



« La mobilité à votre porte »

Règlement de service



Sommaire

1	Préambule / objet	3
2	Diffusion	3
1.	Conditions d'accès au service.....	3
1.1.	Ayants droit – accès permanent.....	3
1.2.	Ayants droit – accès temporaire	4
1.3.	Inscription préalable.....	4
1.4.	Pièces justificatives demandées.....	4
1.5.	Examen des demandes de dérogation	5
2.	Utilisation du service de transport à la demande	5
2.1	Un service pour des déplacements occasionnels.....	5
2.2	Territoire desservi et points d'arrêt	5
2.3	Conditions de prise en charge	8
2.4	Accompagnement	8
3	Fonctionnement du service – jours et horaires	9
4	Titres de transport.....	9
4.1	Tarification.....	9
4.2	Modalités d'accès	10
5	Modalités de réservations.....	10
5.1	Réservations	10
5.2	Annulations	11
6	Dispositions en cas de retard ou d'absence du conducteur	11
7	Renseignements et réclamations	11
8	Comportements	11
9	Objets trouvés	12
10	Validité et modification du présent règlement.....	12
11	Protection des données personnelles	12

1 Préambule / objet

Depuis le 1^{er} juillet 2021, La Communauté de communes Cœur de Savoie est Autorité Organisatrice de la Mobilité (AOM). A ce titre, elle organise et gère les transports publics de voyageurs à l'intérieur de son ressort territorial. Ce périmètre est composé des 41 communes membres de Cœur de Savoie.

Le service de transport à la demande de la Communauté de communes Cœur de Savoie 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 de la Communauté de communes Cœur de Savoie 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.

Une version synthétique du présent règlement intérieur est disponible sur le dépliant du formulaire d'inscription.

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

1. Conditions d'accès au service

Pour pouvoir bénéficier et utiliser le service de TAD solidaire, les personnes doivent être reconnues comme ayants droit.

1.1. Ayants droit – accès permanent

Le service de TAD solidaire s'adresse aux personnes majeures domiciliées sur le territoire de la Communauté de communes Cœur de Savoie et remplissant au moins un des critères énoncés ci-après :

- Personnes âgées de plus de 65 ans ;
- Personnes à mobilité réduite (Carte Mobilité Inclusion) ;
- Bénéficiaires de l'A.A.H (Allocation aux Adultes Handicapés) ;
- Bénéficiaire de l'A.P.A (Allocation personnalisée à l'Autonomie) ;
- Bénéficiaires de la C.S.S. (Complémentaire Santé Solidaire).

1.2. Ayants droit – accès temporaire

Un accès temporaire au service peut être accordé aux personnes majeures ne répondant pas aux critères définis dans l'article 1.1 mais pouvant répondre, sur justificatifs, à une des conditions ci-dessous :

- Dans le cadre d'un accident de la vie (arrêt maladie impliquant une perte de mobilité, perte de mobilité ponctuelle, changement de situation administrative ou conjugale, ...).
- Demandeurs d'emploi ou personnes en insertion professionnelle, personnes en situation de précarité.
- Personne résidant sur le territoire de manière occasionnelle et justifiant d'une des conditions définies au 1.1.

La durée d'accès au service pour les usagers ayant un accès temporaire sera défini au cas par cas en fonction des situations. Dans tous les cas, cet accès au service ne pourra excéder 6 mois.

1.3. Inscription préalable

Toute personne répondant aux critères définis précédemment devra effectuer une demande d'inscription au service, directement auprès de la Communauté de communes Cœur de Savoie (CCCS).

Après examen de la demande d'inscription, Cœur de Savoie 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'usager inscrit.

Une fois l'inscription validée, un numéro d'adhérent sera attribué à l'usager et lui permettra d'accéder au service.

1.4. Pièces justificatives demandées

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

- le formulaire d'inscription, disponible sur le site internet de Cœur de Savoie ou dans les lieux d'accueil du public de Cœur de Savoie (siège, Pyramide d'Alpespace, CIAS Chamoux-sur-Gelon, Maisons France Services de Saint Pierre d'Albigny et Valgelon – La Rochette), dans les mairies 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 :

pour un accès permanent, la ou les pièces administratives justifiant d'un des critères indiqués à l'article 1.1, à savoir :

- la carte mobilité inclusion (CMI) délivrée par la MDPH (Maison Départementale des Personnes Handicapées)
- ou l'attestation de versement de l'Allocation aux Adultes Handicapés (AAH) de moins de 3 mois,
- ou l'attestation de versement de l'Allocation Personnalisée à l'Autonomie (APA) de moins de 3 mois,
- ou l'attestation de bénéfice de la Complémentaire Santé Solidaire (CSS).

pour un accès temporaire, la ou les pièces administratives justifiant d'un des critères indiqués à l'article 1.2, à savoir :

- certificat médical du médecin traitant selon le modèle fourni,
- ou la fiche de prescription sociale fournie par le partenaire social de Cœur de Savoie
- ou l'attestation de domicile temporaire ainsi que la pièce administrative justifiant d'un des critères indiqués à l'article 1.1 et détaillée ci-dessus.

L'ensemble des documents doivent être transmis aux services de Cœur de Savoie par voie postale ou email, comme indiqué sur le formulaire.

1.5. Examen des demandes de dérogation

Les personnes n'entrant pas dans les critères d'accès mentionnés aux articles 1.1 et 1.2 auront la possibilité de demander une dérogation via le formulaire d'inscription en fournissant un courrier motivé et toutes pièces pouvant justifier de leur situation, y compris certificat médical.

Après examen de la demande de dérogation, les élus de Cœur de Savoie se réservent le droit d'accorder, au cas par cas, une dérogation pour l'utilisation du transport à la demande. Le cas échéant, des limites d'usage pourront être définies.

2. Utilisation du service de transport à la demande

2.1 Un service pour des déplacements occasionnels

Le service de TAD solidaire de Cœur de Savoie est un service qui s'adresse exclusivement aux ayants droit définis à l'article 1 effectuant des déplacements occasionnels.

L'utilisation du service est limitée à deux allers-retours par semaine et par ayant droit.

2.2 Territoire desservi et points d'arrêt

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



Le service de TAD solidaire est effectué en :

- Porte à pôle d'intérêt ;
 - Porte à porte pour les Personnes à Mobilité Réduite ;

La prise en charge des usagers est effectuée par zone mais la destination peut être dans l'ensemble du territoire.

Toutes les mairies et mairies annexes des Communes de Cœur de Savoie sont desservies par le service de TAD solidaire ainsi que les pôles d'intérêt indiqués dans le tableau ci-après. Ces pôles d'intérêt pourront évoluer dans le temps sans nécessiter la modification du règlement du service. Une information sera alors disponible sur le site internet de Cœur de Savoie et à la centrale de réservation.

Communes	Pôle d'intérêt desservis
APREMONT	Mairie / chef-lieu
ARBIN	Mairie / chef-lieu
ARVILLARD	Mairie / chef-lieu
BETTON-BETTONNET	Mairie / chef-lieu
BOURGNEUF	Mairie / cabinet médical – gymnase / salle polyvalente
CHAMOUSSET	Mairie / chef-lieu – gare SNCF
CHAMOUX SUR GELON	Mairie / chef-lieu – Pharmacie - CCAS
CHAMPLAURENT	Mairie / chef-lieu
CHATEAUNEUF	Mairie / chef-lieu (centre dentaire)
CHIGNIN	Mairie / chef-lieu
COISE SAINT JEAN PIED GAUTHIER	Mairie / chef-lieu – Maison de santé
CRUET	Mairie / chef-lieu
DETRIER	Mairie / chef-lieu – Super U
FRETERIVE	Mairie / chef-lieu
HAUTEVILLE	Mairie / chef-lieu
LA CHAPELLE BLANCHE	Mairie / chef-lieu
LA CHAVANNE	Mairie / chef-lieu
LA CROIX DE LA ROCHETTE	Mairie / chef-lieu - Aldi
LA TABLE	Mairie / chef-lieu
LA TRINITE	Mairie / chef-lieu
LAISSAUD	Mairie / chef-lieu
LE BOURGET EN HUILE	Mairie / chef-lieu
LE PONTET	Mairie / chef-lieu
LE VERNEIL	Mairie / chef-lieu
LES MOLLETTES	Mairie / chef-lieu
MONTENDRY	Mairie / chef-lieu
MONTMELIAN	Mairie – La Poste – Pharmacie du haut / pl Albert Serraz – Pharmacie du bas /

	médiathèque – EHPAD - gare SNCF – France Travail / cabinet médical – Lidl / gendarmerie – Trésorerie – Intermarché – Foyer des Jeunes Travailleurs / France Services
MYANS	Mairie / chef-lieu
PLANAISE	Mairie / chef-lieu
PORTE DE SAVOIE	Mairie Francin - Mairie Les Marches / chef-lieu / Pharmacie – EHPAD – cabinet médical – Super U
PRESLE	Mairie / chef-lieu
ROTHERENS	Mairie / chef-lieu
SAINT JEAN DE LA PORTE	Mairie / chef-lieu
SAINT PIERRE D'ALBIGNY	Mairie / chef-lieu – Maison de santé – La Partageraie - CH Michel Dubettier – gare SNCF / France Services – Intermarché - gendarmerie
SAINT PIERRE DE SOUCY	Mairie / chef-lieu
SAINTE HELENE DU LAC	Mairie / chef-lieu
VALGEOLON LA ROCHELLE	Mairie Etable - Mairie La Rochette / La Poste – Centre-ville / marché – CCAS –France Services / médiathèque – EHPAD – Carrefour / pharmacie – gendarmerie - La Madeleine / CIAS
VILLARD D'HERY	Mairie / chef-lieu
VILLARD LEGER	Mairie / chef-lieu
VILLARD-SALLET	Mairie / chef-lieu
VILLAROUX	Mairie / chef-lieu

« / » signifie que c'est le même lieu physique

2.3 Conditions de prise en charge

La prise en charge des usagers du TAD solidaire s'effectue en « porte-à-pôle d'intérêt » depuis le domicile des usagers vers les pôles d'intérêt prédefinis (article 2.1).

Pour les personnes à mobilité réduite, la desserte sera effectuée « porte à porte ».

- ➔ Le « porte à porte » signifie que l'usager 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 pôle d'intérêt » signifie que l'usager est pris en charge à son domicile, mais que sa destination doit être référencée parmi les points d'arrêts prédefinis (article 2.1). Le retour se fait inversement de « pôle d'intérêt à porte ».

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'usager 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. Les animaux, en dehors des chiens-guides ou d'assistance, ne sont pas admis dans le service de TAD (article 2.4).

Le TAD solidaire de Cœur de Savoie 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'usager ou du lieu de dépose.

Néanmoins, le conducteur peut aider les personnes à mobilité réduite et 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.

Pour les bénéficiaires du TAD sous O2, en cas de panne de la bouteille les conducteurs ne sont pas formés aux premiers soins. Seuls les secours d'urgence (15) peuvent proposer un moyen d'oxygénation en secours.

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.

2.4 Accompagnement

Un ayant-droit à mobilité réduite peut demander à être accompagné par une personne de son entourage, seulement s'il en fait la demande lors de la réservation. Le transport est gratuit pour l'accompagnant des personnes à mobilité réduite, dans la limite des places disponibles.

Un enfant de moins de 16 ans ne peut être considéré comme un accompagnant de personnes à mobilité réduite.

Les animaux ne sont pas admis dans le véhicule, à l'exception des chiens guides ou d'assistance aux personnes en situation de handicap, qui sont admis à condition d'être tenus par un harnais spécial. Leur transport est assuré gratuitement.

3 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 :

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

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

Exemple : Une personne résidant à Saint-Pierre d'Albigny souhaitant se rendre à Montmélian, pourra être prise en charge à 8h30 minimum à son lieu de résidence pour être déposée à 8h45 à Montmélian. L'horaire de prise en charge ne pourra pas être inférieur à 8h30.

Cette même personne souhaitant rentrer à son domicile à Saint-Pierre d'Albigny depuis Montmélian, pourra être prise en charge jusqu'à 17h30 maximum à Montmélian pour être déposée à 17h45 à Saint-Pierre d'Albigny. L'horaire de prise en charge ne pourra être supérieur à 17h30.

Les jours de desserte de chaque zone sont les suivants :

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

4 Titres de transport

4.1 Tarification

Les tarifs des titres de transport permettant l'accès au service de transport à la demande sont définis par délibération du Conseil communautaire de Cœur de Savoie.

A titre indicatif, à compter du 1er janvier 2026 les tarifs sont :

Titres de transport	Tarif
1 trajet	2 €
1 trajet tarif réduit bénéficiaires CSS*	1 €
2 trajets (soit 1 aller-retour)	3 €
10 trajets (soit 5 allers-retours)	10 €
Accompagnant d'une personne à mobilité réduite conformément au règlement	gratuit

* Sur justificatifs



4.2 Modalités d'accès

Les titres de transport sont vendus à bord du véhicule, auprès du conducteur, soit en espèces soit par chèque soit par carte bancaire.

En cas de paiement en espèces, il est demandé aux usagers de prévoir de la monnaie pour acheter leur titre de transport.

5 Modalités de réservations

5.1 Réservations

Après s'être inscrit au service conformément à l'article 1.3, l'usager doit réserver chacun de ses déplacements en téléphonant au 04 79 63 15 41 au plus tard 48h avant le trajet soit l'avant-veille avant 17h.

Pour les trajets du mardi, l'usager doit réserver le vendredi avant 12h00.

Lors de son appel, l'usager 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'usager 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'usager souhaite une étape, l'usager 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, le transporteur 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'usagers).

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 Cœur de Savoie peut être perturbé : ajustements des horaires de prise en charge, retards voire annulation de réservations. Dans ces circonstances, la responsabilité du transporteur et de la Communauté de communes ne pourra être engagée.

5.2 Annulations

Toute réservation ne pouvant être honorée doit être annulée au plus tôt auprès de la centrale de réservation 04 79 63 15 41. Les annulations de réservation par l'usager doivent avoir lieu au minimum la veille du trajet avant 12h00.

En cas de retard, l'usager 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'usager à l'arrêt du rendez-vous, son accès au service pourra être suspendu.

Ainsi, Cœur de Savoie prévoit une suspension temporaire d'accès au service pour une durée d'un (1) mois aux usagers ayant eu :

- Trois (3) retards supérieurs à dix (10) minutes, sans prévenir la centrale de réservation :
- Trois (3) annulations tardives, sur place ou non-présentation.

En cas de récidive, Cœur de Savoie pourra suspendre définitivement l'accès au service de TAD solidaire à l'usager. Celui-ci sera alors informé par courrier.

6 Dispositions en cas de retard ou d'absence du conducteur

Si le conducteur ne peut pas être présent au lieu de rendez-vous prévu, il doit prévenir la centrale de réservation qui informera les usagers du retard.

Si le conducteur n'est pas présent au lieu et à l'heure du rendez-vous, l'usager informera au plus vite la centrale de réservation qui vérifiera l'exactitude de l'information et recherchera une solution.

7 Renseignements et réclamations

Toute demande de renseignements ou de réclamation peut être effectuée :

- auprès de la centrale de réservation, au numéro : 04 79 63 15 41.
- auprès de la Communauté de communes Cœur de Savoie :

par courrier : Place Albert Serraz – BP40020 – 73802 Montmélian Cedex

par mail : transportezmoi@cc.coeurdesavoie.fr

L'usager 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).

8 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 détritus 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 (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 le véhicule.

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

9 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 de la Communauté de communes.

10 Validité et modification du présent règlement

La Communauté de communes Cœur de Savoie peut apporter des modifications au présent règlement à tout moment pour permettre le bon déroulement du service.

11 Protection des données personnelles

En remplissant le formulaire d'inscription, l'usager accepte que ses données personnelles soient enregistrées par Cœur de Savoie, dans l'unique but d'assurer le service de transport à la demande. L'utilisateur est informé que ses données seront traitées par 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, Cœur de Savoie s'engage à ne pas divulguer ou partager les informations concernant l'usager 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'usager 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 : secretariat@cc.coeurdesavoie.fr