



Règlement de service



Sommaire

1	Préambule / objet.....	3
2	Diffusion.....	3
3	Conditions d'accès au service.....	3
3.1.	Bénéficiaires du service.....	3
3.2.	Inscription préalable.....	3
3.3.	Pièces justificatives demandées.....	4
4	Utilisation du service de transport à la demande.....	4
4.1	Un service pour des déplacements occasionnels.....	4
4.2	Territoire desservi et points d'arrêt.....	4
4.3	Conditions de prise en charge.....	6
4.4	Accompagnement.....	6
5	Fonctionnement du service – jours et horaires.....	7
6	Titres de transport.....	7
6.1	Tarifification.....	7
6.2	Modalités d'accès.....	7
7	Modalités de réservations.....	8
7.1	Réservations.....	8
7.2	Annulations.....	8
8	Renseignements et réclamations.....	9
9	Comportements.....	9
10	Objets trouvés.....	9
11	Validité et modification du présent règlement.....	10
12	Protection des données personnelles.....	10

1 Préambule / objet

Depuis 2013, le Syndicat Mixte des 4 communautés de communes (SM4CC) organise et gère les transports publics de voyageurs à l'intérieur de son ressort territorial sous la marque « Proxim iTi ». Ce territoire est composé des 4 communautés de communes membres du Syndicat Mixte des 4 communautés de communes (SM4CC), représentant 35 communes et plus de 100 000 habitants.

Le service de transport à la demande du SM4CC – Proxim iTi est organisé en application des articles R.3111-2 et R.3111-3 du code des transports. Ce service de transport à la demande est organisé en faveur de catégories particulières d'usagers. Il est défini ci-après comme « le service de TAD solidaire » ou « TAD solidaire »

Le présent règlement de service définit les conditions d'accès et conditions d'utilisation du service ainsi que les modalités d'organisation et de fonctionnement de celui-ci, et ce, dans le respect des dispositions législatives, réglementaires et contractuelles actuellement en vigueur.

Le présent règlement s'adresse à toutes les parties prenantes notamment les usagers du service.

2 Diffusion

Ce règlement de service sera présent dans chaque véhicule préposé au service de transport à la demande, mis en ligne sur le site Internet du SM4CC – Proxim iTi et sera communicable à chaque usager qui le demandera.

Chaque usager inscrit au service en aura préalablement pris connaissance et en acceptera les règles de fonctionnement.

Chaque personne utilisant le transport à la demande est réputée avoir accepté le présent règlement de service.

3 Conditions d'accès au service

3.1. Bénéficiaires du service

Pour pouvoir bénéficier et utiliser le service de TAD solidaire, les personnes doivent être résident du territoire du SM4CC – Proxim iTi, être majeur, avoir plus de 75 ans ou être porteur d'une carte mobilité inclusion (CMI). Un accompagnant aidant est accepté également si nécessaire et doit également être inscrit auprès du service.

3.2. Inscription préalable

Toute personne répondant aux critères définis précédemment devra effectuer une demande d'inscription au service, directement auprès du SM4CC – Proxim iTi.

Après examen de la demande d'inscription, le SM4CC – Proxim iTi informera le demandeur de la décision d'admission au service ou pas et, en cas de validation, la centrale de réservation qui enregistrera les informations afin d'assurer une bonne prise en charge de l'utilisateur inscrit.

3.3. Pièces justificatives demandées

Le dossier d'inscription au service de TAD solidaire comprend :

- le formulaire d'inscription, disponible sur le site internet du SM4CC – Proxim iTi ou dans les agences Proxim iTi et Proxi Vélo ou sur simple demande.
- la copie d'une pièce d'identité (carte d'identité ou passeport)
- un justificatif de domicile datant de moins de 3 mois.

Et, le cas échéant

- la carte mobilité inclusion (CMI) délivrée par la MDPH (Maison Départementale des Personnes Handicapées)

L'ensemble des documents doivent être transmis à l'agence Proxim iTi

- par voie postale (Proxim iTi 56 place de l'Hôtel de Ville 74130 Bonneville)
- ou par email à contact@proximiti.fr,

comme indiqué sur le formulaire.

4 Utilisation du service de transport à la demande

4.1 Un service pour des déplacements occasionnels

Le service de TAD solidaire du SM4CC – Proxim iTi est un service qui s'adresse exclusivement aux bénéficiaires définis à l'article 3.1 effectuant des déplacements occasionnels.

L'utilisation du service est limitée à deux allers-retours par semaine et par bénéficiaire

4.2 Territoire desservi et points d'arrêt

Le service est organisé en deux zones de desserte définies par un planning : zone A et zone B.

- **Zone A : Mardi et jeudi** => prise en charge possible depuis les communautés de communes Arve & Salève et Pays Rochois ;
- **Zone B : Mercredi et vendredi** => prise en charge possible depuis les communautés de communes Faucigny Glières et Quatre Rivières ;
- **Toutes zones** : les 2 arrêts Centre hospitalier Alpes Léman (CHAL) à Contamine-sur-Arve et Lycée les Glières à Annemasse sont possibles du mardi au vendredi

Le service de TAD solidaire est effectué en porte à porte.

La prise en charge des usagers est effectuée par zone mais la destination peut être dans l'ensemble du territoire. Ainsi, dans le cas d'un aller-retour, la prise en charge pour le retour peut s'effectuer dans l'ensemble du territoire (trajet identique à l'aller, inversé).



4.3 Conditions de prise en charge

La prise en charge des usagers du TAD solidaire s'effectue en « porte à porte ».

- ➔ 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) ;

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, aux mieux des possibilités de stationnement des véhicules de transport.

L'utilisateur devra être présent 5 minutes avant l'heure prévue au lieu du rendez-vous choisi 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 usagers du service peuvent transporter des bagages dans le véhicule, à conditions que ceux-ci demeurent peu encombrants. Concernant les animaux, les chiens d'assistance sont toujours acceptés. Les autres animaux sont acceptés, sur décision du conducteur, s'ils sont en cage ou sac, ou avec une muselière.

Le TAD solidaire du SM4CC – Proxim iTi est un service public de transport en commun et **ne relève ni du transport médicalisé ni du service à la personne**. Le conducteur n'est donc pas tenu d'accompagner les usagers du TAD entre le véhicule et la porte du domicile de l'utilisateur ou du lieu de dépose. L'agent/e de conduite peut toutefois aider à monter et descendre du véhicule mais dans la limite des abords immédiats du véhicule.

Les bénéficiaires se déplaçant à bord du véhicule du TAD en restant assis sur leur fauteuil, doivent garantir via leur fournisseur, l'homologation de leur fauteuil au transport.

4.4 Accompagnement

Un bénéficiaire à mobilité réduite peut demander à être accompagné par une personne de son entourage, seulement si cet accompagnant est inscrit en temps qu'aidant auprès du service. Cette personne n'a pas l'obligation de résider sur l'une des 4 communautés de communes du SM4CC- Proxim iTi. Le transport est gratuit pour l'accompagnant aidant des personnes à mobilité réduite ou senior, dans la limite des places disponibles.

5 Fonctionnement du service – jours et horaires

Le service de TAD solidaire est ouvert toute l'année, du mardi au vendredi, hors jours fériés.

Les horaires du service durant lesquels les usagers peuvent être transportés sont :

- 08h00 à 12h00 le matin
- 14h30 à 17h30 l'après-midi

A noter que les horaires de 8h00 et de 14h30 correspondent aux heures de la première prise en charge possible et les horaires de 12h00 et de 17h30 sont les horaires de la dernière prise en charge possible.

Exemple : Une personne résidant à Saint-Pierre-en-Faucigny souhaitant se rendre à Reignier-Esery pourra être prise en charge à 8h00 minimum. L'horaire de prise en charge ne pourra pas être inférieur à 8h00.

Cette même personne souhaitant rentrer à son domicile à Saint-Pierre-en-Faucigny depuis Reignier-Esery, pourra être prise en charge jusqu'à 17h30 maximum à Reignier-Esery. L'horaire de prise en charge ne pourra être supérieur à 17h30.

Les jours de desserte de chaque zone sont les suivants :

	MARDI	MERCREDI	JEUDI	VENDREDI
Matin 8h-12h	ZONE A	ZONE B	ZONE A	ZONE B
Après-midi 14h30-17h30	ZONE A	ZONE B	ZONE A	ZONE B

6 Titres de transport

6.1 Tarification

- Personnes âgées de plus de 75 ans : 3€ le trajet (6€ aller/retour)
- Personne titulaire d'une Carte Mobilité inclusion (CMI) : 1,50€ le trajet (3€ aller/retour)
- Accompagnant aidant (inscrit auprès du service comme tel) : gratuit

6.2 Modalités d'accès

Les titres de transport sont vendus :

- à bord du véhicule, auprès du conducteur, par carte bancaire
- en agences Proxim iTi et Proxi vélo aux horaires d'ouverture (voir site internet www.proximiti.fr).

En cas de paiement en espèces (uniquement en agences), il est demandé aux usagers de prévoir l'appoint pour acheter leur titre de transport.

7 Modalités de réservations

7.1 Réservations

Après s'être inscrit au service conformément à l'article 3.2, l'utilisateur doit réserver chacun de ses déplacements en téléphonant au 04 50 62 15 82 au plus tard 48h avant le trajet soit l'avant-veille avant 17h. Pour les trajets du mardi, l'utilisateur doit réserver le vendredi avant 12h00.

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. Il est précisé que **le TAD solidaire n'est pas un taxi**, le conducteur n'est pas tenu d'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 usagers pourront réserver leur trajet 15 jours avant celui-ci au plus tôt.

Une fois la réservation confirmée, la centrale d'appel pourra éventuellement recontacter la personne pour convenir avec elle d'un décalage de l'heure ou du jour de prise en charge dans un souci d'optimisation du service et de réponse à la demande d'un maximum d'utilisateurs.

La personne aura le droit de refuser la nouvelle proposition du transporteur.

En cas de force majeure (ex. situation exceptionnelle, arrêté de circulation...) ou circonstances extérieures imprévisibles (ex. intempéries, catastrophes naturelles, accident...), le service de TAD solidaire du SM4CC – Proxim iTi peut être perturbé : ajustements des horaires de prise en charge, retards voire annulation de réservations. Dans ces circonstances, la responsabilité du transporteur et du SM4CC – Proxim iTi ne pourra être engagée.

7.2 Annulations

Toute réservation ne pouvant être honorée doit être annulée au plus tôt auprès de la centrale de réservation 04 50 62 15 82. Les annulations de réservation par l'utilisateur doivent avoir lieu au minimum la veille du trajet avant 12h00.

En cas de retard, l'utilisateur doit prévenir la centrale de réservation qui se chargera d'avertir le conducteur.

En cas d'annulation tardive, d'annulation sur place, ou de non-présentation de l'utilisateur à l'arrêt du rendez-vous, son accès au service pourra être suspendu de manière temporaire ou définitive.

En cas de récurrence, le SM4CC – Proxim iTi pourra suspendre définitivement l'accès au service de TAD solidaire à l'utilisateur.

8 Renseignements et réclamations

Toute demande de renseignements ou de réclamation peut être effectuée :

- auprès de la centrale de réservation, au numéro : 04 50 62 15 82 ;
- auprès du SM4CC – Proxim iTi par mail : contact@proximiti.fr

L'utilisateur devra alors fournir les informations précises relatives à l'incident en question (date, heure, nature de l'incident, et toute information importante à la compréhension du litige).

9 Comportements

Les usagers admis à utiliser le service de TAD solidaire acceptent le règlement de service et se comportent de façon courtoise envers le conducteur, les agents de 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 du véhicule ;
- Fumer dans le véhicule ;
- Mettre les pieds sur les sièges ;
- Souiller ou dégrader le matériel ;
- Jeter des débris dans les véhicules ou par les fenêtres ;
- Gêner la conduite ;
- Troubler la tranquillité des voyageurs.

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, violences physiques et/ou verbales, etc.), ou ne respectant 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.

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

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.

10 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.

À l'issue de cette période, ils deviendront la propriété du SM4CC – Proxim iTi.

11 Validité et modification du présent règlement

Le SM4CC – Proxim iTi peut apporter des modifications au présent règlement à tout moment pour permettre le bon déroulement du service.

12 Protection des données personnelles

En remplissant le formulaire d'inscription, l'utilisateur accepte que ses données personnelles soient enregistrées par le SM4CC – Proxim iTi dans l'unique but d'assurer le service de transport à la demande. L'utilisateur est informé que ses données seront traitées par le SM4CC – Proxim iTi, l'Agence Écomobilité Savoie Mont-Blanc (centrale de réservation) et par l'entreprise de transport exploitant le service.

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 et des déplacements) ;
- Réaliser des tableaux de bords permettant d'évaluer le fonctionnement du service ;
- Contacter les usagers (accès au service, mise en place d'actions de communication ciblées sur le transport à la demande).

Elles sont conservées pendant la durée du marché relatif à la mise en œuvre du service de transport à la demande.

Afin de protéger la confidentialité des données personnelles, le SM4CC – Proxim iTi, l'Agence Écomobilité Savoie Mont-Blanc (centrale de réservation) et l'entreprise de transport exploitant le service s'engagent à ne pas divulguer ou partager les informations concernant l'utilisateur avec d'autres entités, entreprises ou organismes, quels qu'ils soient, sans le consentement de l'utilisateur.

Conformément à la Loi Informatique et Libertés de 1978 et au Règlement Général de Protection des Données (RGPD) de 2018, l'utilisateur peut exercer son droit d'accès, de rectification, de modification et de suppression sur les informations personnelles le concernant en contactant le délégué à la protection des données de Cœur de Savoie à l'adresse mail suivante : contact@proximiti.fr.