



Règlement de service Transport à la Demande

à destination de personne à mobilité réduite (PMR)

Date de prise d'effet : 13 décembre 2021

Table des matières

1.	Définition du service de transport à la demande PMR.....	1
1.1.	Périmètre desservi	1
1.2.	Bénéficiaires	1
1.3.	Accompagnement du voyageur	1
1.3.1.	Accompagnateur obligatoire.....	1
1.3.2.	TAC'Accompagné.....	2
1.3.3.	Accompagnateur non obligatoire	2
2.	Accès au service	2
2.1.	Dossier de demande d'inscription.....	2
2.2.	Décision d'accès au service	3
2.3.	Appel de la décision	3
3.	Fonctionnement du service.....	4
3.1.	Réservation d'un trajet.....	4
3.2.	Horaires et conditions de transport.....	4
3.3.	Annulation / modification d'un trajet réservé	4
4.	Traitement et protection des données à caractère personnel	5
5.	Quelques règles pour une bonne utilisation du service.....	5
5.1.	A votre montée dans le véhicule	6
5.2.	Pendant votre voyage.....	6
5.3.	Utilisation et contrôle des titres	8
6.	Divers	8
6.1.	Suggestions / renseignements / réclamations :	8
6.2.	Objets trouvés.....	9



Le transport à la demande à destination de Personne à Mobilité Réduite (PMR) est un service public de transport à la demande organisé par Annemasse Agglo. Il s'agit d'un service de transport collectif au même titre que le réseau urbain TAC et le service de transport à la demande (TAD). Le service de transport à la demande PMR ne se substitue pas aux services d'ambulances ou de transports médicalisés.

Il est réservé aux habitants du territoire de l'agglomération annemassienne en situation de handicap qui sont dans l'impossibilité d'utiliser le réseau de transport urbain TAC.

Les conditions d'accès, d'utilisation et de règles de fonctionnement sont définies dans le présent règlement.

1. Définition du service de transport à la demande PMR

1.1. Périmètre desservi

Le service de Transport à la Demande PMR est assuré au sein des 12 communes de l'agglomération annemassienne (Ambilly, Annemasse, Bonne, Cranves-Sales, Etrembières, Gaillard, Juvigny, Lucinges, Machilly, Saint-Cergues, Vétraz-Monthoux, Ville-la-Grand). Le seul trajet effectué à l'extérieur du territoire de l'agglomération est à destination du Centre Hospitalier Alpes Léman (CHAL) sur la commune de Contamine-sur-Arve.

1.2. Bénéficiaires

Ce service est réservé aux personnes dans l'incapacité permanente ou temporaire d'utiliser les transports collectifs traditionnels. L'incapacité permanente est définie par la mobilité réduite rédhibitoire d'une personne. L'incapacité temporaire est définie par le caractère éphémère de la mobilité réduite, en cas par exemple d'immobilisation via un plâtre. En cas d'incapacité temporaire, l'accès au service ne peut excéder une période de SIX (6) mois.

Ce service est réservé :

- Pour les moins de 60 ans : nécessité d'une reconnaissance du handicap (titulaire d'une carte d'invalidité supérieur ou égal à 80%, carté cécité, carte de priorité pour personnes handicapées ou Carte de Mobilité Inclusion (CMI) portant la mention « invalidité »),
- Pour les plus de 60 ans : nécessité d'être bénéficiaire de l'Allocation Personnalisée de l'Autonomie (APA),
- Aux personnes dans l'incapacité d'utiliser les transports collectifs traditionnels, après une évaluation de la situation médicale et fonctionnelle par les personnes habilitées à instruire les demandes d'inscription,
- Pour les personnes PMR en incapacité temporaire, l'accès est possible après évaluation de la situation médicale et fonctionnelle.

1.3. Accompagnement du voyageur

1.3.1. Accompagnateur obligatoire

La nécessité pour le voyageur d'être accompagné dans ses déplacements est établie lors de l'inscription au service. En ce cas, en l'absence d'un accompagnateur, le bénéficiaire ne pourra être pris en charge.

Outre la mention « Besoin d'accompagnement » inscrite sur la carte CMI (ou équivalent), cette nécessité d'être accompagné peut être mentionnée par le médecin traitant dans le bilan fonctionnel.



L'accompagnateur obligatoire voyage alors gratuitement dans le véhicule de transport à la demande PMR. Sa présence doit être mentionnée lors de la réservation.

Le retour de l'accompagnateur, sans la présence du bénéficiaire, n'est pas assuré par le service.

1.3.2. TAC'Accompagné

TAC'Accompagné s'adresse aux accompagnants des personnes n'ayant pas de carte CMI portant la mention « Besoin d'accompagnement » (ou équivalent), et qui sont à même de voyager sur les lignes régulières TAC ou sur les lignes de transport à la demande en présence d'un accompagnateur. A travers ce dispositif, TAC accorde la gratuité à l'accompagnateur et la carte TAC'Accompagné fait office de titre de transport pour l'accompagnateur. TAC'Accompagné ne prend en charge qu'UN (1) seul accompagnateur par trajet.

La carte TAC'Accompagné est établie au nom et au prénom du bénéficiaire. L'accompagnateur n'est pas désigné nommément mais doit être valide et apte à assister le bénéficiaire avant, pendant et après son transport. Cet accompagnateur doit être présenté au conducteur lors de la montée dans le véhicule.

La demande de la carte TAC'Accompagné s'effectue par un dossier de demande détaillé au 2.1 du présent règlement.

1.3.3. Accompagnateur non obligatoire

Le voyageur doit impérativement informer le service de transport à la demande PMR de la présence d'un accompagnateur non obligatoire, lorsqu'il procède à sa réservation. La présence d'un accompagnateur non obligatoire est soumise à une condition de disponibilité de place.

La priorité est donnée aux bénéficiaires du service de transport à la demande PMR. L'accompagnateur non obligatoire doit être muni de son propre titre de transport. Le retour de l'accompagnateur sans la présence du bénéficiaire n'est pas assuré par le service.

2. Accès au service

2.1. Dossier de demande d'inscription

Le dossier d'inscription est disponible :

- Sur le site internet <https://www.tac-mobilites.fr>
 - Onglet « Mobilité sur le territoire », rubrique : Transport à la demande.
- A la Maison de la Mobilité et du Tourisme, située Esplanade François Mitterrand, 74 100 Annemasse.

Il est composé :

- D'une fiche de renseignements.
- D'un bilan médical et fonctionnel d'autonomie : ce document est à remplir par le médecin traitant. Il doit être mis sous enveloppe cachetée à l'attention du service Transport à la Demande PMR. Ce document pourra être consulté uniquement par le personnel du service habilité à instruire les demandes d'inscription.
- D'une photo d'identité du bénéficiaire (lors d'une demande de carte TAC'Accompagné).

Selon la situation du demandeur, les documents suivants doivent être joints au dossier :

- Copie de la carte mobilité inclusion invalidité (CMI) priorité ou leurs équivalents.
- Copie de la dernière notification PCH (prestation compensatoire du handicap), AAH (allocation adulte handicapé) et/ou MVA (majoration pour la vie autonome).



- Copie de la dernière notification APA (allocation personnalisée d'autonomie) ou le récépissé de la demande.

L'ensemble de ces pièces est à adresser par courrier à TP2A, Service Transport à la Demande PMR, 6 rue des Biches, 74 100 Ville-la-Grand.

2.2. Décision d'accès au service

La décision d'accès au service de transport à la demande PMR est prononcée par le délégataire du service de transport à la demande.

L'accès au service de transport à la demande PMR est automatique pour les personnes en possession d'une carte mobilité inclusion (CMI) portant la mention « invalidité » (ou son équivalent).

Toutes les autres situations requièrent l'avis du service de transports à la demande PMR, donnant lieu à une décision.

Deux possibilités de décision peuvent être formulées :

1. La demande d'accès au service est acceptée :

Le demandeur reçoit un courrier de confirmation qui précise :

- La nécessité d'être accompagné ou non lors des trajets, et le cas échéant la carte TAC'Accompagné,
- La durée pour laquelle il peut bénéficier du service suivant la demande : permanente ou temporaire.

Dès réception de ce courrier il peut réserver ses trajets, sous conditions de tarification en vigueur. Cette acceptation ne peut dépasser une durée de CINQ (5) ans dans le cadre d'incapacité permanente et SIX (6) mois en cas d'incapacité temporaire. A l'issue de ces périodes, le bénéficiaire doit renouveler sa demande.

2. La demande d'accès au service est refusée :

Le demandeur est prévenu par courrier postal du refus de sa demande.

Il est considéré que le demandeur est à même de voyager seul sur les lignes régulières TAC ou les lignes de transport à la demande.

Le demandeur peut bénéficier, s'il le souhaite et sur rendez-vous, d'un conseil personnalisé avec un conseiller en mobilité pour utiliser le réseau régulier TAC.

2.3. Appel de la décision

En cas de contestation de la décision rendue, le demandeur peut, dans un délai de DEUX (2) mois, saisir le personnel du service de transport à la demande PMR. Le service statuera alors en dernier recours sur l'accès ou non du demandeur au service transport à la demande PMR ou TAC'Accompagné, et ce dans un délai de DEUX (2) mois à compter de sa saisine.



3. Fonctionnement du service

3.1. Réservation d'un trajet

La réservation d'un trajet se fait, **la veille**, par téléphone au 0 800 00 19 53 du lundi au vendredi de 8h00 à 17h00 (appel gratuit depuis les téléphones fixes et mobiles).

Les trajets pour les samedis, les lundis et les mardis en cas de lundis fériés doivent se réserver le vendredi avant 17h00. Si le vendredi est férié les trajets sont alors à anticiper le jeudi, toujours avant 17h00.

Lors de la réservation, les renseignements suivants doivent être communiqués :

- Nom et prénom.
- Adresse de départ.
- Adresse d'arrivée.
- Jour(s) et horaire(s) souhaités.
- Eventuelles conditions de transport spécifiques : fauteuil roulant usuel ou non usuel, accompagnateur obligatoire ou non obligatoire, etc...

Que l'accompagnateur soit obligatoire ou non sa présence doit systématiquement être précisée lors de la réservation.

Attention : le lieu de destination ne peut en aucun cas être modifié au cours du trajet.

La réservation peut être anticipée jusqu'à UN (1) mois avant la date souhaitée.

3.2. Horaires et conditions de transport

Le service fonctionne du lundi au vendredi de 5h30 à 18h30 et le samedi de 8h30 à 12h30 puis de 13h30 à 18h00.

Il ne fonctionne pas le dimanche et les jours fériés.

Conditions :

- Les déplacements sont limités à 2 trajets quotidiens, soit 1 aller et 1 retour, y compris en correspondance.
- Afin de permettre à un maximum de voyageurs d'utiliser le service (groupage), au moment de la réservation un horaire théorique est convenu, l'horaire définitif sera communiqué par SMS 24h avant le voyage (sur ligne mobile ou fixe¹). Une marge de tolérance pourra être appliquée à l'horaire théorique :
 - -10 ; +10 minutes.

3.3. Annulation / modification d'un trajet réservé

A l'initiative du service de transport à la demande PMR : pour des raisons d'organisation ou en cas de force majeure (intempéries exceptionnelles par exemple), des modifications d'horaires ou des annulations de course(s) pourront avoir lieu. En cas de modification ou d'annulation, le voyageur sera prévenu au mieux la veille du trajet réservé et au plus tard deux heures avant l'horaire théorique du trajet par téléphone, courriel ou SMS.

¹ Pour l'envoi de SMS sur ligne fixe, le voyageur doit activer ce service auprès de son opérateur.

A l'initiative du voyageur : en cas d'annulation ou de modification de parcours, il est impératif de prévenir le service le plus tôt possible. En toute circonstance, le service devra être prévenu au plus tard 2 heures avant l'heure de départ prévu, pendant les horaires d'ouverture de la centrale. En dehors des ouvertures pour des courses comprises entre 5h30 et 10h00, les annulations doivent être signalées la veille avant 17h00. Toute annulation effectuée en dehors de ses critères sera considérée comme une annulation tardive. Tout déplacement où les bénéficiaires ne sont pas présents aux arrêts à l'heure convenue sera considéré comme un déplacement inutile.

Les annulations tardives et les déplacements inutiles liés à l'absence du passager peuvent donner lieu à des restrictions d'accès au service.

Il est demandé au voyageur d'être présent à l'arrêt CINQ (5) minutes avant l'heure définitive qui lui a été confirmée par SMS 24 heures avant le déplacement. Au-delà de 5 minutes de retard du voyageur, la prise en charge pourra ne pas être assurée. Des retards répétés du voyageur feront l'objet d'une mise en garde de la part de l'exploitant et pourra aboutir à la suspension du service :

Type d'infraction	Sanction et avertissement associés
2 annulations tardives ou déplacements inutiles dans un mois	SMS /e-mail ou courrier de rappel
En cas de récurrence de 2 annulations tardives ou 2 déplacements inutiles	Radiation du service pendant 1 mois

4. Traitement et protection des données à caractère personnel

En cas de modification de coordonnées (numéro de téléphone, adresse postale, adresse électronique), l'utilisateur doit impérativement en informer le service de transport à la demande PMR par appel téléphonique au 0 800 00 19 53 ou par voie postale à la TP2A, Service Transport à la Demande PMR, 6 rue des Biches, 74 100 Ville-la-Grand.

L'ensemble des dispositions propres au traitement et à la protection des données à caractère personnel est disponible dans un document spécifique à l'attention des utilisateurs des services exploités par TAC et consultable sur le site internet www.tac-mobilites.fr en pied de page, onglet « Politique de confidentialité ».

Conformément à la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 modifiée par la loi n°2004-801 du 6 août 2004, relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, toute personne bénéficie d'un droit d'accès, de rectification et d'opposition au traitement des données à caractère personnel le concernant en adressant un courrier postal à TAC, Maison de la Mobilité et du Tourisme, Esplanade François Mitterrand, 74 100 Annemasse.

5. Quelques règles pour une bonne utilisation du service

Dans le véhicule, le conducteur vous accueille et veille à votre confort et à votre sécurité. À l'arrêt, n'hésitez pas à lui faire part de vos questions. À tout moment, merci de suivre les consignes qu'il peut être amené à vous transmettre.

Les gestes barrières en cas de crise sanitaire sont obligatoires pour les voyageurs et leurs accompagnateurs. Le non-port du masque est toléré uniquement sur présentation systématique du certificat médical mentionnant cette obligation pour le bénéficiaire.



Tout comportement insultant ou dégradant d'un voyageur à l'encontre d'un personnel TAC pourra entraîner son exclusion de manière ponctuelle ou définitive. Cette exclusion sera notifiée par courrier recommandé et sera effective à compter de la première présentation du courrier.

5.1. A votre montée dans le véhicule

Une fois la réservation effectuée, le client se présente à l'adresse indiquée 5 minutes avant l'heure prévue d'arrivée du véhicule. À l'arrivée du véhicule, conformément aux tarifications en vigueur, le titre de transport doit être validé, présenté ou acheté auprès du conducteur (ticket unitaire uniquement). Le conducteur demande le nom du client afin de s'assurer que le trajet a bien été réservé. Le transport se fait de trottoir à trottoir : le conducteur attend dans la rue à l'adresse indiquée lors de la réservation, la prise en charge se fait sur le trottoir.

Les conducteurs assistent les voyageurs lors de la montée et la descente du véhicule ainsi que lors de leur installation à bord. Toutefois, les conducteurs se réservent le droit de refuser des manipulations qu'ils jugeraient dangereuses pour les clients ou pour eux-mêmes. Et si les conditions spécifiques de transport mentionnées dans le dossier de demande ne sont pas respectées. Le travail des conducteurs ne peut en aucun cas se substituer aux prestations qui sont du ressort des personnels spécialisés (ambulanciers, infirmiers, éducateurs, aide à domicile...).

S'agissant d'un service de transport uniquement, il n'est pas envisageable que le conducteur accompagne le client dans ses démarches et achats.

Le personnel habilité du transport à la demande PMR est informé de tout dysfonctionnement que pourraient engendrer les éventuels comportements abusifs. En cas de non-respect du présent règlement, par un voyageur, le service peut être amenée à :

- modifier les conditions d'accès au service en exigeant qu'un accompagnateur soit présent aux côtés de l'utilisateur,
- suspendre de façon provisoire ou définitive son accès au service.

5.2. Pendant votre voyage

Consignes de sécurité :

Conformément au décret du 9 juillet 2003, le port de la ceinture de sécurité est obligatoire dès lors que les sièges en sont pourvus. Les voyageurs doivent obligatoirement attacher leur ceinture de sécurité. Le chauffeur peut refuser de démarrer si un passager n'a pas attaché correctement sa ceinture. En cas de non-respect et de verbalisation des forces de l'ordre, le procès-verbal sera établi au nom de l'utilisateur. Cette obligation s'applique à tous, sauf pour les personnes ayant un certificat médical, mentionnant la durée de validité de l'autorisation.

Pour des raisons de sécurité, il est demandé aux voyageurs d'éviter de parler au conducteur sans nécessité absolue pendant le trajet.

Bagages, colis dangereux :

L'ensemble des règles en vigueur sur le Réseau TAC est applicable lors des trajets de transport à la demande PMR. Seuls les paquets peu volumineux (inférieur à 0,45 m de côté) et susceptibles d'être portés sur les genoux sans gêne pour les voisins sont autorisés à bord des véhicules. Les bagages sont autorisés dans la limite de 30 kg à condition de ne pas dépasser la taille de son propriétaire. En cas de transport de poussette, le voyageur est tenu d'en informer le service de réservation lors de son appel. Ces objets sont placés sous l'entière responsabilité de leur propriétaire.



En aucun cas TAC ne pourra être tenu pour responsable des dégâts ou dommages causés à ou par ces colis ou bagages en cas d'accident. Le propriétaire des colis ou bagages sera rendu responsable des dommages que ces objets pourraient occasionner.

Il est interdit de pénétrer dans un transport à la demande ou infrastructures associées, en possession de matières dangereuses, à savoir inflammables, toxiques ou explosives. Les denrées alimentaires doivent être transportées dans des conditions évitant tout risque de dégradation et salissure des véhicules. Les aliments et les boissons (hors de leur emballage) sont interdits à bord des véhicules. En cas de forte chaleur ou d'avis médical il est autorisé de boire de l'eau.

Les agents TAC pourront refuser l'admission à toute personne portant des objets susceptibles de constituer une gêne ou un risque d'accident pour les autres voyageurs en raison de leur nature, volume, odeur ou bien du nombre de voyageurs déjà présents dans le véhicule.

Animaux :

L'ensemble des règles en vigueur sur le Réseau TAC est applicable lors des trajets de transport à la demande PMR.

Seuls les animaux de petite taille, sont admis gracieusement, tels que les chiens, chats, oiseaux, etc., sont admis à bord des véhicules, à condition d'être transportés sur les genoux dans des paniers convenablement fermés, ou dans des cages suffisamment enveloppées. Ils ne doivent pas salir ou incommoder les voyageurs. La plus grande dimension de ces paniers ou cages ne doit pas dépasser 0,45m de côté. Le porteur de l'animal doit tenir le panier ou la cage sur les genoux, s'il occupe une place assise et demeure entièrement responsable de son animal.

Les chiens de plus grande taille doivent être tenus en laisse, muselés, et sont quant à eux, munis d'un titre unitaire de transport, sans titre de transport le propriétaire du chien peut être verbalisé au même titre qu'un voyageur non muni de titre de transport.

Les chiens guides d'aveugles qui accompagnent les personnes titulaires d'une carte mobilité inclusion avec mention « besoin d'accompagnement cécité » (ou équivalent) voyagent gratuitement. La présentation de cette carte peut être requise par les agents TAC.

TAC ne peut en aucun cas être tenu responsable des conséquences des accidents dont la cause proviendrait des animaux. Le propriétaire de l'animal demeure en revanche responsable des dégâts nés de la présence de l'animal à bord d'un véhicule.

Comportement des voyageurs :

Pour le confort et la sécurité de tous, Il est demandé aux voyageurs :

- De tenir compte des annonces, avertissements ou injonctions du personnel.
- D'observer les règles d'hygiène élémentaire.

Tout accident corporel survenu à un voyageur à l'occasion de son transport dans les véhicules, à sa montée ou descente dans les véhicules, devra immédiatement être signalé au conducteur du véhicule. Aucune demande ultérieure ne sera admise.

Par respect pour les autres voyageurs, il est interdit :

- De monter en état d'ivresse dans un véhicule.
- De monter dans une tenue susceptible d'incommoder les autres voyageurs.
- De troubler l'ordre et la tranquillité dans les véhicules.
- De quêter, distribuer ou vendre quoi que ce soit dans un véhicule.
- De fumer ou vapoter à bord des véhicules.



Pour le bon fonctionnement et l'agrément du service, il est interdit :

- De souiller ou dégrader le matériel, quel qu'il soit, mis à la disposition des voyageurs (pancartes, affiches, sièges, valideurs, etc.).
- De se servir d'un matériel quelconque réservé au personnel.
- De tracer toute inscription ou graffiti sur le matériel ou d'apposer des affiches.

Le non-respect des prescriptions mentionnées ci-dessus sera sanctionné par l'établissement d'un procès-verbal.

5.3. Utilisation et contrôle des titres

Conformément à la loi pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées du 11 février 2015, la tarification du service de transport à la demande PMR est la même que pour tous les autres services de transport en commun urbain TAC. Aussi, l'ensemble des tarifs (qu'ils concernent des abonnements ou des tickets) sont applicables aux déplacements effectués à bord d'un véhicule de transport à la demande PMR. Cette disposition s'applique à tous les profils de voyageurs (plein tarif, tarif réduit, tarification solidaire).

A bord des véhicules seuls les tickets unitaires sont proposés à la vente et les billets de plus de 20 € ne seront pas acceptés. Seuls les paiements en euros et en liquide sont acceptés.

L'ensemble des règles en vigueur sur le Réseau TAC est applicable lors des trajets de transport à la demande PMR.

Accompagnateur obligatoire :

Seule la personne bénéficiaire du service de transport à la demande PMR, doit s'acquitter de son titre de transport, l'accompagnateur voyage gratuitement. En cas de chien guide, ce dernier doit être mentionné sur la fiche de renseignement du dossier de demande.

Accompagnateur non obligatoire :

Le bénéficiaire et l'accompagnateur doivent tous deux s'acquitter de leur titre de transport.

Les voyageurs munis d'un titre Lemman Pass zones 210 + 10 en cours de validité sont autorisés à voyager à bord des véhicules. Les porteurs de carte Swiss Pass (intégrant la zone 210), étant dans l'incapacité de valider leur carte sur les équipements de validation présents à bord des véhicules, doivent systématiquement présenter leur Swiss Pass au conducteur lors de leur montée dans un véhicule ainsi qu'à toute réquisition du personnel de l'exploitant lors d'une opération de contrôle.

6. Divers

6.1. Suggestions / renseignements / réclamations :

Les différentes demandes peuvent être adressées :

- Par courrier : TP2A - Service Transport à la demande PMR, 6 rue des Biches, 74 100 Ville-la-Grand.
- Par téléphone au 0 800 00 19 53 du lundi au vendredi de 8h00 à 17h00 (appel gratuit depuis les téléphones fixes et mobiles).
- Par internet sur le site www.tac-mobiltes.fr onglet « Nous contacter ».
- En se présentant à la Maison de la Mobilité et du Tourisme, Esplanade François Mitterrand, 74 100 Annemasse.

6.2. Objets trouvés

TAC ne peut, en aucun cas, être tenu pour responsable des objets et autres biens qui pourraient être perdus, volés ou détériorés au sein de ses véhicules ou bâtiments. Par ailleurs, TAC peut procéder à la destruction immédiate des objets abandonnés ou laissés sans surveillance et qui pourraient représenter un quelconque danger, dont denrées alimentaires.

Toute demande relative aux objets trouvés doit être enregistrée via le site internet :

www.tac-mobilites.fr rubrique objets trouvés.

Les documents d'identité sont conservés 15 jours avant d'être transmis à l'autorité ayant délivré le titre. Les autres objets sont conservés 3 mois. Pour toute restitution, les ayants droit devront justifier de leur identité et un document de restitution d'objet perdu.

La restitution des objets perdues s'effectue à la Maison de la Mobilité et du Tourisme, Esplanade François Mitterrand, 74 100 ANNEMASSE.

