

## RÈGLEMENT INTERIEUR DU SERVICE DE TRANSPORT À LA DEMANDE DES SOURCES DU LAC

La communauté de communes des sources du lac d'Annecy met en place un service de transport à la demande sur son territoire en complémentarité du réseau régional.

Le service fonctionne sur réservation et permet aux usagers des déplacements de proximité sur la communauté de communes. Il permet également de rejoindre une correspondance avec le réseau régional pour un déplacement dont la destination finale est située en dehors du périmètre communautaire.

Le présent règlement intérieur s'applique à l'ensemble des usagers du service de transport à la demande de la communauté de communes des sources du lac d'Annecy.

### Article 1 - Objet

Le présent règlement définit les conditions générales de fonctionnement du service de transport à la demande (TAD), mis en place pour faciliter les déplacements des usagers sur le territoire des sources du lac d'Annecy.

### Article 2 - Accès au service

#### 2.1 Inscription préalable

Toute personne répondant aux critères cités ci-après devra au préalable effectuer une demande d'inscription au service, directement auprès du Centre Intercommunal d'Action Sociale (CIAS).

Le dossier d'inscription comprend un formulaire d'inscription et les pièces pouvant justifier l'accès au service de transport à la demande (article 2.2).

Ces éléments doivent être transmis au CIAS soit par voie postale, soit par mail ou soit en se rendant au CIAS.

*NB : Le formulaire d'inscription est disponible en ligne sur le site internet de la CCSLA ou en version papier sur simple demande auprès du CIAS ou des mairies des communes du territoire.*

Après examen de la demande d'inscription, le CIAS informera l'utilisateur de la décision et, en cas de validation, la centrale de réservation qui enregistrera les informations afin d'assurer une bonne prise en charge.

#### 2.2 Personnes ayant accès au service et pièces justificatives à produire

Le service public de transport à la demande s'adresse exclusivement aux personnes domiciliées sur le territoire de la communauté de communes des sources du lac d'Annecy à savoir Chevaline, Doussard, Faverges-Seythenex, Giez, Lathuile, Saint Ferréol et Val de Chaise et remplissant au moins un des critères énoncés ci-après :

Catégories d'usagers	Justificatif à fournir
Personnes âgées de plus de 65 ans	Photocopie de la carte d'identité
Bénéficiaires de l'A.P.A. (Allocation Personnalisée à l'Autonomie)	Photocopie d'un justificatif du Conseil Départemental
Personnes à Mobilité Réduite (handicap permanent)	Photocopie de l'un des justificatifs suivants : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Carte Mobilité Inclusion (invalidité, priorité, stationnement)</li> <li>• Autre justificatif attestant d'une invalidité permanente (ex. AAH, attestation MDPH...)</li> </ul>
Personnes à Mobilité Réduite (handicap ponctuel)	Certificat médical

*La communauté de communes des sources du lac d'Annecy pourra à tout moment demander l'actualisation de ce justificatif.*

### Article 3 - Modalités de réservation :

Après s'être inscrit auprès du CIAS, l'utilisateur doit réserver chacun de ses déplacements en téléphonant au 04 8000 7000 (numéro gratuit) au plus tard la veille de son départ avant 16h.

La centrale de réservation régionale « Allo la Région vous transporte » (qui assure l'enregistrement des réservations du TAD) est joignable de 8h30 à 19h du lundi au samedi.

NB : pour un trajet le lundi, l'utilisateur devra appeler au plus tard le vendredi à 16h00.

Lors de son appel, l'utilisateur doit indiquer son lieu de départ, son lieu d'arrivée, la date du déplacement et l'horaire souhaité. Il doit également préciser s'il s'agit d'un aller simple ou un aller-retour. Dans le cas d'un trajet retour, l'utilisateur devra préciser les mêmes modalités de réservation.

Un déplacement est défini comme un trajet direct entre un point de départ et un point d'arrivée. Si l'utilisateur souhaite une étape, l'utilisateur devra réserver et régler 2 trajets distincts à des horaires précis (le TAD n'est pas un taxi, le conducteur n'a pas à attendre sur place entre ces deux déplacements).

Les demandes sont prises en compte par ordre chronologique d'arrivée dans la limite des places disponibles.

Par ailleurs, dans l'optique de préserver l'accès à tous au service, les utilisateurs pourront réserver leur trajet 15 jours avant celui-ci au plus tôt.

Une fois la réservation confirmée, le transporteur pourra éventuellement recontacter la personne pour convenir avec elle d'un décalage de l'heure dans un souci d'optimisation du service et de réponse à la demande d'un maximum d'utilisateurs.

### Article 4 – Conditions de prise en charge

La prise en charge des utilisateurs du TAD s'effectue en porte-à-porte pour les utilisateurs à mobilité réduite ou en porte-à-point pour les utilisateurs hors PMR.

- Le porte-à-porte signifie que l'utilisateur a le choix de l'adresse précise de prise en charge par le TAD et le choix de l'adresse précise de dépose, à l'aller et au retour (si retour il y a).
- Le porte-à-point signifie que l'utilisateur est pris en charge à son domicile, mais que sa destination doit être référencée parmi les points d'arrêt prédéfinis (voir la liste en annexe).

L'utilisateur devra présenter, au chauffeur, la carte d'accès qui lui a été remise par le CIAS lors de son inscription.

La prise en charge et la dépose s'effectuent sur le domaine public à l'endroit le plus proche de l'origine ou de la destination, au mieux des possibilités de stationnement des véhicules de transport.

L'utilisateur devra être prêt 5 minutes avant au lieu de rendez-vous prévu lors de la réservation et respecter l'heure de retour (s'il y a lieu). Il est demandé à la personne transportée d'éviter tout retard. Le conducteur n'attendra pas plus de 5 minutes.

Conformément au Code de la Route, le passager doit obligatoirement porter une ceinture de sécurité.

Les bagages de taille standard (sac de voyage, valise, poussette...) sont autorisés et limités à deux par personne.

Ne sont pas pris en compte par le service de transport à la demande :

- ✓ Les urgences médicales ;
- ✓ Tout transport médicalisé pris en charge par la Sécurité Sociale.

Le Transport à la Demande (TAD) est une prestation de transport, elle ne relève ni du transport médicalisé, ni du service à la personne. Le transporteur n'est donc pas tenu d'accompagner les usagers du TAD entre leur véhicule et la porte proprement dite de leur domicile.

Néanmoins, le conducteur peut aider les personnes en situation de handicap (PMR) ou les personnes âgées en perte d'autonomie à accéder et à descendre du véhicule. Cette aide se limite au franchissement de la marche d'accès du véhicule et au bouclage de la ceinture de sécurité.

#### **Prise en charge des personnes en fauteuil roulant :**

Les personnes en fauteuil roulant ont accès de plein droit aux véhicules à l'unique condition que l'utilisateur en ait informé le transporteur lors de l'inscription ou de la réservation téléphonique.

Le conducteur assurera la montée et la descente du véhicule ainsi que l'installation de l'accroche du fauteuil roulant au sol.

#### **Article 5- Accompagnement :**

Un usager peut demander à être accompagné par une personne seulement s'il en fait la demande lors de la réservation.

Cet accompagnateur devra répondre à au moins un des critères suivants :

- Avoir le statut de personnel médical ;

- Avoir le statut de personnel paramédical, d'aide à domicile ou auxiliaire de vie ;

Seuls les chiens d'assistance sont admis.

## Article 6 - Fonctionnement et horaires :

Le service fonctionne selon les plages horaires définies par l'organisateur. Les horaires et itinéraires peuvent être ajustés en fonction des demandes et de la disponibilité des véhicules.

Les bénéficiaires pourront être pris en charge :

- Du lundi au vendredi, sauf les jours fériés : de 9h00 à 12h00 et de 14h00 à 17h00
- Le samedi matin sauf les jours fériés de 9h00 à 12h00

### **Nombre maximum de courses par usager**

L'utilisateur peut effectuer au maximum 20 trajets par mois. Un aller/retour compte pour 2 trajets.

## Article 7 – Tarification :

L'usage du service est gratuit.

## Article 8 - Règles de bonne conduite :

Les usagers admis à utiliser le transport à la demande acceptent le règlement intérieur et se comportent de façon courtoise envers le conducteur, la centrale de réservation et les autres voyageurs.

Le transport à la demande étant un transport collectif, il est demandé aux usagers de respecter les règles d'hygiène et de santé publique (en cas de crise sanitaire, le port du masque pourra être rendu obligatoire).

Il est formellement interdit de :

- Boire ou manger à bord des véhicules ;
- Fumer dans les véhicules ;
- Souiller ou dégrader le matériel
- Jeter des déchets dans les véhicules ou par les fenêtres ;
- Gêner la conduite ;
- Troubler la tranquillité des voyageurs ;
- De faire usage d'appareils ou d'instruments sonores.

Le conducteur est autorisé à refuser l'accès aux véhicules à un usager ayant un comportement induisant manifestement un trouble à l'ordre public (ivresse, agressivité excessive, violences diverses...) ou ne respectant pas le présent règlement.

Un comportement inapproprié ou une atteinte au présent règlement pourra être sanctionné par un avertissement, une suspension temporaire voire une suspension définitive (par décision des élus en charge du service).

Les usagers sont civilement responsables des dommages qu'ils pourraient occasionner aux biens et aux personnes dans les véhicules.

Tout acte de violence verbale ou physique à l'encontre du conducteur ou de toute personne se trouvant dans le véhicule est passible d'un procès-verbal établi par la Police Nationale ou la Gendarmerie conformément aux dispositions du Code de Procédure Pénale.

### Article 9 - Annulation et retard :

Tout rendez-vous ne pouvant être honoré doit être annulé au plus tôt auprès de la centrale de réservation régionale (04 8000 7000). Les annulations de réservation par l'utilisateur doivent être faites au minimum la veille du trajet prévu avant 12h00.

La communauté de communes des sources du lac d'Annecy prévoit une suspension temporaire d'accès au service pour une durée de 1 mois dans les cas suivants, dans les 3 derniers mois :

- 2 retards supérieurs à 10 minutes (sans information de la centrale de réservation) ;
- 2 non annulations (sans justificatif médical) ;

Si l'utilisateur récidive, la communauté de communes pourra envisager une suspension définitive d'accès au service de transport à la demande.

En cas de force majeure (intempéries exceptionnelles, ...) et à l'initiative du transporteur, celui-ci pourra annuler une course. Il devra en informer au plus tôt chaque personne ayant fait une réservation.

### Article 10 – Renseignements, suggestions ou réclamations :

Les usagers peuvent faire leurs demandes de renseignements, suggestions ou réclamations soit :

✓ Par courrier : Communauté de communes des sources du lac d'Annecy – M le Président – 32 route d'Albertville 74210 FAVERGES-SEYTHENEX ;

✓ Par téléphone : 04 50 44 46 40

✓ Par courriel : [cias@sources-lac-annecy.com](mailto:cias@sources-lac-annecy.com)

L'utilisateur devra alors fournir les informations précises relatives à l'incident en question (date, heure, nature de l'incident...).

### Article 11 – Responsabilité :

L'autorité organisatrice ne saurait être tenue responsable des retards dus à des causes indépendantes de sa volonté (ex. : conditions météorologiques, embouteillages, incidents techniques).

Le service de transport décline toute responsabilité en cas de perte ou de vol d'effets personnels des usagers. Les usagers doivent veiller à leurs biens durant le trajet.

## Article 12 – Sanctions :

Tout non-respect du présent règlement peut entraîner des sanctions, allant du simple avertissement à l'exclusion temporaire ou définitive du service.

## Article 13 – Objets trouvés :

Les objets perdus dans le véhicule et trouvés par le personnel, pourront être récupérés auprès du prestataire. Ils seront conservés pendant une période d'un an et d'un jour.

A l'issue de cette période, ils deviendront la propriété de la communauté de communes.

## Article 14 - Modification du règlement :

Le présent règlement peut être modifié à tout moment par l'organisateur du service. Les usagers en seront informés par les canaux de communication habituels.

## Article 15 : Protection des données personnelles :

En remplissant le formulaire d'inscription, l'utilisateur accepte que ses données personnelles soient enregistrées par la CCSLA (propriétaire des données et gestionnaire du présent service de TAD) et traitées par la centrale de réservation mandatée par la Région (Autorité Organisatrice de la Mobilité) ainsi que la société Philibert (transporteur).

Les informations recueillies dans le cadre de l'inscription au service de transport à la demande sont enregistrées dans un fichier informatisé et sécurisé, et font l'objet d'un traitement informatique destiné à :

- organiser les courses du service de transport à la demande (gestion des réservations, des déplacements),
- réaliser des tableaux de bords permettant d'évaluer le fonctionnement du service (statistiques),
- contacter les usagers (accès au service, mise en place d'actions de communication ciblées sur le transport à la demande ex. information sur une modification du fonctionnement du service, enquête de satisfaction...).

Afin de protéger la confidentialité des données personnelles, la CCSLA s'engage à ne pas divulguer ou partager les informations concernant l'utilisateur avec d'autres entités, entreprises ou organismes, quels qu'ils soient sans votre consentement.

Conformément à la loi Informatique et Libertés de 1978 et au Règlement Général de Protection des Données Personnelles (RGPD) de 2018, l'utilisateur peut exercer son droit d'accès, de rectification et de suppression des informations le concernant en contactant le délégué à la protection des données de la CCSLA à l'adresse mail suivante : [dpo@cc-sources-lac-annecy.com](mailto:dpo@cc-sources-lac-annecy.com)

## Article 16 : Communication :

Le présent règlement sera accessible au sein des véhicules du service TAD, il sera également disponible dans les locaux de la communauté de communes, ainsi que sur le site internet. Il sera remis à chacun des usagers lors de leur adhésion au service et signé par l'utilisateur.

## Article 17 - Acceptation du règlement :

L'inscription et l'utilisation du service impliquent l'acceptation sans réserve du présent règlement.

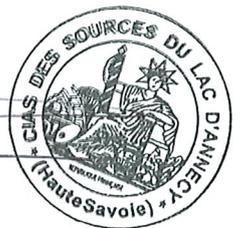
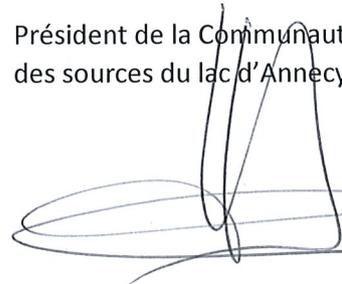
## Article 18 : Contrôle de la légalité :

Le présent règlement sera transmis au titre de contrôle de légalité à Monsieur le Préfet de la Haute-Savoie.

Fait à Faverges-Seythenex, le 27/03/2025

Jacques DALEX

Président de la Communauté de Communes  
des sources du lac d'Annecy



## ACCEPTATION DU REGLEMENT INTERIEUR

Je soussigné(e).....

Demeurant.....

Reconnais avoir reçu et pris connaissance du présent règlement intérieur du service de transport à la demande de la communauté de communes des sources du lac d'Annecy et l'accepte dans son intégralité.

A....., le .....

Signature

Précédée de la mention « lu et approuvé »