réservées

Dans les autobus et les rames de tramway et tram-train, certaines places assises et signalées sont réservées prioritairement et par ordre d'importance aux invalides de guerre, aux non-voyants, aux invalides du travail et civils, aux femmes enceintes ou personnes accompagnées d'enfants en bas âge (moins de 4 ans) et aux personnes âgées ou à mobilité réduite.

Dans les parkings relais, certains emplacements spécialement signalés à cet effet sont réservés aux personnes titulaires d'une Carte Mobilité Inclusion (CMI). L'occupation de ces emplacements par des véhicules non autorisés est passible d'une amende forfaitaire (infraction de 3ème classe). En cas de récidive, la mise en fourrière des véhicules pourra être requise par l'Exploitant.

►ARTICLE 2.5 - Accès aux parkings relais



Ne sont admis à circuler et à stationner dans les parcs relais et sur leurs voies de desserte que les véhicules suivants :

- Les voitures de tourisme.
- Les véhicules utilitaires.
- Les véhicules à deux roues immatriculées.

Répondant aux critères suivants :

- Leur hauteur or tout doit être inférieure à la hauteur limite indiquée par les panneaux à l'entrée des parkings, soit 1,90m.
- Leur poids total en charge ne doit pas excéder trois tonnes et demie.
- Ils ne doivent pas tirer de remorque.
- Ils ne doivent pas transporter de matières susceptibles de présenter un danger pour les installations et les autres usagers, ou une gêne du fait de leur odeur ou leurs émanations.

L'accès aux parkings relais des véhicules alimentés au GPL non munis de soupapes est interdit.

■2.5.1 Conditions d'accès

Seules les personnes utilisant le réseau **Soléa** sont autorisées à circuler et à garer leur véhicule dans les parkings relais. Le fait de circuler dans les parkings et de laisser une voiture sur un emplacement délimité implique l'acceptation sans réserve des conditions du présent règlement.

■2.5.2 Horaires d'ouverture

Les horaires d'ouverture sont affichés à l'entrée sur les panneaux d'information. Les parkings relais sont ouverts du lundi au samedi de **7h à 19h** hors jours fériés avec présence d'un agent durant ces horaires.

Ils sont fermés, sauf circonstances particulières **de 19h à 7h** du lundi au samedi ainsi que les dimanches et jours fériés.

Les règles du Code de la Route sont applicables sur l'ensemble des parcs relais du réseau **Soléa**.

2.5.3 Obligations

Les clients sont tenus de respecter les prescriptions de la signalisation et du Code de la Route.

La vitesse dans les parkings est limitée à 10 km/h. Les conducteurs sont tenus de circuler sur les voies et allées de circulations réservées à cet usage, il est donc interdit de stationner sur ces voies.

La mise en stationnement d'un véhicule doit être effectuée obligatoirement sur les emplacements spécialement délimités à cet effet, sans empiéter sur les allées de circulation et sans franchir les limites des emplacements adjacents. Le client doit couper le moteur dès l'achèvement de la manœuvre de stationnement et circuler dès le démarrage du moteur.



ARTICLE 2.6 - Accès et déplacements interdits

Sur l'ensemble du réseau **Soléa**, il est interdit aux clients :

- De pénétrer ou de stationner dans l'ensemble des installations fixes ou mobiles en dehors des périodes d'exploitation définies et affichées par l'Exploitant.
- 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.
- De se trouver dans des lieux interdits au public ou réservés à l'Exploitant ou d'occuper un emplacement non destiné à la clientèle.
- D'entrer dans les véhicules ou d'en sortir pendant le mouvement de la fermeture des portes.
- De gêner la fermeture des portes et de faire obstacle à la libre circulation, la descente ou à la montée de la clientèle.
- De monter dans les véhicules en violation des interdictions d'accès données par l'Exploitant que ce soit oralement ou par une signalétique appropriée.
- De refuser de descendre des véhicules ou de sortir des installations fixes en violation de l'obligation donnée oralement ou par une signalétique appropriée par l'Exploitant.
- De pénétrer sur le réseau en état d'ébriété manifeste.
- D'occuper abusivement les sièges avec des effets ou autres objets.

Plus spécifiquement, dans le tramway et tram-train, il est interdit aux clients :

- D'entrer dans les rames ou d'en sortir après le début du signal sonore annonçant la fermeture de celles-ci.
- De déclencher le signal d'alarme sans raison valable.
- De rester à bord des rames après le terminus.

TITRE 3 - TITRES DE TRANSPORT

►ARTICLE 3.1 - Conditions d'utilisation des titres de transport

Pour voyager en règle sur le réseau **Soléa**, les clients doivent être munis d'un titre de transport valable, oblitéré s'il s'agit d'un ticket et validé s'il s'agit d'un titre dématérialisé.

Les titres de transport doivent être utilisés conformément aux conditions d'usage précisées sur des panneaux d'information disponibles sur le réseau **Soléa**.

Des informations détaillées sur les différents types de titres de transport sont notamment accessibles à l'agence des Mobilités m2A et sur le site web.

Les clients doivent présenter leur titre au conducteur lors de la montée dans les bus, taxis, autocars.

Les copies d'écran des titres ne sont pas acceptées, ni sur écran, ni sur papier.

►ARTICLE 3.2 - Achat de titres

Les clients achètent leurs titres de transport aux distributeurs automatiques en stations tramway et sur la ligne 4, et auprès des agents de conduite dans les autobus, dans les taxis Soléa, dans l'agence des Mobilités m2A, auprès des commerçants dépositaires, ou par correspondance.



Des tickets peuvent également être achetés sur téléphone (ticket SMS), sur smartphone via l'application Compte Mobilité, ainsi qu'au moyen du service Open Payment permettant l'achat et la validation d'un titre de transport à l'aide d'une carte bancaire sans contact ou d'un support de paiement dématérialisé compatible. ►

ARTICLE 3.3 - Validation des titres

Les clients sont responsables du bon état de conservation de leur titre et doivent, durant toute la durée de leur déplacement, pouvoir le présenter sur demande aux agents désignés par l'Exploitant.

La cession, ou la mise à disposition, à titre gratuit ou onéreux, de titre de transport en cours de validité est interdite.

Jours de gratuité : Lors des journées de gratuité décidées par Soléa, m2A ou toute autorité compétente, l'accès au réseau est gratuit selon les conditions communiquées au public.

Aucun titre de transport n'est nécessaire durant ces périodes de gratuité. En cas d'achat, d'oblitération ou de validation volontaire d'un titre de transport pendant une journée de gratuité, celui-ci ne pourra faire l'objet d'aucun remboursement ni dédommagement.



■ 3.3.1 Dans le tramway et le tram-train

Conformément aux dispositions du § 3.1, les clients doivent oblitérer obligatoirement leur ticket papier à l'aide des oblitérateurs à bord des véhicules.

Si un oblitérateur ne fonctionne pas, le client en utilisera un autre se trouvant dans le véhicule.

La validation des titres dématérialisés (ticket SMS ou ticket disponible sur l'application Compte Mobilité) doit se faire avant l'accès au véhicule.

Les clients utilisant le service Open Payment doivent valider leur trajet à l'aide du valideur dédié présent à bord du véhicule dès leur montée.

3.3.2 Dans les bus

Le client ne disposant pas de titre valable doit acheter un billet auprès du conducteur et l'oblitérer aussitôt. Il devra de préférence faire l'appoint. Dans le cas d'une impossibilité de rendu de monnaie par le conducteur (présentation d'un billet de plus de 20€ en particulier), un coupon de remboursement lui sera remis par le conducteur. Le client pourra retirer la somme due à l'agence des Mobilités m2A.

L'oblitération est obligatoire dès la montée dans le bus.

Dans le cas où le dispositif d'oblitération ne fonctionne pas, le client doit se présenter immédiatement au conducteur pour se mettre en règle et informer ce dernier de la situation (inscription manuscrite sur le ticket par le conducteur).

Le client ne pourra évoquer au cours d'une vérification de titre que son titre n'a pas été oblitéré parce que l'oblitérateur ne fonctionnait pas, s'il n'en n'a pas informé le conducteur préalablement.

La validation des titres dématérialisés (ticket SMS ou ticket disponible sur l'application Compte Mobilité) doit se faire avant l'accès au véhicule pour pouvoir présenter le visuel du titre au conducteur dès l'accès à bord.

Les clients utilisant le service Open Payment doivent valider leur trajet à l'aide du valideur dédié présent à bord du véhicule dès leur montée et être en mesure de présenter le même support de paiement lors d'un contrôle.

3.3.3. Ticket et abonnement Compte Mobilité :

Pour être valable, le ticket doit être validé par le client sur son smartphone dès l'arrivée du véhicule à son arrêt de montée. En cas d'atteinte du montant du plafond permettant par la suite au client de circuler en illimité jusqu'à la fin du mois en cours, la validation systématique du ticket est obligatoire. Le client n'effectuant pas la validation systématique se placera en situation irrégulière.

Pour être valide, l'abonnement devra être souscrit depuis le service Compte Mobilité via l'application Compte Mobilité. L'abonnement souscrit depuis le Compte Mobilité est nominatif et ne peut être cédé. Le client devra être en mesure de présenter sa pièce d'identité. Les copies d'écran ne sont pas acceptées, ni sur écran, ni sur papier.



Le client doit s'assurer d'avoir suffisamment de batterie et de bénéficier d'une couverture réseau suffisante pendant toute la durée de validité du titre dématérialisé.

3.3.4 Ticket SMS

Pour être valable, le ticket SMS doit être validé par le client sur son téléphone dès l'arrivée du véhicule à son arrêt de montée. Le téléphone du client doit être chargé (CGUV). Le client doit présenter son titre dématérialisé au conducteur et s'assurer d'avoir suffisamment de batterie pendant toute la durée de validité du titre.

3.3.5 Open Payment

L'Open Payment permet l'achat et la validation d'un titre de transport au moyen d'une carte bancaire sans contact ou d'un support de paiement dématérialisé compatible.

Le voyageur doit présenter, lors de tout contrôle, le même support de paiement que celui utilisé lors de la validation afin de permettre la vérification de la validité du titre.

Toute validation réalisée au moyen de l'Open Payment est considérée comme un achat ferme et définitif du titre de transport correspondant. Aucune annulation ni aucun remboursement ne pourront être accordés après validation.

Le voyageur est tenu de conserver son support de paiement en état de fonctionnement et de pouvoir le présenter pendant toute la durée de son déplacement. En cas d'impossibilité de présentation lors d'un contrôle, le voyageur pourra être considéré comme dépourvu de titre de transport valable.

ARTICLE 4 - CONTROLES ET INFRACTIONS

►ARTICLE 4.1 - Contrôle des titres

Les agents désignés par l'Exploitant peuvent à tout moment du trajet vérifier les titres de transport, que ce soit dans les bus, les rames, et tout autre mode de transport sous-traité ou affrété sur l'ensemble du réseau Soléa. À leur réquisition, les clients doivent présenter leur titre de transport en état de validité (oblitéré depuis moins d'une heure si ticket). La copie d'écran ainsi que la photographie d'un titre acheté en papier ne sont pas valables.

Le client voyageant avec un titre dématérialisé (ticket SMS ou titre disponible sur l'application Compte Mobilité) doit présenter son téléphone ou smartphone aux contrôleurs. Les copies d'écran ne sont pas acceptées, ni sur écran, ni sur papier.

Le client voyageant avec un titre acheté au moyen du service Open Payment doit présenter le support de paiement ayant servi à la validation (carte bancaire sans contact ou support de paiement dématérialisé compatible) afin de permettre la vérification de la validité du titre.

Dans tous les véhicules Soléa, tout client qui ne pourra présenter un titre de transport valable ou le support ayant servi à son achat aux agents désignés par l'Exploitant sera considéré en infraction.

►ARTICLE 4.2 – Infractions et montants

■ 4.2.1 Infractions tarifaires

Au 1^{er} janvier 2025, pour les infractions tarifaires listées ci-dessous :

- Sans titre de transport
- Titre de transport illisible ou déchiré
- Titre de transport déjà utilisé ou périmé
- Titre de transport composté incomplet
- Titre de transport sans rapport avec la prestation
- Titre de transport validé à la vue des contrôleurs

Les tarifs sont les suivants :

- **Paie ment à bord : 45€**
- **Sous 48h : 70€**
- **Après 48h : 95€**

Au 1^{er} janvier 2025, pour les infractions tarifaires listées ci-dessous :

- Titre de transport appartenant à une tierce personne
- Titre de transport falsifié

Les tarifs sont les suivants :

- **Paie ment à bord : 70€**
- **Sous 48h : 95€**
- **Après 48h : 120€**

■4.2.2 Infractions comportementales

Au 1^{er} janvier 2025, pour les infractions tarifaires listées ci-dessous :

- Trouble à la tranquillité
- Pieds sur les sièges

Les tarifs sont les suivants :

- **Paie ment à bord : 70€**
- **Sous 48h : 95€**
- **Après 48h : 120€**

Au 1^{er} janvier 2025, pour les infractions tarifaires listées ci-dessous :

- Personne en état d'ivresse
- Usage injustifié d'un dispositif d'alarme ou d'arrêt d'un véhicule avec ou sans recours à la poignée d'alarme
- Obstacle à la fermeture, décompression d'une porte
- Dégradation du matériel



- Animal non autorisé
- Refus d’obtempérer

Les tarifs sont les suivants :

- **Paiement à bord : 150€**
- **Sous 48h : 175€**
- **Après 48h : 200€**

Au 1^{er} janvier 2025, en cas d’outrage sexiste les tarifs sont de 200€ en paiement avant 48 h et 250€ après 48h.



4.2.3 Infractions concernant les véhicules en stationnement dans les parkings relais

Tout stationnement de plus d'une journée est interdit. Le fait de laisser son véhicule pendant les heures de fermeture peut entraîner un surcoût de stationnement ou une verbalisation.

Il est interdit de pénétrer dans le parking avec un véhicule et d'y stationner sans avoir acquitté le prix du parking relais.

L'Exploitant se réserve le droit de faire évacuer, à la charge et aux risques des usagers tout véhicule en infraction.

4.3 - Obligations générales

Les clients doivent se conformer aux injonctions, annonces ou avertissements qui leur sont donnés directement par le personnel de l'Exploitant ou indirectement par l'intermédiaire de système sonore ou de signalisation.

Les agents sont assermentés et leurs éventuelles injonctions doivent être suivies. Tout contrevenant peut se voir refuser l'accès au réseau **Soléa** ou être obligé d'en sortir, à leur demande, même s'il possède un titre valable. Une amende pourra être dressée à tout client qui aura refusé d'obtempérer.

ARTICLE 4.4 - Régularisation des infractions

Pour éviter toute poursuite pénale :

- Le client peut s'acquitter immédiatement auprès de l'agent assermenté et contre remise d'une quittance.
- À défaut de pouvoir régler immédiatement, le client peut effectuer le paiement : sur le site internet : www.solea.info rubrique Infos pratiques / Payez son PV , par chèque à l'ordre de Soléa, à adresser à : Soléa - 97 rue de la Mertzau BP 3148 - 68063 Mulhouse Cedex, par virement bancaire à la Société Générale Mulhouse : IBAN : FR76 3000 3024 2000 0200 1607 925 BIC : SOGEFRPP , à l'Agence des Mobilités m2A - Porte Jeune à Mulhouse (du lundi au vendredi de 7h45 à 18h30 et le samedi de 9h00 à 12h15) , au service Contentieux situé à l'Agence des Mobilités – Porte Jeune – Mulhouse uniquement sur rendez-vous.

Les délais de paiement ainsi que les montants sont indiqués sur le procès-verbal d'infraction rédigé lors de la verbalisation.

Le refus ou l'incapacité de produire une pièce d'identité officielle permet aux agents assermentés le recours éventuel aux forces de police.

En cas de non-paiement dans un délai de deux mois, le procès-verbal d'infraction est adressé au ministère public et le contrevenant devient redevable d'une amende forfaitaire majorée recouvrée par le Trésor public.

ARTICLE 4.5 - Droits d'accès aux informations

Les informations recueillies par les agents assermentés font l'objet d'un traitement informatique.



Le Client dispose d'un droit d'accès, de rectification, d'information complémentaire et d'opposition, de portabilité, d'effacement et de limitation dans le cadre du règlement européen relatif à la protection des données personnelles. Le Client doit faire la demande à l'adresse suivante : POLITIQUE DE CONFIDENTIALITÉ Soléa 97 rue de la Mertzau BP 3148 -68063 Mulhouse Cedex Adresse e-mail : dataprivacy@solea.info. Le Client dispose de la possibilité d'introduire une réclamation auprès de la CNIL.

►ARTICLE 4.6 - Agents habilités à constater les infractions

Les infractions au présent règlement seront constatées par les agents assermentés de l'Exploitant.

TITRE 5 - CONSIGNES DE SECURITE

►ARTICLE 5.1 - Dans les différents modes de transport

Les clients doivent respecter les consignes suivantes :

- Se tenir à l'aide des barres de maintien
- Ne pas entraver la manœuvre automatique des portes.
- Ne pas monter dans les véhicules avec des colis encombrants (article 7.2 pour les dimensions) ou contenant des matières dangereuses.
- Respecter le règlement concernant les animaux et les précautions concernant les enfants explicités dans le présent document.
- S'éloigner de la bordure du quai lors de l'entrée en station du tramway/tram-train
- Respecter une distance de sécurité lors de l'accostage du bus
- S'asseoir chaque fois que cela est possible
- Laisser les places assises aux personnes âgées ou prioritaires ainsi qu'à toute personne manifestant une station debout difficile
- Aux heures d'affluence de ne pas utiliser les sièges rabattables/strapontin

►ARTICLE 5.2 - Incidents - Appel d'urgence

Lorsqu'ils constatent des incidents, agressions, actes d'incivilités, vols ou accidents sur le réseau **Soléa**, les clients doivent avertir immédiatement le conducteur ou tout agent de l'Exploitant présent sur les lieux.

Les clients peuvent utiliser les dispositifs d'appel d'urgence qui sont à la disposition du public dans les rames. L'usage abusif des dispositifs d'appel, sans motif valable, est sanctionné par une amende de 4ème classe.



►ARTICLE 5.3 – Accidents

En cas d'accident survenu sur le réseau **Soléa**, la victime doit en faire part immédiatement au conducteur.

Toute demande ultérieure devra être matériellement identifiable, il appartiendra dès lors à la victime de faire la preuve de sa présence dans le véhicule. Il pourra, en outre, lui être demandé de produire son titre de transport pour les besoins d'une éventuelle enquête judiciaire. Les indications à fournir sont les suivantes :

-> la ligne empruntée,

-> le numéro de bus ou de rame de tramway,

-> la destination,

-> l'heure des faits,

-> l'arrêt le plus proche,

La responsabilité de l'Exploitant ne peut être engagée que si le client peut produire le titre de transport valide dont il avait l'obligation d'être muni afin de justifier de sa présence à l'intérieur des modes de transport ou des installations du réseau **Soléa**. Le non-respect de ces obligations dégage la responsabilité de l'Exploitant.

En ce qui concerne les parkings relais, les clients sont responsables des accidents corporels ainsi que des dégâts matériels qu'ils pourraient causer à l'intérieur des parkings tant aux véhicules qu'aux installations. Ils sont tenus de déclarer au représentant de l'Exploitant présent dans le parking les dommages ou les accidents qu'ils ont provoqués.

L'Exploitant ne pourra être tenu responsable des accidents causés par les intempéries. En cas de dégâts matériels et / ou corporels, les accidents entre usagers sont régis comme sur la voie publique soit par constat amiable soit par constat de police.

►ARTICLE 5.4 - Evacuation d'urgence dans le tramway et tram-train

À l'intérieur des rames, au niveau de chaque porte, un dispositif de demande d'évacuation est à la disposition des clients. Dans le cas où ces derniers devraient évacuer d'urgence une rame immobilisée entre deux stations, ils peuvent à la demande du conducteur actionner la poignée, ouvrir manuellement la porte et emprunter le cheminement d'évacuation indiqué par ce dernier.



►ARTICLE 5.5 - Surveillance sonore et vidéo

Pour des raisons de sécurité, l'ambiance sonore des véhicules peut être écoutée par l'Exploitant. Les caméras installées dans les véhicules et à l'agence des Mobilités m2A permettent de visualiser les images avec son en cas d'incident ; la visualisation de ces enregistrements est effectuée par l'Exploitant conformément à la législation en vigueur.

Par ailleurs, conformément aux dispositions légales, les agents assermentés du contrôle sont autorisés à porter des caméras mobiles et procéder à un enregistrement audiovisuel de leurs interventions.

Les images sont consultables par le personnel habilité de l'Exploitant et restent à disposition des forces de police en cas de réquisition.

Les images peuvent être consultables par le personnel habilité de l'Exploitant et sont à disposition des forces de police sur réquisition. Les utilisateurs disposent d'un droit d'accès aux images les concernant conformément aux réglementations relatives aux traitements des données à caractère personnel. Un affichage présent sur les différents lieux équipés de caméras en informe les clients.

TITRE 6 – RESPONSABILITES

Le client est responsable des dommages qu'il cause à autrui, ou de ceux qui sont causés par le fait des personnes ou des choses qu'il a sous sa garde. (Articles 1382, 1383, 1384, 1385, 1386 du Code Civil).

►ARTICLE 6.1 - Parkings relais

L'autorisation de garer un véhicule dans les parcs relais n'est consentie qu'aux risques et périls exclusifs de l'utilisateur. Ce dernier renonce donc à tout recours en cas de vol, avarie, incendie ou dommages causés à son véhicule qu'elle qu'en soit la cause. L'Exploitant ne peut être tenu responsable des attentes en entrée ou en sortie pour des raisons qui ne lui seraient pas imputables (densité de trafic automobile, véhicule en panne...).

►ARTICLE 6.2 - Objets perdus ou trouvés

L'Exploitant n'est nullement responsable des objets perdus, volés ou détériorés sur l'ensemble du réseau **Soléa**, ni de la détérioration d'objets laissés sans surveillance ou pas.

Les objets, autres que les denrées périssables, trouvés sur l'ensemble du réseau **Soléa** sont centralisés par l'Exploitant en un lieu défini par lui.

Les objets trouvés sont centralisés dès le lendemain de leur découverte au CEM de **Soléa** situé : 97 Rue de la Mertzau 68100 MULHOUSE.



Ils pourront être restitués à leur propriétaire sur présentation d'un justificatif. Après une semaine de garde par l'Exploitant, les objets, s'ils n'ont pas été réclamés par leur propriétaire et rendus, sont détruits.

TITRE 7 - TRANSPORT DES ANIMAUX ET OBJETS DIVERS

►ARTICLE 7.1 – Animaux

Les animaux domestiques de petite taille sont admis sur tout le réseau Soléa s'ils sont transportés dans des paniers, sacs ou cages convenablement fermés et installés sur les genoux de leur propriétaire. Ces animaux ne doivent en aucun cas salir les lieux ou incommoder les clients ou constituer une gêne à leur égard ni occuper une place assise.

Les chiens de moyenne et grande taille sont admis dans les bus en heures creuses, uniquement s'ils sont muselés et tenus en laisse par une personne majeure.

Les chiens non transportés dans un panier ne sont pas admis dans le tramway, les taxis et le tram-train sauf chiens guide d'aveugle et d'assistance clairement identifiés par le port de l'équipement ou du harnais.

Au-delà de Graffenwald, la réglementation et la tarification SNCF relative aux animaux s'applique à bord du tram-train.

Il est par ailleurs interdit de laisser des animaux seuls dans les véhicules en stationnement sur les parkings relais.

En aucun cas l'Exploitant ne pourra être tenu pour responsable des conséquences des accidents dont les animaux auraient été l'objet, ni des dommages qui leur auraient été causés. Leur propriétaire sera rendu responsable des dégâts qu'ils auraient pu occasionner.

Les chiens concourant à la sécurisation du réseau **Soléa** peuvent être admis sous réserve :

- Que leur présence ait été formellement requise par l'Exploitant.
- Que leur maître ait été habilité et autorisé personnellement à se déplacer sur le réseau **Soléa**
- Que les chiens soient tenus en laisse et muselés lors de leur déplacement sur le réseau **Soléa**.

►ARTICLE 7.2 - Objets encombrants, bagages, colis

Les bagages à main ou colis peu volumineux pouvant être portés par une seule personne, sont admis et transportés gratuitement sous l'entière responsabilité de leur propriétaire.

En aucun cas l'Exploitant ne pourra être tenu pour responsable des dégâts ou dommages dont aurait été l'objet ces colis ou bagages dans un accident dont ils seraient la cause. Leur propriétaire sera rendu responsable des dommages que ces objets auraient pu occasionner.

Il est interdit de pénétrer dans les véhicules avec des colis encombrants. Sont considérés comme encombrants, tous les colis dont la plus grande dimension excède 1 mètre. Exception est faite pour les colis longs qui sont admis en heures creuses sous réserve que leur plus grande dimension n'excède pas



2 mètres et que les autres dimensions restent inférieures à 0,20 mètre. Ces colis longs doivent être transportés verticalement.

Il est interdit d'introduire des matières dangereuses, inflammables, toxiques, explosives sur l'ensemble du réseau **Soléa**.

Toute personne contrevenant à ces dispositions est responsable des conséquences physiques et matérielles dues à son comportement.

TITRE 8 - INTERDICTIONS ET PRESCRIPTIONS DIVERSES

►ARTICLE 8.1 - Interdictions diverses sur l'ensemble du réseau Soléa

Sur l'ensemble du réseau **Soléa**, il est interdit aux clients, sous peine d'amende dans les conditions définies aux articles 4.2 et 4.3 du présent règlement :

- De gêner l'accès à l'Exploitant des compartiments ou armoires techniques situées dans les bus, rames, stations, parcs relais et d'une manière plus générale, de perturber les interventions de l'Exploitant.
- De parler sans nécessité au personnel de l'Exploitant lorsque celui-ci est en situation de conduite ou en intervention technique.
- De s'asseoir à même le sol ou de s'allonger, de mettre les pieds sur les sièges.
- De monter dans les véhicules en cas d'hyper affluence évidente (la plaque de capacité du service des Mines faisant foi) et/ ou en opposition avec une consigne donnée par le personnel Soléa
- De pratiquer toute forme de mendicité et quêtes.
- De pratiquer toute activité sportive ou jeu.
- De pénétrer avec des vélomoteurs ou des chariots type « supermarché ».
- De pénétrer avec des bicyclettes à bord des bus, cars et taxis. L'accès à bord des bus est toutefois autorisé avec une bicyclette pliée mais interdit dans les cars et taxis. Dans les rames, les bicyclettes sont permises, néanmoins les personnes doivent les tenir et utiliser les portes doubles. Les bicyclettes ne sont pas admises dans le tramway et tram-train lors de forte affluence.
- De se déplacer équipé de patins à roulettes, rollers, planche à roulettes, patinette, ou assimilés ainsi que de s'agripper à l'extérieur des véhicules, que ceux-ci soient à l'arrêt ou en mouvement. Les personnes équipées de ce type d'objets sont tenues de les enlever dès leur montée dans les véhicules et dès leur entrée dans les installations fixes de l'Exploitant. Les trottinettes (avec ou sans moteur) sont quant à elles autorisées dans les bus, tramway et tram-train quand celles-ci sont pliées. Néanmoins, une fois pliées, les trottinettes doivent être tenues par le propriétaire pour ne pas encombrer de l'espace au sol.



- De fumer, de vapoter, de manger et de boire dans l'ensemble des installations et des modes de transport de Soléa et dans ses locaux.
- De cracher à bord des véhicules et dans les installations du réseau **Soléa**.
- D'abandonner ou de jeter dans les stations, l'agence des Mobilités m2A ou dans les véhicules tous papiers, journaux, emballages, titres de transport, résidus, ou détritiques de toute nature,
- De provoquer des flammes, d'introduire des matières inflammables, y compris pétards et fumigènes.
- De transporter ou de faire usage de matière nauséabonde ou d'objets coupants.
- De proposer des produits à la vente ou de consommer de l'alcool ou toute substance illicite.
- De faire usage de tout appareil ou tout dispositif générant des nuisances sonores : téléphones, lecteurs MP3, alarmes, sirènes, haut-parleurs, avertisseurs sonores, de jouer de la musique ou d'animer un spectacle de quelque nature que ce soit.
- De distribuer des tracts ou prospectus sans une autorisation spéciale écrite de l'Exploitant.
- D'apposer sur l'ensemble des installations du réseau **Soléa** des inscriptions manuscrites de toute nature ou imprimées (tracts ou affiches...).
- De solliciter la signature de pétition, de se livrer à une quelconque propagande, de tenir des rassemblements et d'une manière plus générale, de troubler de quelque manière que ce soit la tranquillité de la clientèle dans les autobus, les rames, les stations, les arrêts et les installations fixes.
- D'offrir, de louer, de vendre quoi que ce soit, de se livrer à une quelconque publicité sur l'ensemble du réseau **Soléa** ailleurs que dans les espaces affectés à cet usage et sans l'autorisation correspondante de l'Exploitant.
- D'effectuer des prises de vues fixes ou mobiles ou des prises de sons à l'intérieur des véhicules ou des installations fixes sans autorisation particulière écrite de l'Exploitant. De telles activités professionnelles peuvent être autorisées par l'Exploitant aux conditions d'heures et d'emplacement qu'il fixera selon les procédures d'autorisation de travail indispensable à toutes interventions sur l'ensemble de ses installations.
- De donner des pourboires au bénéfice du personnel de l'Exploitant.
- D'occuper un emplacement non destiné aux voyageurs

►ARTICLE 8.2 - Interdictions concernant les équipements

Il est interdit aux clients :

- De se servir sans motif valable de tous les dispositifs d'alarme ou de sécurité.



- De déplacer, de modifier ou de détériorer la signalétique ou les moyens de protection temporaires installés par l'Exploitant.
- De modifier, de déplacer ou de dégrader les véhicules, les voies, les clôtures, les bâtiments, les ouvrages d'art, les installations d'énergie ainsi que les appareils et matériels de toute nature servant à l'exploitation.
- De dégrader ou de mettre obstacle au bon fonctionnement des appareils à la disposition de la clientèle (distributeurs de titres, oblitérateurs, interphones, équipements vidéo, équipements sonores, porte d'accès...).
- De souiller, de dégrader ou de détériorer les matériels roulants, les arrêts d'autobus, les stations et les installations de toute nature ainsi que les pancartes, inscriptions, panneaux d'affichages ou affiches/ affichage qu'ils comportent.
- D'abandonner ou de jeter dans les autobus, les rames, les arrêts ou les stations tous papiers (journaux, emballages, titres de transports...), résidus ou détritux de toute nature pouvant nuire à l'hygiène et à la propreté des lieux ou gêner d'autres clients ou susceptibles de provoquer des troubles de fonctionnement aux installations.
- Enlever des étiquettes, consignes, etc... collés dans les véhicules
- De se faire remorquer par un véhicule comme de s'accrocher à celui-ci
- D'entraver la fermeture automatique des portes

►ARTICLE 8.3 - Interdiction concernant les parkings relais

Il est interdit aux clients :

- De rester à l'intérieur d'un véhicule garé.
- De laisser un animal dans le véhicule.
- De provoquer des flammes, d'introduire des matières inflammables à l'exception du contenu normal du réservoir du véhicule.
- De procéder sur le véhicule à des réparations, entretiens quelconques, nettoyage, lavage de véhicule.
- De dégrader les installations ou les véhicules en stationnement.
- De stationner au-delà de la journée payée ou de la journée de stationnement dans un parking relais.

ARTICLE 8.4 - Interdiction concernant les installations de transports guidés

Il est interdit à toute personne :

- D'entraver les abords des stations ou leurs accès
- De traverser les voies en dehors des cheminements prévus en amont et en aval de la station
- 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
- 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 sur les 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
- D'accéder et de circuler sur les ouvrages d'art non accessibles au public.
- D'empêcher le fonctionnement des signaux ou appareils affectés à l'exploitation quelconque et de manœuvrer, sans en avoir mission, ceux qui ne sont pas à la disposition du public
- De s'installer au poste de conduite d'un véhicule de transport en commun ou d'en manipuler toute commande.
- De troubler ou d'entraver la mise en marche ou la circulation des véhicules.
- D'introduire dans un appareil à composer un autre objet que le titre de transport valable et non périmé, conçu pour cet appareil.
- De circuler sur les voies du tramways (à l'exception de la rue des Tuileries).

TITRE 9 - NAVETTE ELECTRIQUE DE CENTRE-VILLE et NAVETTE DE WITTELSHEIM

Toutes les obligations et interdictions relatives aux lignes bus s'appliquent aux services de la navette exceptées :

- tarification : accès gratuit et sans titre
- accès aux véhicules : les montées et descentes s'effectuent à la demande sur l'itinéraire selon l'appréciation du conducteur pour la navette de Centre-Ville. Pour la navette de Wittelsheim, la montée et la descente s'effectuent uniquement aux arrêts prévus par l'exploitant Soléa.

TITRE 10 – RECLAMATIONS DES VOYAGEURS

Toute personne qui souhaiterait porter une réclamation concernant un trajet effectué avec un titre de transport Soléa dans un véhicule du réseau Soléa, devra, quelles que soient les circonstances invoquées (incident, accident, mauvais état du matériel, etc....) apporter la preuve de sa qualité de voyageur, soit en fournissant le titre de transport correspondant au voyage en question, soit par tout autre moyen.