



## ARTICLE 1 - RÈGLEMENTATIONS APPLICABLES

Le présent règlement définit les conditions dans lesquelles les clients peuvent utiliser le service de transport public du réseau de tramway Casablanca ainsi que leurs droits et leurs obligations. Il complète les textes légaux en vigueur et notamment :

- Le dahir N°1-60-110 du 12 chaoual 1380 (28 avril 1961) relatif à la conservation, la sûreté, la police et l'exploitation des chemins de fer ;
- Le décret N°2-08-632 du 21 chaoual 1429 (21 octobre 2008) autorisant la création de la société anonyme de droit marocain "Casablanca Transport en Site Aménagé", dont le siège social est situé au Crystal 2 – B8 Immeuble N°2, étage n°9, Marina, Casablanca ;
- L'arrêté de la commune urbaine de Casablanca du 11 décembre 2012 autorisant la mise en exploitation commerciale de la ligne de tramway ;
- Le Contrat d'exploitation du réseau de tramway de Casablanca (N°82/CT/2012) liant la société Casa Transports en Site Aménagé et la société RATP Dev Casablanca et ses annexes, tel qu'il a été approuvé par le Conseil communal ;
- Le Décret N°2-10-420 du 20 chaoual 1431 (29 septembre 2010) pris pour l'application des dispositions de la loi N°52-05 portant code de la route, relatives aux règles de la circulation routière et notamment les articles 101, 102, 103 et 104 du Chapitre 5 du titre III portant sur la circulation sur route à proximité ou sur les voies ferrées ou de tramway et les articles 105 et suivants du chapitre 6 du titre III portant sur les règles particulières aux conducteurs du tramway ;
- Loi N°54-05 relative à la gestion déléguée des services publics, promulguée par le dahir N°1-06-15 du 15 moharrem 1427 (14 février 2006).

## ARTICLE 2 - CHAMPS D'APPLICATION

Les dispositions du présent Règlement d'exploitation sont applicables à l'ensemble du réseau de tramway. L'enceinte du tramway, entrant dans le champ d'application du présent règlement, est constituée de l'ensemble des composantes matérielles et immatérielles utiles à son exploitation, telles que la plateforme de la voie ferrée, les bâtiments, les systèmes, les stations voyageurs, le matériel roulant, enseignes, marques et généralement toutes les composantes nécessaires à l'exploitation du réseau de tramway de Casablanca. Les rames sont la propriété de la société Casablanca Transport en Site Aménagé et exploitées selon le Contrat d'exploitation par la société RATP Dev Casablanca, ci-après dénommée l'Exploitant. Le non-respect des règles édictées par le présent règlement est constitutif d'infractions susceptibles d'être constatées par procès-verbal et sanctionné par les différents textes légaux ou réglementaires applicables, sans préjudice des réparations civiles et de l'affichage des jugements qui pourraient être ordonnés par voie de justice.

## ARTICLE 3 - RÈGLES D'ACCESSIBILITÉS ET DE CIRCULATION

### Titres de transport et validation

- Tous les voyageurs doivent être munis de leurs propres titres de transport valables et validés sur la direction empruntée.
- Quel que soit le titre de transport utilisé, la validation est obligatoire pour accéder et sortir des stations.
- L'accès aux quais de stations et aux rames de tramway est gratuit pour les enfants de moins de 4 ans, à condition qu'ils soient accompagnés d'une personne majeure.
- Le voyageur est tenu de présenter un titre de transport valable, validé et non altéré à toute demande des agents de l'Exploitant.

### Horaires d'exploitation

Le service est assuré tous les jours de l'année de 5H30 à 22H30. Les horaires d'exploitation sont affichés dans les stations. Des horaires spéciaux peuvent être mis en place, notamment pendant les jours fériés et les périodes spéciales tel que le mois de Ramadan, et seront communiquées dans les stations, dans les agences commerciales, sur le site internet et sur la page Facebook.

### Correspondance

Tout changement de direction peut avoir lieu uniquement aux stations de correspondance Abdelmoumen – Anoual, Ibn Tachfine – Mdkakra, Ali Yaata – Carrière centrale. Les changements de direction avec un même titre de transport ne sont autorisés qu'aux stations citées précédemment et pour les deux cas suivants :

- Les voyageurs en provenance de la ligne T1 souhaitant se rendre sur la ligne T2 ;
  - Les voyageurs en provenance de la ligne T2 souhaitant se rendre sur la ligne T1.
- La durée de validité du titre de transport entre deux correspondances est de 15 minutes. La durée de validité du titre de transport après la première validation est de 2H00.

## ARTICLE 4 - RÈGLES D'USAGE ET D'HYGIÈNE

Pour monter comme pour descendre, les portes peuvent s'ouvrir soit en mode automatique commandé par le conducteur, soit par un appui du voyageur sur le bouton situé à l'intérieur et à l'extérieur de la porte du véhicule du tramway. L'accès au tramway se fait par toutes les portes situées du côté du quai. Lors de l'arrêt du tramway, les voyageurs voulant monter devront d'abord laisser la priorité à ceux qui descendent et se rangeant sur le côté droit des portes. Les consommateurs d'aliments sont tolérés dans la mesure où ils ne doivent pas salir les stations et les rames ou incommoder les voyageurs.

### Il est interdit :

- 1° De monter ou de descendre des voitures du tramway autrement que par les issues réglementaires prévues à cet effet et, à partir du moment où retentit le signal sonore annonçant la fermeture des portes.
  - 2° De monter ou de descendre ailleurs que dans les gares, stations et lorsque la voiture n'est pas complètement arrêtée, sauf requête d'un agent de l'Exploitant ou des forces de sécurité.
  - 3° De monter dans les voitures en violation de l'indication donnée par le personnel de l'Exploitant.
  - 4° D'accéder aux loges du conducteur des rames.
  - 5° De parler au conducteur en dehors des appels d'urgence.
  - 6° De faire obstacle à la manœuvre et à la fermeture des portes, de s'allonger et de s'asseoir à même le sol sur les sièges dans les rames et les stations.
  - 7° De fumer et de boire de l'alcool dans les rames.
  - 8° De circuler sur la plate-forme des voies (tramway), de traverser celles-ci à moins d'y être autorisé par les agents de l'Exploitant ou de se trouver dans un secteur autorisé, et plus généralement d'avoir un comportement susceptible de provoquer une perturbation dans l'exploitation du réseau du tramway.
  - 9° De traverser ou d'enjamber l'attelage.
  - 10° De circuler en empruntant dans le sens interdit les couloirs, portes ou passages affectés à la circulation du public.
  - 11° De stationner indûment dans les enceintes du réseau (tramway), sur les voies ou site propre routier (tramway) et sur le site des gares routières.
  - 12° De monter ou de descendre des voitures et de circuler en rollers, en trottinette, en planches ou patins à roulettes ou engins assimilés, de pratiquer tous jeux dans les enceintes du réseau (tramway), sur le site des gares routières et sur toute emprise privative.
  - 13° Les enfants n'ayant pas atteint l'âge 10 ans ne peuvent utiliser le réseau CASA TRAMWAY que s'ils sont accompagnés d'une personne capable de les surveiller.
  - 14° De cracher, de tenir des propos malséants ou d'avoir des comportements ou des actions contraires aux bonnes mœurs, de souiller ou détériorer le matériel en station et dans les rames.
  - 15° D'abandonner ou de jeter tous papiers, résidus ou détritus de toute nature, d'enlever ou détériorer l'affichage de toute nature.
  - 16° D'apposer, de graver des inscriptions de toutes natures, manuscrites ou imprimées.
  - 17° De distribuer des tracts, de solliciter la signature de pétitions, de se livrer à une quelconque action de propagande, de tenir des rassemblements et d'une manière plus générale, de troubler de quelque manière que ce soit la tranquillité des voyageurs.
  - 18° De se livrer au commerce ou à la mendicité.
  - 19° De faire usage dans les rames ou les stations de tout appareil bruyant ou sonore ou d'animer un spectacle de quelque nature que ce soit, sans autorisation spécifique préalable de l'Exploitant, notamment, aux conditions d'heures et d'emplacement qu'elle fixera.
  - 20° De monter dans une rame en violation des interdictions d'accès données par l'Exploitant que ce soit oralement ou par une signalétique appropriée.
  - 21° De refuser de descendre d'une rame en violation de l'obligation donnée par l'Exploitant que ce soit oralement ou par une signalétique appropriée.
- En tout état de cause, les voyageurs sont en toutes circonstances tenus d'obtempérer aux injonctions du personnel de l'Exploitant. En cas de non-respect des dispositions prévues par le présent article, l'Exploitant décline par avance toute responsabilité pour les accidents ou dommages qui pourraient en résulter.

## ARTICLE 5 - Consignes à suivre en cas d'accidents et / ou d'incidents

### Il est strictement interdit sous peine de s'exposer à des poursuites judiciaires :

- 1° De s'opposer au passage d'une rame de tramway en se positionnant sur la plateforme du tramway.
- 2° De refuser de descendre d'une rame en cas d'incident et sur demande du personnel de l'Exploitant.
- 3° De monter sur le toit des rames, de suspendre ou de s'accrocher à quelconque élément extérieur des rames.
- 4° De stationner sur tout ou partie de la plateforme du tramway.
- 5° D'accéder et de suspendre quoi que ce soit à la ligne aérienne de contact et à ses supports et notamment de grimper aux poteaux.

Pour des raisons de sécurité, l'accès à la plateforme du tramway est interdit aux piétons en dehors des traversées affectées à cet usage. Il en est de même de l'accès aux rames et stations avec des rollers ou patins à roulettes aux pieds.

En stations et dans les rames, aucun objet, bagage, colis ou autre ne doit faire obstacle à la descente ou à la montée des voyageurs.

Dans les rames il est recommandé de se tenir aux barres de maintien et de tenir ses bagages, colis ou autre objet transporté.

Les enfants ne peuvent être transportés en poussette qu'à la double condition qu'ils soient attachés et que le matériel utilisé soit doté d'un système de blocage de roue actionné.

### Consignes à suivre en cas d'accidents et / ou d'incidents

Lorsqu'ils constatent des incidents ou accidents, les voyageurs doivent actionner les dispositifs d'appels d'urgence mis à la disposition du public en stations et dans les rames. En tout état de cause, les voyageurs doivent se conformer aux instructions ou directives qui leur sont données par tout agent dûment mandaté par l'Exploitant ou indirectement, par l'intermédiaire d'annonces sonores ou de signalisations.

### Usage des poignées de déverrouillage des portes de rames

Toutes les portes latérales des rames sont munies de poignées de déverrouillage à la disposition des voyageurs en cas d'urgence. Leur action n'autorise l'ouverture des portes que lorsque la rame est à l'arrêt.

### Usage abusif

Tout usage abusif des poignées de déverrouillage des portes de rames ainsi que des appels d'urgence est susceptible d'entraîner des poursuites judiciaires à l'égard de son auteur. L'Exploitant se réserve le droit d'agir pour obtenir réparation de toutes les conséquences dommageables consécutives à cet abus.

## ARTICLE 6 - RÈGLES RELATIVES À L'UTILISATION ET MAINTIEN EN FONCTIONNEMENT DES ÉQUIPEMENTS

### Il est formellement interdit :

- De dégrader ou d'empêcher le bon fonctionnement des portes de rames ainsi que de leurs poignées de déverrouillage,
- De dégrader ou d'empêcher le bon fonctionnement des appels d'urgence et hautparleurs dans les rames et les stations,
- De masquer le champ des caméras de vidéosurveillance ou d'en modifier le cadrage,
- D'accéder aux équipements techniques qui ne sont pas à la disposition des voyageurs,
- De faire usage de tout équipement radioélectrique à usage non domestique ou non conforme aux normes d'émission,
- De dégrader ou d'enlever la signalétique de sécurité dans les rames, les stations et les équipements de ligne,
- De modifier, de déplacer, d'entraver le bon fonctionnement ou de dégrader :
  - Les voies et équipements associés, - La signalisation fixe, variable,
  - Les bâtiments et ouvrages d'art,
  - Les équipements en station,
  - Les installations d'énergie ainsi que les appareils et matériels de toute nature.
- De gêner ou d'empêcher la circulation des rames de quelque manière que ce soit et notamment stationner complètement ou partiellement sur la plateforme du tramway,
- De rester à bord des véhicules du tramway après le dernier arrêt commercial, les extrémités des lignes ou les terminus provisoirement établis par l'Exploitant.

## ARTICLE 7 - PRIORITÉ ET PLACES RÉSERVÉES

Des places assises sont réservées par ordre de priorité aux :

- mutilés de guerre et mutilés militaires,
- aveugles civils,
- invalides du travail,
- infirmes civils et position debout pénible,
- femmes enceintes,
- personnes accompagnées d'enfant de moins de 4 ans,
- personnes âgées.

De plus, des places sont réservées pour les personnes à mobilité réduite dans les nacelles suspendues. Les autres voyageurs peuvent occuper ces places lorsqu'elles sont libres. Il est demandé aux voyageurs de les céder, le cas échéant, aux personnes prioritaires.

## ARTICLE 8 - TARIFICATION, PAIEMENT DES TITRES DE TRANSPORTS, CONTRÔLE DES INFRACTIONS ET PROCÉDURES DE RÉGULARISATION

En cas de retard supérieur à 15 minutes, un bon de retard peut être délivré sur demande par nos agences commerciales. La tarification et les conditions d'utilisation des titres de transport sont définies par l'Autorité Organisatrice (Casa Transports SA).

### La vente des titres de transport est assurée par :

- Les "Distributeurs de Titres de Transport" situés dans les stations du tramway, • Les agences commerciales de l'Exploitant,
- Les dépositaires agréés par l'Exploitant.

### La grille tarifaire est affichée :

- Dans les agences commerciales de l'Exploitant, • Dans les stations,
- Chez les dépositaires agréés par l'Exploitant,
- Sur le site internet www.casatramway.ma.

Le non fonctionnement d'un ou plusieurs équipements automatiques n'autorise en aucun cas les voyageurs à monter à bord du tramway sans titre de transport. Tous les voyageurs, même ceux bénéficiant de réduction ou de gratuité, doivent être munis d'un titre de transport valable et validé pour accéder aux rames de tramway, exception faite des enfants de moins de 5 ans. Quel que soit le titre de transport utilisé, la validation est obligatoire pour accéder aux rames et ce même en correspondance.

### Par titre de transport, on entend :

- Les tickets sans contact
- Les cartes sans contact

### Il est interdit :

- Aux voyageurs d'utiliser un titre de transport non conforme aux conditions précisées dans la grille tarifaire,
- Aux voyageurs l'utilisation d'un titre nominatif par une autre personne,
- Aux voyageurs de remettre ou revendre un ticket délibérément non validé à une autre personne pour une seconde utilisation,
- Aux Personnes physiques ou morales non habilitées par l'Exploitant de revendre les titres de transport,
- Aux voyageurs de faire obstacle au bon fonctionnement des distributeurs de titres de transport.

Le voyageur doit pouvoir à tout moment apporter la justification d'un titre de transport émis à tarif réduit ou à des conditions particulières (tarif famille, étudiant...), sur demande des "Agents" de l'Exploitant. Ne pouvant apporter immédiatement cette preuve, le voyageur est considéré en infraction et exposé comme tel aux sanctions prévues à cet effet.

## ARTICLE 9 - CONDITIONS DE TRANSPORT DES ANIMAUX

Le transport des animaux est strictement interdit dans les rames du tramway. L'accès au tramway est uniquement accepté pour les chiens guides d'aveugle. Ils doivent être muselés et tenus en laisse.

Les propriétaires des animaux transportés demeurent responsables des dommages causés par ces derniers et s'exposent aux recours éventuel de l'Exploitant et / ou de tiers victimes. Les chiens concourant à la sécurisation des installations sont également admis, sous réserves :

- Que leur présence ait été formellement requise par l'Exploitant.
- Que leur maître ait été habilité et autorisé personnellement à se déplacer dans les enceintes des installations.
- Que les chiens soient tenus en laisse et muselés lors de leurs déplacements jusqu'aux dites installations.

## ARTICLE 10 - CONDITIONS DE TRANSPORT DES OBJETS DIVERS

Le matériel transporté par les voyageurs ne doit pas être de nature à constituer un obstacle ou une gêne en cas d'évacuation de la rame. Sont donc exclusivement autorisés, les bagages à mains et petits colis pouvant être transportés par une personne seule.

Les poussettes pour enfant sont acceptées à condition qu'elles soient munies d'un système de blocage des roues. A défaut elles sont tolérées mais devront être pliées lors du transport. Les vélomoteurs ou autre engins motorisés, de même que les chariots ou caddies sont formellement interdits.

## ARTICLE 11 - MATIÈRES DANGEREUSES

Il est formellement interdit d'introduire en stations et dans les rames des bouteilles de gaz ou toute matières dangereuse (explosives, inflammables, corrosives, toxiques, radioactives, etc...) à l'exception des produits domestiques transportés dans un sac, conditionnés dans leur emballage d'origine et hermétiquement fermés conformément aux normes en vigueur. Les armes blanches et les armes à feu sont interdites. Seuls les agents de police autorisés à monter dans les rames peuvent porter une arme apparente ou non.

## ARTICLE 12 - OBJETS PERDUS OU TROUVÉS

L'Exploitant n'est nullement responsable des objets perdus ou volés. L'Exploitant se réserve le droit de détruire tout objet détruit tout objet abandonné qui lui paraît suspect et de nature à mettre en cause la sécurité des voyageurs. Sera considéré comme suspect, tout objet isolé en stations et dans les rames dont le propriétaire ne pourrait être identifié. L'Exploitant ne pourra être tenu pour responsable de la destruction complète ou partielle de ces objets.

Tout objet trouvé et non détruit est apporté à l'agence commerciale la plus proche ou il peut être récupéré par son propriétaire.

## ARTICLE 13 - INFORMATIONS DANS LE CADRE DES DROITS ET LIBERTÉS DES VOYAGEURS

L'Exploitant informe les voyageurs que les rames sont équipées de caméras de vidéo protection dont les images sont enregistrées et conservées temporairement.

L'Exploitant informe les voyageurs que toutes les conversations effectuées à partir des appels d'urgence dans les rames et en stations sont enregistrées.

## ARTICLE 14 - CONTRÔLE DES INFRACTIONS AU PRÉSENT RÈGLEMENT ET DISPOSITIONS PÉNALES

Les voyageurs sont tenus de présenter spontanément leur titre de transport à tout contrôle effectué par les Agents de l'Exploitant.

### Les voyageurs sont tenus :

- de conserver leur titre de transport jusqu'à la sortie définitive du réseau par les portillons de sortie.
- de le présenter en bon état à toute réquisition des Agents de l'Exploitant, soit dans le tramway soit à leur descente. Ces Agents pourront y apporter une marque quelconque ou les saisir en cas d'irrégularité.

Tout agent de RATP Dev Casablanca peut, à tout moment, constater les infractions au présent règlement et si nécessaire, refuser l'accès aux installations du tramway au contrevenant.

Dans le cadre de la lutte contre la fraude, les voyageurs sont tenus de présenter leur titre de transports à la demande des agents de RATP Dev Casablanca. Les voyageurs contrevenants pourront se voir dresser un procès-verbal par un agent de RATP Dev Casablanca.

### Il est interdit :

- 1° de se placer indûment dans les voitures, de gêner la montée ou la progression des autres voyageurs en obstruant les couloirs et passages.
- 2° de gêner la conduite, de faire obstacle à la manœuvre des portes ou des dispositifs de sécurité, d'ouvrir les portes durant la marche.
- 3° d'entraver la circulation dans les couloirs, passages et escaliers, de faire obstacle au fonctionnement des appareils destinés à valider ou à faciliter la circulation.
- 4° de s'installer au poste de conduite d'une rame.
- 5° de pénétrer dans les cabines de conduite du tramway.
- 6° de jeter ou de déposer quoi que ce soit sur les lignes de transport ou de distribution d'énergie.
- 7° de modifier, déplacer sans autorisation ou dégrader les voies ferrées, les clôtures, les barrières,

les bâtiments et ouvrages d'art, les installations d'énergie ainsi que les appareils et matériels de toute nature servant à l'exploitation et situés dans les enceintes du réseau et sur le site de la ligne du tramway.

L'usager peut s'acquitter d'une indemnité transactionnelle, soit immédiatement entre les mains de l'agent assermenté contre remise d'une quittance, soit dans les délais réglementaires auprès du service d'exploitation.

L'Exploitant se réserve le droit par ailleurs, d'agir en justice pour obtenir réparation des préjudices subis, notamment en cas de dégradation de ces équipements, perturbation du trafic commercial ou agressions commises à l'encontre de ses biens ou de son personnel.

Code	Motifs	Paiement immédiat
<b>Infraction tarifaire 1<sup>ère</sup> catégorie</b>		<b>بالدرهم/ DHs</b>
1	Dépassement de la validité (la dernière validation doit être effectuée dans l'heure qui suit la première validation)	50
2	Absence de titre	50
3	Absence de validation	50
4	Carte volée ou perdue	50
5	Abonnement périmé	50
6	Utilisation d'une carte par une personne autre que le titulaire	50
7	Titre défectueux	50
8	Tarif réduit sans justificatif	50
<b>Autre (Infraction de 1<sup>ère</sup> catégorie)</b>		
9	Usage abusif d'un instrument sonore	50
10	Crachat dans un véhicule	50
<b>Autre (Infraction 2<sup>ème</sup> catégorie)</b>		
11	Usage abusif du signal d'alarme	150
12	Faire obstacle à la fermeture des portes/Décompression	150
13	Titre falsifié (grattage, collage, surcharge)	150
<b>Délits</b>		
14	Violation de l'interdiction de fumer et de consommer de l'alcool	Délit
15	Refus d'obtempérer	Délit
16	Injures/ menaces et violences contre les Agents de l'entreprise exploitante de Casatramway	Délit
17	Usurpation d'identité ou fausse identité	Délit
18	Vandalisme, détérioration du matériel	Délit
<b>Majoration</b>		
	Amende majorée de 20 Dirhams pour paiement en Agence dans les 48 heures.	-
	Amende majorée de 50 Dirhams en cas de paiement entre 48h et 10 jours.	-
	Amende majorée de 150 Dirhams en cas de paiement entre 10 jours et 1 mois.	-
	• Après un mois, transmission au Ministère Public pour recouvrement par le Trésor Public d'une amende forfaitaire majorée.	
	• Transmission du dossier aux tribunaux compétents.	

## ARTICLE 15 - LE PERSONNEL DE RATP DEV

Le personnel de l'Exploitant est à la disposition des voyageurs pour les renseigner. En cas d'urgence, il est à même de prendre les dispositions nécessaires en cas de risque particulier. Les voyageurs doivent se conformer à ses instructions et injonctions. Le personnel technique de l'Exploitant et / ou les entreprises extérieures agissant pour le compte de l'Exploitant est susceptible d'intervenir en présence des voyageurs. Les voyageurs se doivent de ne pas perturber ou importuner ce personnel durant les interventions.

Tenu du personnel de l'Exploitant : Le personnel habilité par l'Exploitant est reconnaissable grâce à une tenue ou à un port apparent d'un badge. En cas d'interaction avec la clientèle, il est à même de prouver sa qualité par présentation d'une pièce justificative.

## ARTICLE 16 - AVIS REMARQUES RÉCLAMATIONS

Toute personne qui manifestera l'intention d'obtenir un dédommagement à l'occasion d'un parcours effectué sur le réseau, quelles que soient les circonstances invoquées (accident, bousculade, mauvais état du matériel ou des installations...) sera tenue de rapporter la preuve de sa qualité de voyageur, soit en justifiant de son titre de transport valide, soit par tout moyen de nature à établir non seulement la réalité du voyage qu'elle prétendra avoir effectué mais aussi la conclusion du contrat de transport et le paiement du prix y afférent. Un registre de réclamations et suggestions est tenu à la disposition du public dans les agences commerciales.

### Avis, remarques et réclamations :

- Les avis et remarques des voyageurs peuvent être transmis à l'Exploitant :
- Par lettre adressée au Service Relations Clients de RATP Dev Casablanca à l'adresse suivante :
  - Maison de mobilité, Place des Nations Unies, Casablanca.
  - Par Formulaire dans l'une des agences commerciales.
  - Par téléphone au 05 22 99 83 83.
  - Par mail sur le site www.casatramway.ma
  - Sur la page Facebook/casatramway

Pour suivre l'évolution du trafic en cas de perturbations, consultez notre page Facebook.