

# Règlement intérieur du réseau d'autocars interurbain – RAI

## Article 1 - Objet et champ d'application

Le présent règlement s'applique à l'ensemble du réseau d'autocars géré par le SMTI, dans le cadre de sa mission de transport de passagers sur le territoire de la Nouvelle-Calédonie. Il vise à assurer aux usagers un voyage dans des conditions optimales de confort et de sécurité, en établissant les droits et les obligations de chaque partie.

La qualité du service offert par le réseau RAI dépend largement du respect de ce règlement par toutes les parties prenantes : les transporteurs, le SMTI, ainsi que les passagers.

## Article 2 - Conditions d'utilisation des services

L'accès au réseau RAI est subordonné à la possession d'un titre de transport, lequel pourra être acheté soit à la gare Patch, situé en face de l'ancien hôpital Gaston Bourret à Nouméa, soit directement auprès du conducteur à bord de l'autocar. A compter de 2027, les usagers auront également la possibilité d'acheter et de réserver leurs sièges via le site internet [www.rai.nc](http://www.rai.nc)

Les passagers doivent obligatoirement être un possession d'un titre de transport valable et conforme au trajet qu'ils souhaitent effectuer. En cas de contrôle par un agent de la section Exploitation du SMTI, une pénalité de 10.000 F CFP sera appliquée en cas de non-présentation d'un titre valide. Les agents du SMTI sont facilement identifiables par leur tenue vestimentaire et leur badge d'identification personnel.

Les tarifs en vigueur sont établis par le comité syndical du SMTI et sont affichés sur le site internet du RAI ainsi qu'à l'intérieur des autocars, à proximité de la cabine du conducteur.

L'annulation d'un titre de transport prépayé est possible jusqu'à 24h avant le départ du trajet. L'annulation peut être effectuée directement sur le site <https://rai.nc/remboursements/>. Si le service est annulé par le SMTI, l'utilisateur peut demander un rendez-vous en vue de son remboursement en utilisant les références de son titre via le même site. L'utilisateur devra se présenter au siège social du SMTI, situé au 19 rue Maréchal Foch, à la date convenue, afin d'obtenir un remboursement en espèce.

Pour des raisons de sécurité, le réseau RAI ne prend pas en charge les mineurs de moins de 12 ans non accompagnés d'un parent ou d'une personne majeure, ainsi que les personnes en situation de handicap ne pouvant se déplacer de manière autonome.

## Article 3 – Droits et obligations des usagers

Tous les usagers ont droit au respect de la part du personnel SMTI, des conducteurs et des autres passagers. Il en va de la bonne marche de la vie en communauté. En contrepartie, il est attendu de chaque passager, qu'il respecte ces règles de convivialité et de respect mutuel.

Le SMTI se réserve le droit de refuser l'accès ou d'exiger qu'un passager quitte l'autocar dans les cas suivants :

- L'utilisation de cigarette ou cigarette électronique à l'intérieur du véhicule ;
- La consommation de boissons alcoolisées ou les états d'ébriété ;
- La consommation de boissons ou d'aliments qui perturbent les autres passagers ou qui endommagent le matériel ;
- L'utilisation de téléphones portables ou d'appareils électroniques qui perturbent les autres passagers ;
- La consommation de substances illicites ;
- Le port d'une tenue inappropriée aux normes de bienséance ;
- Les comportements agressifs, perturbateurs ou belliqueux envers les autres usagers, le conducteur ou le personnel SMTI ;
- La mise en danger de sa sécurité ou de celles des autres passagers ;
- La possession :
  - o D'armes à feu ou équipements émettant des projectiles : armes à feu, armes de défense, répliques ou jouets, ...
  - o D'objets tranchants ou pointus : couteaux, sabres, machettes, cutters, ...
  - o D'instruments contondants : battes, club de golfs, raquettes, battons, ...
  - o De substances explosives ou incendiaires : munitions, amorces, détonateurs, ...
  - o D'outils de travail : barres à mine, chalumeaux, cloueuses, équipements électroportatifs, scies, ...
  - o Et plus généralement de toutes marchandises règlementées : produits inflammables, explosifs, produits gazeux, corrosifs, toxiques, oxydants ou radioactifs, ...

Les passagers sont également tenus de respecter l'intégrité du matériel mis à leur disposition. Tout acte de vandalisme, de détérioration volontaire ou de négligence (comme abîmer les sièges, fenêtres ou tout autre équipement) pourra entraîner le dépôt de plainte ainsi que la possibilité de se voir être demandé de quitter le véhicule.

En cas de comportement inapproprié, les usagers concernés devront se rapprocher du conducteur, qui pourra faire appel aux services de gendarmerie ou au personnel du SMTI pour rétablir une situation normale d'exploitation.

## Article 4 - Règles de sécurité

Le port de la ceinture de sécurité est obligatoire pendant toute la durée du trajet. Les sièges situés en première rangée sont équipés d'une ceinture supplémentaire pour assurer la sécurité des enfants en bas âge.

Pour des raisons de sécurité, aucun passager ne sera autorisé à embarquer ou à descendre en dehors des arrêts desservis par le réseau RAI. L'embarquement se fait uniquement par l'avant du véhicule.

## Article 5 - Réglementation pour les conducteurs

Le SMTI fait appel à des transporteurs partenaires pour la réalisation des opérations de conduite. Ces professionnels disposent d'une autorisation administrative pour le transport réglementé de personnes et à ce titre, connaissent les règles de conduite : respect des vitesses, des distances de sécurité, du code de la route mais aussi des comportements professionnels qu'exigent le SMTI.

Les autocars sont munis d'éthylotests auxquels sont obligatoirement soumis les conducteurs pour permettre le démarrage du véhicule. De plus, les autocars sont munis d'un avertisseur sonore pour

informer le conducteur et les passagers en cas de dépassement de la vitesse limite. Des rapports de conduite sont également analysés par les services du SMTI pour veiller au bon respect des vitesses et des sanctions sont également prévues dans le cadre des marchés.

Le SMTI s'engage à veiller au strict respect, dans le cadre des marchés de conduite, des dispositions réglementaires applicables en Nouvelle-Calédonie relatives aux durées de conduite et de travail. Les services sont organisés de telles manières à se conformer avec ces règles et les arrêts sont effectuées sur des aires aménagées et sécurisées.

## Article 6 - Consignes en cas d'incident ou d'accident

En cas d'évacuation d'urgence, les usagers sont appelés à suivre les consignes du conducteur. L'évacuation être réalisée de manière calme et ordonnée, dans la mesure du possible.

En cas d'accident, le conducteur doit procéder par ordre chronologique aux étapes suivantes :

1. Mise en sécurité des passagers et de lui-même ;
2. Prévenir les centres de secours au besoin ;
3. Baliser la zone et informer les autres automobilistes ;
4. Informer son employeur ;
5. Informer l'astreinte du SMTI ;
6. Procéder à un constat d'accident ;
7. Attendre l'arrivée des services de secours ;
8. Attendre l'arrivée d'un agent du SMTI.

## Article 7 – Sanctions et pénalités

Les sanctions applicables aux conducteurs sont précisées dans les pièces contractuelles du marché de transport et ne seront pas détaillées dans le présent règlement intérieur.

En ce qui concerne les passagers, tout manquement aux dispositions du présent règlement pourra entraîner des conséquences, telles que le refus d'accès à bord de l'autocar ou l'obligation de quitter le véhicule pendant le trajet. Cette décision relève de la responsabilité du conducteur, qui en cas de nécessité, pourra faire appel aux forces de l'ordre pour garantir l'application de ces mesures.

Dans les cas d'infractions graves, le SMTI se réserve également la possibilité de déposer une plainte auprès des autorités compétentes. Cette démarche pourra être entreprise lorsque les faits constatés portent atteinte à la sécurité, à l'ordre public ou à l'intégrité des biens ou des personnes.

## Article 8 - Informations pratiques

Toutes les informations relatives aux horaires et aux itinéraires du réseau RAÏ sont disponibles sous le site internet officiel [www.raï.nc](http://www.raï.nc). Les modifications et annulations sont mises à jour en temps réel, tant sur le site internet que sur la page Facebook du réseau. Un numéro vert (05.81.61) est également à la disposition des usagers mais il est recommandé de privilégier le site internet pour une information rapide et actualisée.

Le SMTI encourage vivement ses usagers à consulter en priorité le site internet pour se tenir informés des éventuelles modifications des rotations, notamment en période de forte pluviométrie ou lorsqu'une alerte « Fortes pluies / orages » est émise par Météo France.

En cas d'annulation d'un service, les usagers titulaires d'un titre de transport prépayé peuvent prétendre à un remboursement. Pour cela, il est nécessaire de prendre rendez-vous en ligne en utilisant ce lien : <https://rai.nc/remboursements/> et de compléter informations demandées.

En cas de réclamation, une demande peut être envoyée à la direction par email à l'adresse suivante : [accueil@smti.nc](mailto:accueil@smti.nc)

## Article 9 - Dispositions diverses

Le présent règlement intérieur a été validé par le comité syndical. Toute modification de ce règlement proposée par la direction sera soumise à l'approbation du comité syndical avant d'être publiée sur le site internet et la page Facebook du réseau.

Le présent règlement reste en vigueur jusqu'à l'adoption d'une nouvelle version. Il s'applique à tous les usagers du réseau ainsi qu'aux conducteurs.

## Article 10 – Politique de confidentialité

Le SMTI s'engage à respecter la confidentialité et la sécurité des données personnelles de ses usagers. Conformément à la réglementation en vigueur, notamment la loi sur la protection des données personnelles, les informations collectées via le site internet, les achats de titres de transport, ou tout autre moyen de communication, sont traitées avec le plus grand soin.

Les données personnelles collectées comprennent notamment le nom, prénom, adresse, numéro de téléphone, adresse email, ainsi que toute autre information nécessaire à la gestion des services du réseau RAÏ, tels que les réservations de titres de transport ou les demandes de remboursement.

Les données collectées sont utilisées dans le seul but de fournir les services du réseau RAÏ, assurer la sécurité des trajets, gérer les réservations, les remboursements, et répondre aux demandes des usagers.

Les données personnelles des usagers ne sont ni vendues ni partagées avec des tiers. En aucun cas, les données personnelles ne seront utilisées à des fins commerciales non liées aux services de transport.

Le SMTI met en œuvre toutes les mesures techniques et organisationnelles appropriées pour assurer la sécurité des données personnelles et éviter toute perte, accès non autorisé, divulgation ou altération. Ces mesures sont régulièrement réévaluées pour garantir un niveau de sécurité élevé.

Conformément à la législation en vigueur, les usagers disposent d'un droit d'accès, de rectification, de suppression et de limitation du traitement de leurs données personnelles. Ils peuvent exercer ces droits en adressant une demande écrite à l'adresse email suivante : [accueil@smti.nc](mailto:accueil@smti.nc).

En utilisant les services du réseau RAÏ, les usagers consentent à la collecte et au traitement de leurs données personnelles dans les conditions définies dans cet article.

Pour toute question ou demande relative à la confidentialité des données personnelles, les usagers peuvent contacter le SMTI via l'adresse [accueil@smti.nc](mailto:accueil@smti.nc)