



Les règles du savoir voyager

Ensemble, adoptons quelques règles simples pour mieux vivre le bus

MODE D'UTILISATION DU BUS

- La montée dans le bus s'effectue par la porte avant et la descente par la porte arrière, à l'exception des bus articulés.
- En service normal (hors déviation pour le bus), la montée et la descente s'effectuent aux arrêts matérialisés de la ligne.
- Avant la montée, le client, en attente sur un point d'arrêt bus desservi par plusieurs lignes, doit faire distinctement signe au conducteur.
- Pour une meilleure circulation dans les véhicules, les clients sont invités à bien se répartir et à avancer vers l'arrière du véhicule.
- La circulation à l'intérieur du véhicule ne doit en aucun cas être entravée.
- En cas d'affluence, les sièges rabattables ne doivent pas être utilisés.
- Chaque personne debout se doit d'assurer son équilibre, en se tenant à un appui ou à une poignée.



TITRES DE TRANSPORT ET VALIDATION

- Chaque client doit être muni d'un titre de transport valable et validé. Dès la montée, le client doit

valider sa carte Navigo, son ticket ou son coupon, faute de quoi il sera en infraction.

- Les enfants de moins de 4 ans voyagent gratuitement. De 4 à 9 ans, ils bénéficient du tarif réduit. À partir de 10 ans, ils utilisent des tickets plein tarif.
 - Un ticket t+ est valable pour un trajet (sauf pour les lignes à tarification spéciale). Il offre la possibilité de correspondance bus/bus, ou bus/tram pendant 1h30 (sauf pour les Noctilien, OrlyBus, RoissyBus). Les allers-retours sur la même ligne de bus, les interruptions de trajet pour reprendre un autre bus de la même ligne, les correspondances métro/bus et RER/bus ne sont pas possibles avec le même ticket t+.
 - Seul un ticket de dépannage et sans correspondance est vendu à bord des bus. Pour l'achat de ce ticket, merci de faire l'appoint.
- Attention, ce ticket n'est utilisable que dans le bus et pour un usage immédiat ; il ne permet aucune correspondance et n'est pas disponible en tarif réduit.**



PAQUETS VOLUMINEUX ET OBJETS DANGEREUX

- Dans les véhicules, les objets dangereux ou volumineux sont interdits (bouteille de gaz, produit

inflammable, objet contondant, coupant, vélo...), Vous pouvez emporter tout bagage ou paquet que vous pouvez porter, dès lors que vous ne gênez pas les autres voyageurs et que vous n'entravez pas la circulation dans le bus.

• Les bagages ou paquets sont sous la responsabilité de leur propriétaire et ne doivent pas rester sans surveillance.



PLACES PRIORITAIRES

- Des places assises identifiées sont réservées par rang de priorité aux personnes suivantes :
- mutilés de guerre et mutilés militaires
- aveugles civils
- invalides du travail

- infirmes civils avec station debout pénible
 - femmes enceintes
 - personnes accompagnées d'enfants de moins de 4 ans
 - infirmes civils sans précision de la station debout pénible
 - personnes titulaires de la carte station debout pénible
 - personnes âgées de 75 ans et plus.
- Les autres clients peuvent occuper ces places lorsqu'elles sont libres.
- Merci de les céder, le cas échéant, aux personnes prioritaires.**



OBJETS TROUVÉS SUR CETTE LIGNE

- Nous vous remercions de remettre les objets que vous avez trouvés à un agent des stations, des gares ou des comptoirs d'information plutôt qu'aux conducteurs.
- Pour savoir si un objet a été retrouvé sur le réseau, vous pouvez contacter le Service des Objets trouvés RATP au 32 46 (service 0,80 €/min + prix appel). Des téléconseillers sont

à votre disposition du lundi au vendredi de 7:00 à 21:00 et le week-end et les jours fériés de 9:00 à 17:00.



ACCESSIBILITÉ DES PERSONNES EN FAUTEUIL ROULANT

- Les lignes de bus accessibles aux UFR sont signalées aux points d'arrêt et sur les plans avec le pictogramme «fauteuil roulant». Les arrêts non accessibles sont

repérés par un triangle jaune. À bord, une signalétique indique le ou les emplacements réservés aux UFR qu'il convient d'utiliser pour la sécurité des usagers. Un bouton d'appel spécifique permet de signaler au conducteur que la palette devra être déployée à l'arrêt desservi si celui-ci est accessible.

- L'UFR est tenu de respecter la position de sécurité obligatoire :
 - dos à la route,
 - dossier du fauteuil calé sur le dossier prévu à cet effet,

- freins serrés ou fauteuil électrique éteint.
- La RATP n'est pas tenue d'assurer un accès aux personnes équipées d'un fauteuil roulant électrique ou d'un scooter d'aide à la mobilité dépassant la charge supportable par les palettes de 350kg, et dépassant le gabarit d'encombrement d'un fauteuil roulant de 0,75 m de largeur x 1,25 m de longueur.
- Les palettes peuvent être déployées à la demande d'autres usagers en situation sensible notamment pour l'usage d'un déambulateur.



POUSSETTES

Dans les véhicules, les poussettes sont autorisées sous certaines conditions cumulatives :

- Deux poussettes dépliées maximum dans les bus standards et articulés (12m et 18m), une seule poussette dépliée dans les bus à gabarit réduit (midibus et minibus).

- La montée avec poussettes pliées s'effectue par la porte avant.
- L'accès des poussettes dépliées peut s'effectuer par la porte centrale, sous réserve de l'accord du conducteur et de la validation du titre de transport.
- Les poussettes dépliées doivent obligatoirement stationner freins serrés, sur l'emplacement matérialisé ou sur l'emplacement réservé en priorité aux utilisateurs de fauteuil roulant (UFR).

Le cas échéant, la place doit leur être cédée.

- Les enfants installés dans une poussette doivent obligatoirement être attachés.

LES CONTRÔLES ET LES INFRACTIONS

- En cas de contrôle, vous êtes tenu de présenter votre titre de transport valide et complet (carte / billet / coupon + carte) et, le cas échéant, les cartes donnant droit à une réduction ou à la gratuité. Nous ne pouvons pas accepter les photocopies.

- Si vous êtes en infraction, vous avez la possibilité d'arrêter toute poursuite judiciaire en payant immédiatement une indemnité forfaitaire à nos agents verbalisateurs. Le montant de cette transaction dépend de la gravité de l'infraction.

- À défaut du règlement immédiat, nos agents sont habilités à relever votre identité pour établir un procès-verbal d'infraction. Celui-ci est établi sur la base des faits constatés, indépendamment du fait que vous soyez de bonne ou de mauvaise foi. Le procès-verbal (PV) d'infraction indique la somme totale à payer, sur la base d'une indemnité forfaitaire à laquelle s'ajoutent des frais de dossier.

Exemples d'infractions (liste non exhaustive)	Montant de la quittance	Montant du PV	Montant de l'amende forfaitaire majorée
• Tarif réduit sans justification...	35 €	85 €	180 €
• Sans titre de transport			
• Titre de transport appartenant à un tiers	50 €	100 €	180 €
• Non validation d'un abonnement (tram et bus)	5 €	55 €	180 €
• Violation de l'interdiction de fumer	68 €	118 €	180 €
• Franchissement illicite			
• Dépôt / oubli d'objet	60 €	110 €	375 €
• Pied banquette			
• Trouble de la tranquillité...			

- Vous devez effectuer votre règlement dans un délai maximal de 2 mois conformément aux dispositions précisées au verso de votre procès-verbal.
- Si le règlement n'est pas effectué dans le délai légal de deux mois ou si, pendant ce même délai, aucune protestation écrite et motivée n'est parvenue à l'adresse indiquée au paragraphe « Service Clientèle, renseignements, réclamations » de cette affiche, le dossier sera transmis au ministère public et vous serez alors redevable de plein droit d'une amende forfaitaire majorée de 180 euros ou 375 euros recouvrée par le Trésor public. Vous trouverez les montants actualisés des transactions et frais de dossier évoqués ci-dessus sur ratp.fr.

- Si vous utilisez un titre de transport chargé sur une carte ou composé d'un coupon et d'une carte nominative (et, le cas échéant, d'un bulletin d'abonnement) et que vous n'êtes pas en mesure de présenter ces pièces lors d'un contrôle, votre forfait peut être révisé de plein droit par la RATP, ainsi qu'en cas d'utilisation frauduleuse.
- Toute personne auteur de dégradations sur le matériel et les espaces de transport, ou d'agression physique ou verbale à l'encontre d'un agent de la RATP s'expose à des peines d'amende et d'emprisonnement.
- Les procès-verbaux d'infraction établis sur l'ensemble des réseaux RATP font l'objet d'un traitement informatique. Pour plus d'information, reportez-vous au paragraphe « Exercice du droit d'accès » de cette affiche.

RÈGLES DE CIVISME

- Les clients doivent respecter l'ordre et la tranquillité de tous, aux arrêts et dans les véhicules.
- L'accès dans les véhicules est interdit à toute personne en état d'ébriété.
- Dans les véhicules, sont interdits :
 - l'utilisation de rollers, patinettes, patins, chaussures à roulettes, planches, bicyclettes ou tout autre cycle,
 - les quêtes, distributions ou ventes diverses,
 - les comportements irrespectueux, injurieux ou agressifs à l'encontre des autres personnes, du conducteur ou de tout agent chargé d'une mission de service public,
 - l'usage d'instrument de musique ou de tout autre appareil dont le volume sonore incommoderait les autres personnes,
 - les souillures ou dégradations volontaires.
- Tout produit destiné à être fumé (même s'il ne contient pas de tabac) ne peut être consommé dans les véhicules.



ANIMAUX

Seuls sont tolérés les animaux suivants :

- les animaux de petite taille, convenablement enfermés dans des sacs ou paniers (maximum 45 cm),

à condition qu'ils ne puissent ni salir ni incommoder les voyageurs.

- les chiens guides d'aveugles ou d'assistance en activité ou en formation, repérables par un harnais spécial, un gilet bleu ou des sacoches. Sur demande de l'agent RATP, l'accompagnant d'un chien guide d'aveugles ou d'assistance doit être en mesure de présenter selon les situations une carte d'invalidité, de priorité, d'éducateur, de « Famille d'accueil » ou le certificat d'identification du chien.



SERVICE CLIENTÈLE, RENSEIGNEMENTS, RÉCLAMATIONS

- Pour toute information générale ou pour tout renseignement, vous pouvez contacter le Service clientèle RATP au 32 24 (service gratuit + prix appel) du lundi au vendredi de 7:00 à 21:00 et le week-end et les jours fériés de 9:00 à 17:00 ou ratp.fr
- Les réclamations doivent être envoyées à l'adresse suivante : RATP Service Clientèle • TSA 81250 • 75564 Paris Cedex 12, ou adressées au Service clientèle RATP via le site Internet ratp.fr, rubrique Contacts
- Tout client victime, dans le bus, à la montée ou à la descente, d'un dommage corporel ou vestimentaire est tenu d'en informer dès que possible le conducteur.
- Si après une réclamation écrite, la réponse donnée par le Service clientèle RATP ne vous convenait pas ou en l'absence de réponse du Service clientèle RATP dans un délai d'un mois à compter de votre réclamation écrite, vous pouvez saisir par écrit le Médiateur de la RATP, dans un délai d'un an à compter de votre réclamation écrite auprès de la RATP, ou dans le cas particulier des infractions, dans un délai de deux mois à compter de la date de l'infraction, sur le site Internet mediateur.ratp.fr ou à l'adresse suivante : Médiateur de la RATP • LAC LC12 • 54 quai de la Rapée • 75599 Paris Cedex 12.



VIDÉOPROTECTION, ENREGISTREMENT D'INFORMATIONS

- Les espaces et les véhicules de la RATP sont équipés de caméras.
- Conformément aux articles L.253-5, R.253-3 et R.253-4 du Code de la sécurité intérieure, toute personne intéressée peut, aux conditions définies par la loi, avoir accès aux enregistrements qui la concernent ou en vérifier la destruction dans le délai prévu. Les appels émis depuis les interphones situés dans les espaces de la RATP sont susceptibles d'être enregistrés. Pour obtenir la communication des données à caractère personnel vous concernant et, le cas échéant, exercer votre droit de rectification, reportez-vous au paragraphe ci-dessous.

EXERCICE DU DROIT D'ACCÈS

- Différents sujets évoqués sur cette affiche font l'objet d'un traitement informatique. Conformément à la loi 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, toute personne peut obtenir communication des données à caractère personnel la concernant et, le cas échéant, exercer son droit de rectification.
- Ce droit d'accès peut s'exercer auprès du Correspondant Informatique et Libertés de la RATP, soit par courrier électronique à cil-ratp@ratp.fr, soit par correspondance à l'adresse suivante : CIL RATP • LAC JV27 • 13, rue Jules Vallès • 75547 Paris Cedex 11
- Toute demande doit être accompagnée d'une copie d'une pièce d'identité.

Dans tous les cas, pour votre confort et votre sécurité, merci de respecter les décisions du conducteur.

Information CO₂

L'empreinte carbone de votre voyage correspond aux émissions de CO₂ générées par votre déplacement. Selon le mode choisi, chaque kilomètre de votre voyage émet en grammes de CO₂ :

④ 3,9 g CO₂
③ 3,8 g CO₂
② 3,3 g CO₂
① 96,5 g CO₂

Établi conformément au décret n° 11-1136 du 21.11.2011. Pour calculer l'impact de votre trajet et accéder au détail de la méthode, consultez le site ratp.fr

@ ratp.fr

applis RATP

@ClientsRATP



Service clientèle

34 24 Service gratuit + prix appel



Objets trouvés

32 46 Service 0,80 €/min + prix appel



RATP Service clientèle
TSA 81250
75564 Paris cedex 12

Vous pouvez joindre par téléphone un conseiller du service clientèle ou des objets trouvés du lundi au vendredi de 7:00 à 21:00, le week-end et les jours fériés de 9:00 à 17:00.

