

REGLEMENT D'EXPLOITATION DES GARES ROUTIERES DE LA METROPOLE

La gare routière est un bâtiment et un ouvrage public de voirie dédié à l'accueil des lignes de bus et de cars.

Voyageurs : Cet espace situé hors voirie est une zone d'échanges, il est votre espace de correspondance, d'attente et de services commerciaux des réseaux de transport desservis.

Transporteurs : Cet équipement vous est dédié pour une exploitation efficace et sécurisée de vos lignes.

Le présent règlement a pour objet de définir les conditions d'utilisation de la gare routière. Il s'adresse aux transporteurs et aux voyageurs. Il est parfaitement connu des personnes chargées de son application et il est affiché dans l'enceinte des gares routières de manière à être clairement et facilement lisible. Il est également consultable sur le site www.lametropolemobilite.fr

Le fait d'entrer en gare routière implique pour l'usager des transports en commun et pour le transporteur utilisateur l'acceptation sans restriction ni réserve, des conditions du présent règlement.

Article 1 – Destination de l'équipement et conditions générales d'accès

La gare routière infrastructure de transport, est une zone d'échanges voyageurs, conçue pour l'intermodalité, c'est à la fois un espace de correspondance, d'attente et de services pour les voyageurs, mais aussi un équipement indispensable aux transporteurs pour une exploitation efficace et sécurisée de leurs lignes.

1.1 – Services assurés en gare routière

La gare routière est ouverte aux services des voyageurs transportés par autobus et autocars, suivant notamment les stipulations des cahiers des clauses techniques particulières des marchés publics de prestations de services. Toutes les entreprises de transport routier public de voyageurs autorisées à exploiter les lignes régulières desservant ou partant de la gare routière, peuvent utiliser les installations et services sous réserve d'y avoir été préalablement autorisées par la Métropole ou son gestionnaire.

Ces dispositions s'appliquent également aux sociétés d'autocars formulant une demande d'accès occasionnel auprès du gestionnaire.

1.2 – Modalités d'accès et d'usage

L'accès aux gares routières est libre pour les voyageurs. Les horaires d'affectations des bus et d'ouverture du bâtiment des voyageurs sont clairement affichés sur place.

La circulation des piétons exclusivement autorisée sur les zones d'accès prévues à cet effet. Elle est strictement interdite sur les aires de stationnement et de manœuvre des véhicules.

Il est interdit aux transporteurs d'arrêter ou de stationner les véhicules en dehors de l'emplacement qui leur a été assigné par le gestionnaire et en dehors des temps compatibles avec la bonne exploitation du service.

En cas de non-respect et sur simple sommation verbale restée sans effet, le gestionnaire pourra faire procéder à l'enlèvement du véhicule gênant aux frais et risques du transporteur sans que ce dernier puisse prétendre à indemnité ou remboursement du fait du dit enlèvement.

L'accès aux gares routières est strictement interdit aux véhicules non autorisés au préalable par la Métropole. Toute infraction au règlement sera soumise aux pénalités définies dans l'article 3.7.

1.3 – Règles applicables à tous les utilisateurs

Code de la route

Les règles du Code de la Route sont applicables sur l'ensemble du site des Gares Routières et de leurs différents accès. Ces règles s'appliquent aux piétons et aux conducteurs.

La vitesse de tous les véhicules circulant dans l'enceinte des gares routières est limitée à 20 km/h. Le sens de circulation doit être scrupuleusement respecté par les conducteurs.

Assurances

Les véhicules de transport en commun desservant la gare routière doivent être assurés dans les conditions réglementaires, et leurs polices doivent en outre prévoir la couverture des risques inhérents à l'entrée, à la sortie, à la circulation et au stationnement des véhicules dans la gare routière, tant du fait des manœuvres que de toutes les opérations sur ces lieux. Les transporteurs sont responsables des dommages causés aux installations, aux tiers ainsi qu'aux agents du gestionnaire.

1/7

Activités prohibées

D'une manière générale sont interdits sur le site tous les actes susceptibles de nuire à l'ordre public, à la propreté, la salubrité et la sécurité de la gare routière.

Les utilisateurs et usagers sont tenus d'adopter un comportement respectueux des personnels, des co-usagers, de la propreté des lieux et du matériel.

En application de l'article 3 II du décret n° 2016-541 du 3 mai 2016 et de l'article L.2241-1 du code des transports toute personne qui aura refusé d'obtempérer aux injonctions adressées par les fonctionnaires et agents du gestionnaire, en vue de faire respecter le règlement ou de faire cesser un trouble à l'ordre public, pourra, dans les conditions prévues à l'article L. 2241-6 du même code, se voir enjoindre de quitter sans délai les lieux, ou de descendre d'un de ces véhicules.

L'article R3512-2 du code de la santé publique prévoit que : « l'interdiction de fumer dans les lieux affectés à un usage collectif s'applique (...) dans les moyens de transport collectif et pendant les heures de service, dans les zones affectées à l'attente des voyageurs ».

Par conséquent, il est interdit de fumer dans l'enceinte des gares routières de la métropole, sur les parvis et sur les quais d'accès aux véhicules de transports en commun.

1.4 – Accueil des personnes à mobilité réduite

Le transfert des personnes à mobilité réduite (PMR/ ou PSH « Personnes en Situation de Handicap ») est assuré depuis leur sortie des cars ou autobus, jusqu'à, si nécessaire, la limite des plates-formes de la gare routière et inversement (service assuré par les gares routières disposant de personnel sur place uniquement). Les usagers entrant dans ce cadre s'adressent en tant que de besoin au conducteur qui informe le personnel de la gare routière afin que le transfert soit assuré.

1.5 – Opposabilité - Abrogation

Tout usager ou utilisateur respecte les dispositions du présent règlement, en cas de non-respect, la Métropole ne pourra être tenue responsable de tous dommages, litiges ou accidents dans l'enceinte de la gare routière et de ses annexes et voies d'accès.

Tout manquement au règlement pourra entraîner une interdiction d'accès au site et le cas échéant faire l'objet d'une plainte déposée contre les contrevenants par la Métropole ou le gestionnaire.

Toute action susceptible d'entraver le bon fonctionnement du site est passible de contraventions.

Pour toute infraction aux dispositions légales et réglementaires touchant à l'exploitation de la Gare Routière des procès-verbaux seront dressés à l'encontre des contrevenants par tout agent habilité et assermenté au terme de l'article L2241-1.

Toute infraction ou détérioration grave fera l'objet de poursuites judiciaires. L'assistance des agents de la force publique pourra être requise en cas de besoin.

Le non-respect de l'une des dispositions du présent règlement autorise la Métropole à engager toute action devant la ou les juridictions compétentes.

1.6 – Responsabilités

La Métropole ou le gestionnaire mandaté par elle n'est responsable ni des pertes, ni des vols, dégradations ou dommages de toute nature qui pourraient être commis ou causés dans l'enceinte de la gare routière.

La Métropole ou son gestionnaire décline toute responsabilité liée à l'utilisation déviante ou fautive que l'abonné pourrait faire du service. Sa responsabilité pourra être recherchée pour les dommages qu'il pourrait causer à lui-même ou à autrui.

1.7 – Vidéo protection et sécurité publique

Les gares routières sont équipées d'un dispositif de vidéoprotection, en application de la Loi n° 95-73 du 21 janvier 1995 et conformément au décret du 3 août 2007.

En cas d'infraction au présent règlement et au code de la route le gestionnaire ou la Métropole se réservent le droit d'engager toutes poursuites.

1.8 – Données personnelles et droit à l'image

Les données collectées par le gestionnaire font l'objet de traitements automatisés dont les finalités sont l'ouverture et la gestion des droits d'accès à la gare routière. Les usagers disposent d'un droit d'accès, de rectification et de suppression des données les concernant, conformément aux articles 38 et suivants de la Loi n°78617 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, et au règlement général sur la protection des données (RGPD), entré en application le 25 mai 2018.

Le gestionnaire de la Métropole garantit la protection du droit à l'image des personnes et dans ce cadre le système de protection vidéo installé à la demande de l'autorité organisatrice de la mobilité durable, est basé sur un enregistrement des images avec conservation temporaire d'un maximum de trente jours.

1.9 – Situations perturbées

En cas de nécessité absolue (travaux, situation d'urgence), les dispositions d'exploitation pourront être modifiées par le gestionnaire de la gare routière après accord exprès de la Métropole. Le cas échéant la Métropole ou le gestionnaire mandaté par elle peut être amené à fermer provisoirement un quai ou en modifier l'affectation.

Article 2 – Organisation et fonctionnement général de la gare routière

La Métropole ou son gestionnaire, est responsable du maintien de l'ordre et du respect du présent règlement intérieur. Il veille à la sécurité de la gare routière par deux moyens principaux : la présence humaine aux heures de service et la vidéosurveillance.

Les usagers de la gare routière et le personnel des entreprises de transport doivent se conformer strictement aux ordres, indications ou avis qui leur seront donnés par le gestionnaire, soit par voie d'affichage, soit verbalement par l'intermédiaire du personnel de la gare.

2.1 – Conditions générales

Les transporteurs disposent dans certaines gares routières, de services mis en œuvre et entretenus par le gestionnaire et/ou la Métropole (salle de pause pour les conducteurs, toilettes, système de coordination des accès et/ou des mouvements dans la gare).

Chaque Transporteur s'engage à respecter et à faire respecter par ses personnels ou cotraitants ou sous-traitants, toutes les dispositions du présent règlement d'exploitation. Le Transporteur respecte la répartition des emplacements (affectation des quais) telle que fixée par le gestionnaire après validation de la Métropole.

Le gestionnaire dans son rôle de contrôle et de conseil s'engage à faire connaître directement au Transporteur signataire, tous manquements ou infractions au règlement qui lui seraient signalés et qui mettraient en cause le Transporteur ou ses représentants.

Le Transporteur s'engage à signaler au gestionnaire tous manquements ou infractions au règlement d'exploitation le mettant en cause. Il se déclare solidaire des obligations en charge du gestionnaire.

Le traitement de la messagerie (colis y compris les bagages non accompagnés) est interdit dans l'enceinte de la gare routière.

2.2 – Modalités d'accès au service

Transporteurs réguliers

L'accès aux Gares Routières est réservé aux *véhicules de transports en commun de personnes* assurant un service préalablement autorisé par le gestionnaire de la Gare Routière concernée.

En outre, seuls les véhicules d'intervention des autorités organisatrices de la mobilité, du gestionnaire et des transporteurs autorisés et le cas échéant les véhicules de police et de secours, ont accès dans le cadre de leurs missions au site et à ses aménagements connexes.

Les véhicules de lignes type SLO (Service Librement Organisé) ont un droit d'accès à la gare routière avec autorisation au préalable de la Métropole ou de son gestionnaire.

Toutes les demandes d'utilisation du site, doivent être formulées auprès du gestionnaire disposant de toute latitude pour donner suite, dans un délai de 30 jours, par mail ou par courrier.

L'accès n'est pas autorisé aux véhicules de relève des transporteurs urbains ni aux taxis.

L'accès à la gare routière est adapté et diffère selon les sites : lecture de plaque, détection au sol, badge, etc. Certaines gares routières ne disposent d'aucun contrôle d'accès. Pour autant un accord préalable de la Métropole ou de son gestionnaire est obligatoire pour pouvoir y accéder.

En application de l'article L3114-7 du code des transports, la réponse du gestionnaire à une demande d'accès formée par une entreprise de transport routier est notifiée à cette dernière dans un délai d'un mois à compter de sa réception. Les refus d'accès sont motivés.

Transporteurs occasionnels

Les autocars de tourisme devront stationner en dehors du périmètre des gares routières.

Les véhicules de substitution des transports ferroviaires seront autorisés en fonction des quais disponibles, et avec autorisation au préalable de la Métropole ou de son gestionnaire.

Toutes les demandes d'utilisation du site doivent être formulées auprès du gestionnaire disposant de toute latitude pour donner suite, dans un délai de 7 jours, par mail ou par courrier.

Les réservations devront être confirmées par écrit au plus tard 48h à l'avance par le gestionnaire de la gare.

Nouvelles demandes d'utilisation régulière de la gare routière

Toute nouvelle demande d'utilisation régulière des installations de la gare routière formulée par une entreprise de transport public de voyageurs ou une Autorité Organisatrice de la Mobilité Durable (AOMD) en matière de transports collectifs est adressée au Président de la Métropole avec copie au gestionnaire, par tout moyen permettant de donner date certaine et est accompagnée de tout justificatif utile.

La réponse motivée, sera apportée par écrit dans un délai maximal de 30 jours à compter de la date de réception.

2.3 – Assurances

La responsabilité civile des transporteurs est engagée en cas de dommages causés aux tiers ou aux biens du fait des risques inhérents aux manœuvres et à toutes opérations à l'entrée, à la sortie, en circulation et au stationnement des véhicules dans les gares routières. Lors des contrôles, le gestionnaire est tenu de refuser l'accès au transporteur qui ne pourrait présenter sa police d'assurance.

Les droits perçus étant des droits de stationnement et non de gardiennage, le stationnement se fait aux risques et périls des entreprises de transport et ni le gestionnaire, ni la Métropole ne pourront être tenus responsables des accidents, dégradations, vols, actes de vandalisme subis par les véhicules stationnant sur le site.

2.4 – Tarifs et mode de paiement des redevances des transporteurs

En application de l'ordonnance du 29 janvier 2016 relative aux gares routières et à la recodification des dispositions du Code des Transports relatives à l'Autorité de régulation des activités ferroviaires et routières, les transporteurs utilisateurs versent en contrepartie de l'accès à l'équipement une redevance dont le montant et la date d'application sont notifiés par délibération en vigueur du conseil Métropolitain, et ce indépendamment pour chaque site. Ces tarifs sont également consultables sur le site www.lametropolemobilite.fr

Données de facturation

Les données nécessaires pour la facturation des transporteurs sont fournies par le gestionnaire de la gare routière. Chaque mois, les mouvements d'autocars sont comptabilisés et transmis à la Métropole, qui perçoit directement les redevances auprès des opérateurs selon le nombre de touchers de quais recensés.

Est considéré comme « toucher de quai » soumis au paiement, tout départ ou dépose unique réalisé dans un même temps de moins de 20 minutes par un même véhicule, et pour une même ligne.

Par exemple, une arrivée et un départ se succédant sur une plage temps de 20 minutes n'occasionnent la facturation que d'un seul toucher de quai.

Toute annulation d'un service au plus tard dans les 2 heures ne donnera pas lieu à facturation du toucher de quai.

Le gestionnaire établit un état mensuel exhaustif, des entrées / sorties, par typologie de service, transporteur et par véhicule identifié selon sa ligne d'affectation.

Recouvrement

Ces recettes sont perçues, pour la Métropole Aix Marseille Provence, par le Comptable public sur la base des redevances fixées annuellement comme décrit plus haut et des états mensuels détaillés des mouvements en gare routière fournis par le gestionnaire.

Les taxes et redevances appelées par l'autorité organisatrice de la Mobilité doivent être versées mensuellement sur le compte dédié à cet effet au plus tard 10 jours après réception du titre de recettes envoyé par le receveur principal du Trésor Public aux entreprises concernées.

Pénalités

Tout retard affectant le versement de la redevance donne lieu de plein droit et sans mise en demeure à l'application d'une pénalité forfaitaire de 100 € par jour de retard.

Article 3 – Modalités d'usage à destination des transporteurs

3.1 – Informations

Les transporteurs ou les Autorités Organisatrices compétentes s'engagent à fournir au gestionnaire un nombre suffisant de fiches horaires qu'il mettra à disposition du public. Les informations relatives au contenu des fiches horaires sont fournies obligatoirement au moins 20 jours avant leur date d'entrée en vigueur (délai nécessaire à la publication et à l'information du public) par tout moyen permettant de donner date certaine à cet envoi. Dans ce cadre, le gestionnaire assure notamment la mise à jour des tableaux horaires à l'intérieur et à l'extérieur de la gare routière.

Les transporteurs utilisateurs informent le responsable de la gare routière de tout incident (retard, accident, incident sur les itinéraires...).

3.2 – Tableau des mouvements :

Les Transporteurs réguliers communiquent au plus tard le 30 avril de l'année n, leur programme d'utilisation du site de l'été suivant, et au 30 juin de l'année n, leur programme d'utilisation du site pour l'année scolaire n/n+1. Le cas échéant, les Autorités Organisatrices de la Mobilité utilisatrices, communiquent également ces informations dans les mêmes délais afin d'éviter une rupture dans la saisie des informations par le gestionnaire de la Gare routière. Le transporteur informe sans délai par tout moyen le gestionnaire de tout changement intervenant sur les services qu'il exploite (modifications d'horaires ou d'itinéraires, annulation de services, modification de la tarification des voyageurs, etc.) et de tous changements susceptibles d'intéresser les voyageurs. A défaut, le transporteur peut se voir refuser l'accès à l'équipement.

3.3 – Affectation des quais :

L'attribution des quais de la gare routière est réalisée par le gestionnaire qui a en charge l'exploitation du site.

Les conducteurs doivent impérativement respecter les numéros de quai qui leur ont été attribués et les horaires de mise à quai et de départ des autocars tels que définis par le programme d'exploitation du site en vigueur. Le transporteur est tenu de transmettre et faire respecter cette consigne à ses conducteurs.

Un tableau permet d'identifier pour chaque course en arrivée ou en départ, son quai d'affectation, ainsi que son lieu de régulation (au quai de départ ou sur un autre quai dédié à cette fonction).

3.4 – Règles de circulation sur la plateforme

A l'intérieur de l'enceinte clôturée de la gare routière, la circulation et le stationnement sont strictement interdits aux véhicules autres que :

- les autocars des sociétés utilisatrices
- les véhicules expressément autorisés par le gestionnaire, des services de sécurité, de secours, les véhicules d'entretien, de nettoyage et de contrôle affectés à l'exploitation de la gare.

Chaque véhicule de transport en commun doit respecter scrupuleusement son quai d'affectation.

La prise en charge et/ou la dépose des voyageurs sont interdites en dehors des trottoirs aménagés à cet effet. Les conducteurs ont obligation de signaler aux services de la gare routière tout transfert d'usager nécessitant une aide particulière (PMR...).

Les bus et autocars des sociétés utilisatrices de la gare routière s'arrêtent dans les conditions ci-après :

- Dans la limite de temps qui est définie par le gestionnaire (qui doit être compris entre 5 et 20 minutes)

- Le stationnement en dehors de la prise en charge et de la dépose des voyageurs n'est autorisé que sur les quais de régulation affectés par le gestionnaire pour une durée de 20 minutes maximum.
- L'arrêt du moteur est obligatoire pour tout stationnement supérieur à 5 minutes.

Lors de tout départ de quai, les conducteurs d'autocars prennent les précautions suivantes :

- Contrôle visuel de l'environnement de l'autocar avant de commencer à déboîter de son emplacement,
- Chaque véhicule de transport en commun de voyageurs utilisant les quais devra être équipé d'un dispositif avertisseur sonore de recul conforme à la réglementation en vigueur.
- Mise en route des feux de détresse avant l'enclenchement de la marche arrière, à maintenir en fonctionnement jusqu'à l'enclenchement de la marche-avant pour sortir de la gare,
- En cas de départs simultanés, la priorité est donnée, pour des raisons de visibilité, au véhicule situé le plus à gauche
- Dans l'enceinte de la gare routière, étant dans une zone de manœuvres, les véhicules qui reculent ont la priorité sur les véhicules se mettant à quai.

Pour les gares routières dont les manœuvres de véhicules sont guidées par des agents de mouvements, les conducteurs sont dans l'obligation de respecter leurs consignes.

3.5 – Prise en charge des voyageurs

Les horaires de départ de ligne prévus doivent être respectés par les entreprises de transport et leur personnel, quelle que soit la saison et la nature du service offert.

L'attente, la dépose et la montée des voyageurs ne peuvent s'effectuer qu'aux points d'arrêt et sur les quais prévus à cet effet, pour les différentes lignes et conformément aux consignes données par le responsable du site.

L'embarquement des voyageurs dans les autocars s'effectue exclusivement sous la responsabilité des transporteurs.

3.6 – Interdictions

Pendant leur durée de stationnement autorisée à quai, ainsi que dans l'ensemble des installations de la gare routière, il est interdit de laver les véhicules ou de les ravitailler en fluides (eau, carburant, huile, vidange des toilettes, etc.). Plus généralement, toute opération de maintenance sur les véhicules est interdite dans l'enceinte de la gare routière.

En cas de panne le conducteur informera immédiatement les agents de régulation ou le responsable de la gare routière (lorsqu'il y en a sur le site), ou contactera le gestionnaire de site par téléphone. Tout véhicule en panne devra immédiatement être enlevé du quai où il stationne par son propriétaire. Dans le cas où la panne ne permettrait pas au véhicule d'effectuer le mouvement par ses propres moyens, et si son propriétaire n'assure pas son déplacement dans les délais prescrits par le gestionnaire, le dégagement du véhicule sera effectué d'office sur l'initiative du gestionnaire, aux frais et risques du propriétaire sans que ce dernier ne puisse réclamer une quelconque indemnité du fait du déplacement.

Les règles applicables à tous les utilisateurs au sein des gares routières décrites dans l'article 1.3 du présent règlement intérieur sont également applicables à l'ensemble du personnel travaillant dans les gares routières et chauffeurs des entreprises de transport.

3.7 – Pénalités et mesures d'exclusion

En cas de non-respect des modalités d'usage, un avertissement (copie à la Métropole) est adressé par le gestionnaire au transporteur concerné qui prend les mesures correctives sans délai. En cas de non modification des comportements signalés sous 48 heures aux Autorités Organisatrices de la Mobilité, la Métropole applique sur ce constat une pénalité forfaitaire de 200 euros.

En cas de litige, le transporteur ou son représentant habilité peut demander communication de la main courante.

3.8 – Locaux chauffeurs

L'accès aux locaux est exclusivement réservé aux conductrices et conducteurs en rupture de charge à la gare routière et aux personnels de la gare routière. Les utilisateurs doivent respecter la propreté des lieux. Aucun conducteur n'est autorisé à déposer du matériel lui appartenant ou appartenant à l'entreprise de transport qui l'emploie sans une autorisation expresse et préalable de la part du gestionnaire.

Il est rappelé qu'il est interdit de communiquer le code d'accès ou tout moyen permettant l'accès au local à tout personne extérieure au service.

De plus, il est formellement interdit aux conducteurs de faire pénétrer avec eux toute personne non autorisée. Ils devront en outre en permanence maintenir la porte du local conducteur fermée afin de garantir la sécurité des lieux.

3.9 – Contrôle d'accès

Dans les gares routières équipées en voie d'accès de caméras de lecture de plaque minéralogique, les transporteurs autorisés sont tenus de transmettre régulièrement au gestionnaire, par voie électronique, la liste à jour des plaques d'immatriculation des véhicules utilisés dans le cadre de leur activité.

Ils sont également tenus de répondre, dans un délai de 7 jours ouvrables, à toute demande ou sollicitation émise par le gestionnaire, notamment en matière de circulation, d'exploitation ou d'identification des véhicules.

À défaut de transmission des informations susmentionnées ou en cas d'absence de réponse aux sollicitations du gestionnaire, ce dernier se réserve le droit de refuser, sans information préalable, l'accès à la gare routière à tout véhicule non identifié ou concerné par le manquement constaté.

Il est expressément demandé au personnel roulant des transporteurs de respecter l'ensemble de la signalisation en place aux abords et aux entrées des gares routières.

Les conducteurs doivent se conformer strictement aux règles de positionnement des véhicules dans les zones d'attente, ainsi qu'au fonctionnement des équipements de contrôle d'accès, notamment les barrières automatiques.

Le respect des temps de temporisation d'ouverture et de fermeture de ces dispositifs est obligatoire. Tout comportement visant à forcer, contourner ou perturber le bon fonctionnement des barrières pourra entraîner des mesures restrictives, incluant un refus temporaire ou définitif d'accès à la gare routière, ainsi que d'une prise charge des frais de réparations du matériel endommagé si constaté par le gestionnaire.

Article 4 – Droits et obligations des usagers

4.1 – Conditions d'accès

Les usagers ne doivent sous aucun prétexte emprunter les voies et espaces de circulation des véhicules de transport. Seuls les trottoirs d'accès aux espaces d'arrêt des véhicules leur sont autorisés pour monter et descendre, en dehors des montées et descente les usagers utilisent exclusivement la galerie « voyageurs » qui est l'espace d'attente réservé.

4.2 – Parcs relais vélos

Les parcs relais vélos sont réservés aux titulaires d'un abonnement, dont les modalités sont définies dans un règlement intérieur spécifique, affiché dans les cadres d'affichages du parc relais Vélo.

4.3 – Animaux

Les animaux sont interdits dans la gare routière (à l'exception des animaux en cage ou des chiens guides d'aveugles).

4.4 – Salle d'attente voyageurs

L'accès à la salle d'attente d'une gare routière est libre pour les voyageurs. Les horaires d'ouverture du bâtiment des voyageurs sont clairement affichés sur place.

La Métropole ou le gestionnaire mandaté par elle n'est responsable ni des pertes, ni des vols, dégradations ou dommages de toute nature qui pourraient être commis ou causés dans l'enceinte de la gare routière.

La Métropole ou son gestionnaire déclinent toute responsabilité liée à l'utilisation déviante ou fautive que l'abonné pourrait faire de cet espace. Sa responsabilité pourra être recherchée pour les dommages qu'il pourrait causer à lui-même ou à autrui.

Article 5 – Modalités d'usage à destination des usagers

5.1 – Accueil, billetterie et information voyageur

Le gestionnaire de la gare routière assure une mission générale d'accueil et d'information du public. Il veille :

- au bon accueil du public sur les quais de la gare routière,
- à la bonne information du public par téléphone sur les horaires et sur le fonctionnement des lignes desservies en gare routière.
- à la vente des titres en vigueur sur les lignes régulières desservant la gare (dans les sites disposant de ce service)

L'information multimodale est disponible sur le site « **www.lametropolemobilite.fr** » et au numéro d'appel 0800 713 137 Le numéro de téléphone des gares routières est affiché sur chacun des sites.

5.2 – Bagages

En application de la loi du 28 avril 2025, « dans les espaces affectés au transport public de voyageurs ou de marchandise, le fait d'abandonner des bagages, des matériaux ou des objets par imprudence est puni de l'amende prévue pour les contraventions de la troisième classe ».

Les bagages et marchandises doivent être identifiés par les noms et coordonnées des voyageurs qui les transportent.

Les bagages doivent être pourvus de poignées, ne présenter aucun élément blessant ou coupant, ne transporter aucune marchandise malodorante ou susceptible de couler ou tâcher, sous peine d'être refusés par le gestionnaire de la gare.

5.3 – Réclamations

Toute réclamation relative aux services rendus par les personnels affectés en gare est adressée au gestionnaire, dans la limite stricte des fonctions suivantes : *Affichage des départs et arrivées de quais sur les tableaux d'information clientèle – gestion d'un stock de fiches horaires – tarifs et réductions voyageurs – gestion des distributeurs de boisson et autre aménagement relatif à l'accueil – gestion en temps réel de tout problème d'exploitation.*

Toute autre réclamation est adressée via le site www.lametropolemobilite.fr

