



Règlement public d'exploitation du transport de personnes la Navette du Giffre à la demande

Date de prise d'effet = 05 mars 2026

SOMMAIRE

1.	Application du règlement.....	3
1.1.	Fondements juridiques	3
1.2.	Gouvernance du service et répartition des responsabilités	3
1.3.	Cadre d'intervention	3
2.	Définition du service de la Navette du Giffre à la demande	4
2.1.	Périmètre desservi.....	4
2.2.	Principe de fonctionnement	4
2.3.	Principe de fonctionnement pour le service Navette du Giffre à la demande + PMR	4
2.4.	Arrêts desservis.....	4
3.	Accès au service.....	5
3.1.	Jours de fonctionnement	5
3.2.	Horaires de fonctionnement	5
3.3.	Conditions d'accès au service	5
3.4.	Restrictions d'accès.....	5
3.5.	Spécifications pour le transport des enfants de moins de 10 ans.....	6
3.6.	Condition d'accès à la Navette du Giffre à la demande + PMR.....	6
3.7.	Limitation d'accès.....	6
4.	Inscription et réservation	6
4.1.	Inscription	6
	Principe du « Dites-le-nous une fois »	7
	Inscription au siège de la CCMG	7
	Inscription par internet	7
4.2.	Vérification périodique de l'éligibilité des usagers au service.....	7
4.3.	Résiliation automatique pour inactivité	7
4.4.	Réservation	8

Modalité de réservation par téléphone.....	8
Modalité de réservation par internet.....	8
Cas des groupes de plusieurs usagers.....	9
4.5. Non concurrence avec les services de transports réguliers ou saisonnier du territoire.....	9
4.6. Annulation et modification d'un trajet réservé.....	9
A l'initiative de la CCMG, du transporteur ou de la centrale de réservation :.....	9
A l'initiative de l'utilisateur :	10
5. Tarification	10
5.1. Paiement des usagers.....	10
5.2. Condition particulière s'appliquant aux aller-retours dans la même journée	10
5.3. Conditions particulières de perception auprès des usagers	11
Usagers sans moyen de paiement.....	11
6. Fonctionnement du service	11
6.1. Prise en charge	11
Ponctualité	11
Prise en charge Navette du Giffre à la demande + PMR	12
Port du masque.....	12
6.2. Contrôle de la réservation	12
6.3. Modification de trajet	12
6.4. Comportement des usagers	12
6.5. Bagages, poussettes et colis.....	13
Bagages.....	13
Poussettes	13
Colis.....	13
6.6. Voyage avec des animaux	14
6.7. Objets trouvés	14
7. Sanctions applicables en cas d'infraction	14
7.1. Nature des infractions.....	15
7.2. Échelle des sanctions.....	15
8. Protection des données personnelles	16
9. Réclamation.....	16
9.1. Réclamations relatives au fonctionnement du service.....	16
9.2. Recours relatifs aux décisions individuelles	17

1. Application du règlement

1.1. Fondements juridiques

Le présent règlement public d'exploitation est établi conformément :

- aux dispositions du Code des transports relatives aux services publics de transport collectif de personnes ;
- aux dispositions du Code général des collectivités territoriales relatives aux compétences des établissements publics de coopération intercommunale ;
- à la délibération du Conseil communautaire de la Communauté de Communes des Montagnes du Giffre instituant le service de Transport à la Demande et en fixant les principes de fonctionnement.

1.2. Gouvernance du service et répartition des responsabilités

La Communauté de Communes des Montagnes du Giffre est l'autorité organisatrice du service de Transport à la Demande appelé la Navette du Giffre à la demande par délégation de la Région Auvergne-Rhône-Alpes, Autorité Organisatrice des Mobilités du territoire.

La centrale de réservation régionale intervient pour le compte de la CCMG pour l'enregistrement et la gestion des réservations.

L'exploitant (le transporteur) assure l'exécution matérielle du transport.

Toute décision relative à l'accès au service, aux sanctions ou à l'interprétation du présent règlement relève exclusivement de la Communauté de Communes des Montagnes du Giffre.

1.3. Cadre d'intervention

Les dispositions du règlement public d'exploitation de la Navette du Giffre à la demande sont applicables à l'ensemble des usagers de la Navette du Giffre à la demande, transport public de personne organisé par la Communauté de Communes des Montagnes du Giffre.

Il ne s'agit pas du service « Transport à la Demande ou TAD » proposé par la Région Auvergne Rhône-Alpes dans sur certains horaires des lignes Y02 (Annemasse – Sixt-Fer-à-Cheval), Y92 (Cluses – Taninges – Les Gets), Y93 (Cluses – Taninges – Praz-de-Lys) et Y94 (Cluses – Sixt-Fer-à-Cheval) qui fait l'objet d'un autre règlement.

Le règlement a été adopté lors du Conseil Communautaire de la Communauté de Communes des Montagnes du Giffre du 4 mars 2026.

Le non-respect, par les usagers, du présent règlement d'exploitation est constitutif d'infractions, susceptibles d'être constatées par procès-verbal et sanctionnées au moyen des différents textes légaux et réglementaires susvisés, et ce sans préjudice des réparations civiles et de l'affichage des jugements qui pourraient être ordonnés par voie de justice.

Par ailleurs, en cas d'infraction au présent règlement, l'exploitant et/ou la CCMG se réservent la possibilité d'engager à l'encontre des contrevenants des poursuites devant la juridiction compétente.

Les principales dispositions du présent règlement sont affichées, par les soins des différents exploitants, à l'intérieur des véhicules de transport public utilisés dans le cadre du réseau de transport interurbain régional.

En cas de contradiction entre le présent règlement et tout document d'information, le règlement public d'exploitation fait foi.

2. Définition du service de la Navette du Giffre à la demande

La Navette du Giffre à la demande est un service public de transport à la demande qui fonctionne sur réservation et est organisé par la Communauté de Communes des Montagnes du Giffre. Il permet de desservir des portions du territoire non desservis par une ligne interurbaine de la Région Auvergne-Rhône-Alpes (Y02, Y92, Y93, Y94, 272).

2.1. Périmètre desservi

La Navette du Giffre à la demande est mise en place sur les 8 communes du territoire des Montagnes du Giffre : Châtillon-sur-Cluses, La Rivière-Enverse, Mieussy, Morillon, Samoëns, Sixt-Fer-à-Cheval, Taninges, Verchaix.

La Navette du Giffre à la demande ne permet pas de sortir du territoire ni de rentrer sur le territoire. Par exemple, la Navette du Giffre à la demande ne dessert pas la ville de Cluses qui est déjà desservie par les lignes interurbaines de la Région

2.2. Principe de fonctionnement

La Navette du Giffre à la demande est un transport « porte à arrêt » et « arrêt à porte ». Deux types de trajets sont ainsi possibles :

- « porte à arrêt » = Prise en charge à son domicile ou à une adresse précise et dépose sur un des arrêts de cars ou un des points d'intérêt desservis définis à l'article 2.4
- « arrêt à porte » = Prise en charge sur un des arrêts de cars ou un des points d'intérêt desservis définis à l'article 2.4 et dépose à son domicile ou à une adresse précise

La Navette du Giffre à la demande n'est pas à usage touristique.

2.3. Principe de fonctionnement pour le service Navette du Giffre à la demande + PMR

Pour les personnes à mobilité réduite, la Communauté de Communes met en place un service Navette du Giffre à la demande + PMR qui permet des déplacements d'adresse à adresse sur l'espace public ou privé ouvert à la circulation automobile. Les personnels ne sont pas habilités à quitter le domaine public, ni à pénétrer dans les domaines privés (domicile, cabinet médical...). Le conducteur aide à la montée et à la descente du véhicule. L'aide fournie ne peut en aucun cas se substituer aux prestations qui sont du ressort des personnels spécialisés. Seules les manipulations liées au matériel sont autorisées.

Le service Navette du Giffre à la demande + PMR n'est pas en mesure de gérer les demandes de déplacement de groupes nécessitant plusieurs véhicules (demandes de structures adaptées, résidences de type EHPAD...)

Ce service ne se substitue en aucun cas aux déplacements pris en charge par la Sécurité Sociale, ou d'autres organismes, ainsi qu'aux déplacements nécessitant un accompagnement médicalisé durant le trajet.

2.4. Arrêts desservis

Deux types d'arrêts sont desservis par la Navette du Giffre à la demande :

- Les arrêts de cars des lignes interurbaines opérées par la Région Auvergne-Rhône-Alpes (Y02, Y92, Y93, Y94, 272) permettant de sortir du territoire ou y rentrer
- Les points d'intérêt du territoire (Mairies, marchés, maison de santé, cabinet médical, EPHAD, maison France Service, La Poste, médiathèque, espace culturel, école de musique, pharmacie, lieu de culte, espace sportif, gymnase, ...), hors points d'intérêts touristiques

Le détail des arrêts, leurs adresses sont présentées dans un dépliant dédié, évolutif au gré des besoins du territoire.

3. Accès au service

L'accès au service est conditionné à l'acceptation par l'utilisateur du présent règlement. Il ne garantit en aucune manière la prise en charge de tous les transports demandés.

3.1. Jours de fonctionnement

La Navette du Giffre à la demande fonctionne toute l'année, du lundi au samedi matin, sauf jours fériés. La Navette du Giffre à la demande ne fonctionne pas le dimanche et les jours fériés.

3.2. Horaires de fonctionnement

La Navette du Giffre à la demande de la CCMG est accessible aux usagers aux horaires suivants :

- Du lundi au vendredi de 9h00 à 17h00
- Le samedi de 9h00 à 12h00

L'heure de début de période horaire (9h00) correspond à l'heure possible de début d'une réservation.

L'heure de fin de période horaire (12h00 ou 17h00) correspond à l'heure de dépose théorique du dernier passager. La centrale de réservation anticipe dans la validation des réservations la durée théorique du trajet de sorte qu'une réservation nécessitant une dépose après l'heure de fin de période sera refusée.

Compte tenu de la nature du service proposé, il n'y a pas d'itinéraires fixes : les itinéraires sont construits selon les demandes de déplacements et optimisés selon les groupages possibles.

3.3. Conditions d'accès au service

La Navette du Giffre à la demande est accessible à tous les habitants d'une des communes du périmètre défini au 1.1, sauf exceptions listées au 3.4 :

- aux personnes âgées de 15 ans et plus ;
- aux enfants de moins de 15 ans accompagnés d'un adulte

Les conditions spécifiques au transport des enfants de moins de 10 ans sont précisées à l'article 3.5

Les usagers ne résidant pas dans l'une des communes du périmètre défini au 1.1 ne peuvent pas bénéficier du service.

Sont considérés comme habitants, tous les usagers disposant d'un justificatif de domiciliation d'un logement situé sur le territoire de la CCMG. Le service est ainsi accessible aux résidents dits « permanents » ainsi que les résidents dits « secondaires » et n'est pas accessible aux résidents « touristiques ».

3.4. Restrictions d'accès

Ne sont pas autorisés à utiliser la Navette du Giffre à la demande :

- les usagers scolaires pour se rendre dans leur établissement scolaire
- les enfants de moins de 15 ans non accompagnés d'un adulte
- les transports de groupe (+ de 8 personnes)
- les urgences médicales
- les transports pris en charge par la Sécurité Sociale, les mutuelles complémentaires et autres organismes de santé

3.5. Spécifications pour le transport des enfants de moins de 10 ans

Conformément à l'article R.412-2 du Code de la route, tout passager âgé de moins de dix ans doit être retenu par un système de retenue pour enfant homologué, adapté à sa morphologie et à son poids, dans les véhicules dont le nombre de places assises n'excède pas neuf, conducteur compris. Ainsi, pour les enfants dont la taille est supérieure ou égale à 100 cm (environ 4 ans), un réhausseur homologué est mis à disposition par le transporteur.

Pour des raisons d'hygiène, la Navette du Giffre à la demande ne met pas à disposition de siège enfant homologué pour les enfants de taille inférieure à 100 cm (environ 4 ans).

L'adulte accompagnant un enfant de taille inférieure à 100 cm (environ 4 ans) doit obligatoirement fournir un siège enfant homologué conforme à la réglementation en vigueur et assurer son installation avant le départ. En l'absence de siège enfant homologué, le transport n'est pas autorisé et sera annulé. Cette annulation pour défaut de siège enfant homologué ne rentre pas dans les types d'annulation considérées comme une infraction.

Dans le cas d'un trajet aller-retour effectué dans la même journée, le siège enfant pourra être conservé dans le véhicule pendant l'intervalle. Ce siège ne pourra en aucun cas être utilisé pour le transport d'un autre enfant.

3.6. Condition d'accès à la Navette du Giffre à la demande + PMR

La Navette du Giffre à la demande + PMR permettant un transport en porte à porte est réservé aux usagers en fauteuil roulant ou atteints d'une cécité visuelle munis d'une carte d'invalidité ou d'une carte mobilité inclusion avec mention «invalidité», d'un taux égal ou supérieur à 80%.

Il pourra être demandé aux usagers ayant la mention besoin d'accompagnement sur leur carte mobilité inclusion - invalidité d'être accompagnés lors de leurs déplacements.

3.7. Limitation d'accès

Un usager ne peut pas utiliser la Navette du Giffre à la demande plus de 10 jours par mois et effectuer plus de 20 trajets par mois.

Un aller-retour compte pour deux trajets.

4. Inscription et réservation

Avant toute première réservation, une inscription est obligatoire.

4.1. Inscription

L'inscription au service pour les usagers éligibles tels que définis aux 3.3 et 3.5 doit être faite auprès de la CCMG au siège 508 avenue des Thézières, 74440 Taninges ou par voie dématérialisée sur le site internet de la CCMG.

Lors de son inscription, l'usager devra justifier qu'il a plus de 15 ans ainsi que sa domiciliation en tant que résident permanent ou secondaire dans une des communes du périmètre du service.

Les usagers de moins de 15 ans, qui doivent voyager obligatoirement accompagné d'un adulte éligible au service, n'ont pas besoin de s'inscrire.

Les usagers souhaitant bénéficier de la Navette du Giffre à la demande + PMR devront justifier d'une carte d'invalidité ou d'une carte mobilité inclusion avec mention «invalidité», d'un taux égal ou supérieur à 80%.

Principe du « Dites-le-nous une fois »

Pour garantir des services publics plus simples, accessibles et efficaces, la CCMG met en place le principe du « dites-le nous une fois ».

Ainsi l'ensemble des usagers du territoire bénéficiant d'un pass déchèterie intercommunal à leur nom sont éligibles à la Navette du Giffre à la demande sans avoir besoin de fournir à nouveau de justificatif. Le pass déchèterie ne peut pas être utilisé comme justificatif de domicile pour les autres membres de la famille.

Inscription au siège de la CCMG

Pour pouvoir s'inscrire, l'utilisateur sera amené à remplir un formulaire permettant de recueillir ses nom et prénom et numéro de téléphone. L'utilisateur devra présenter un justificatif d'identité (carte d'identité ou passeport) ainsi qu'une attestation de domicile de moins de 3 mois ou son numéro de pass déchèterie intercommunal de la CCMG à son nom. Ces justificatifs, une fois validés par l'interlocuteur de l'utilisateur, ne seront pas conservés par la CCMG. Aucune copie ne sera faite.

Le formulaire d'inscription est aussi disponible en ligne sur le site internet de la CCMG ou en version papier sur simple demande auprès de la CCMG, de la Maison France Service ou des mairies des communes du territoire.

Inscription par internet

L'utilisateur doit remplir le formulaire d'inscription disponible sur le site internet de la CCMG et transmettre les justificatifs suivants :

- un justificatif d'identité (carte nationale d'identité ou passeport) et un justificatif de domicile de moins de trois mois ;
- ou son numéro de pass déchèterie intercommunale de la CCMG.

Après examen de la demande d'inscription, la CCMG informe l'utilisateur de la décision par courriel. En cas de validation, les informations nécessaires sont transmises à la centrale de réservation afin d'assurer la prise en charge des réservations.

Les justificatifs transmis par voie dématérialisée sont conservés sous forme numérique pour une durée maximale de trente jours, strictement nécessaire à la validation de l'inscription, puis supprimés des serveurs de la CCMG.

4.2. Vérification périodique de l'éligibilité des usagers au service

La CCMG se réserve le droit de procéder à des vérifications de l'éligibilité des usagers au service. A cet effet, il pourra être demandé à l'utilisateur de fournir une attestation de domicile de moins de 3 mois. En l'absence de réponse sous un mois à une telle sollicitation, l'inscription de l'utilisateur sera suspendue le temps de recevoir le document.

Les justificatifs ainsi transmis seront conservés numériquement 30 jours, après quoi ils seront supprimés des serveurs de la CCMG.

4.3. Résiliation automatique pour inactivité

L'inscription d'un usager est automatiquement résiliée en cas d'absence totale de réservation ou d'utilisation du service pendant une durée continue de vingt-quatre (24) mois, à compter de la dernière réservation enregistrée.

Cette résiliation intervient sans formalité préalable et entraîne la perte du droit d'accès au service.

Conformément au Règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 (RGPD) et à la législation nationale applicable en matière de protection des données personnelles, la résiliation pour inactivité entraîne :

- la suppression des données à caractère personnel de l'utilisateur devenues sans objet au regard des finalités du service ;
- à l'exception des données dont la conservation est rendue obligatoire par des dispositions légales ou réglementaires.

En cas de réinscription ultérieure à la Navette du Giffre à la demande, l'utilisateur est tenu de constituer un nouveau dossier d'inscription complet.

À ce titre, l'ensemble des pièces justificatives exigées lors de l'inscription initiale devra être transmis à nouveau.

4.4. Réservation

La réservation est obligatoire. Toute personne se trouvant à l'arrêt et n'ayant pas réservé ne sera pas autorisée à monter dans le véhicule.

La réservation peut se faire par téléphone ou sur internet.

La réservation est gratuite, le transport est payant.

Modalité de réservation par téléphone

Après s'être inscrit auprès de la CCMG, 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 pour un trajet du mardi au samedi. Pour un trajet le lundi, l'utilisateur devra appeler au plus tard le vendredi à 16h00.

La centrale de réservation régionale « Allo la Région vous transporte », qui assure l'enregistrement des réservations de la Navette du Giffre à la demande est joignable de 8h à 19h du lundi au samedi.

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.

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. Un aller-retour équivaut à deux trajets.

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.

Aucune réservation par courriel ou téléphone auprès de la CCMG ou du transporteur ne sera prise en compte.

Modalité de réservation par internet

Après s'être inscrit auprès de la CCMG, et après avoir validé son compte en ligne via le courriel de confirmation d'inscription reçu sur l'adresse courriel transmis pour l'inscription, l'utilisateur peut réserver sur internet

Lien : <https://aura.manett-ondemand.cityway.fr/>

L'adresse du lien inscrite au présent règlement pourrait être amenée à évoluer indépendamment de la CCMG. Dans ce cas, l'utilisateur pourra se reporter au site institutionnel des transports de la Région Auvergne Rhône Alpes pour trouver le lien actif de manière permanente.

Cas des groupes de plusieurs usagers

La Navette du Giffre n'est pas destinée à assurer le transport occasionnel de groupes. Un groupe s'entend à partir de neuf personnes. En deçà, les déplacements peuvent être assurés dans la limite de la capacité du véhicule autorisé à effectuer ce service.

Dans le cas d'une réservation groupée de plusieurs usagers de plus de 15 ans ou de la même famille, l'ensemble des usagers doivent être inscrits au service excepté les mineurs de moins de 15 ans. Pour simplifier, un seul usager peut faire la réservation pour l'ensemble du groupe.

Les demandes des groupes sont prises en compte dans la limite des places disponibles dans le véhicule le jour de la course souhaitée.

4.5. Non concurrence avec les services de transports réguliers ou saisonnier du territoire

Sur le territoire de la Communauté de Communes des Montagnes du Giffre, plusieurs services de transport réguliers ou saisonniers fonctionnent tout au long de l'année.

Sont considérés comme services de transport réguliers ou saisonniers, au sens du présent article, l'ensemble des services de transport public collectif organisés par la Région Auvergne-Rhône-Alpes ou par la Communauté de Communes des Montagnes du Giffre, assurés de manière régulière ou saisonnière sur le territoire, quels que soient leur dénomination commerciale ou leur numérotation.

La Navette du Giffre à la demande a vocation à compléter ces services et ne peut s'y substituer.

À ce titre, toute demande de réservation est refusée lorsqu'elle correspond à un déplacement pouvant être effectué par un service de transport régulier ou saisonnier existant, dont l'horaire de passage se situe dans un intervalle de quinze minutes avant ou après l'horaire de réservation sollicité.

De même, en cas de prise en charge à domicile, un trajet direct ne peut être validé dès lors qu'une partie du déplacement peut être assurée par une ligne existante dans les quinze minutes précédant ou suivant l'horaire demandé. Dans ce cas, le déplacement est organisé avec une correspondance à l'arrêt le plus proche desservi par le service régulier ou saisonnier.

Exemple : pour un habitant d'un hameau de Mieussy souhaitant se rendre à la Maison France Services de Verchaix - arrêt Verchaix Gare à 100 m), un trajet direct avec la Navette du Giffre à la demande ne peut être effectué que s'il n'existe aucun passage de la ligne Y02 ou de la Navette du Giffre estivalen°1 dans les quinze minutes précédant ou suivant l'horaire de réservation, au départ de l'arrêt Mieussy – Chef-Lieu. Dans le cas contraire, le trajet est réalisé avec une correspondance à l'arrêt Mieussy – Chef-Lieu.

Tout usage de la Navette du Giffre à la demande constaté a posteriori comme contraire aux règles de non-concurrence définies au présent article constitue une infraction au présent règlement et peut donner lieu à l'application des sanctions prévues à l'article 7.

4.6. Annulation et modification d'un trajet réservé

A l'initiative de la CCMG, du transporteur ou de la centrale de réservation :

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.

Les prises en charge et déposes peuvent être décalées par le transporteur d'un maximum de 15 minutes du fait de la prise en charge de plusieurs clients sur un même trajet ou par les caractéristiques du service. En cas de proposition de décalage horaire, l'usager conserve la faculté de refuser la modification proposée. Dans ce cas, la réservation initiale peut être annulée sans être considérée comme une annulation tardive.

En cas de modification ou d'annulation, l'usager sera prévenu au mieux la veille du trajet réservé et au plus tard deux heures avant l'horaire théorique du trajet par téléphone ou SMS.

A l'initiative de l'usager :

En cas d'annulation ou de modification de parcours, l'usager est tenu de prévenir la centrale de réservation le plus tôt possible.

En toute circonstance, le service doit être informé au plus tard la veille du déplacement avant 16h, pendant les horaires d'ouverture de la centrale de réservation. Toute annulation effectuée en dehors de ces délais est considérée comme une annulation tardive.

Tout déplacement pour lequel l'usager n'est pas présent au point d'arrêt ou à l'adresse de prise en charge à l'heure convenue majorée d'un délai de tolérance de cinq minutes est considéré comme un déplacement inutile.

Dans le cas d'une réservation aller-retour, l'annulation tardive ou la non-présentation de l'usager au trajet aller n'entraîne pas l'annulation automatique du trajet retour. Le trajet retour demeure valable, sauf demande expresse d'annulation formulée par l'usager dans les conditions prévues au présent article.

Les annulations tardives et les déplacements inutiles liés à l'absence du passager considérée comme une infraction au présent règlement et feront l'objet des sanctions mentionnée à l'article 7 du présent règlement.

5. Tarification

La Navette du Giffre à la demande est un service payant.

Une délibération de la CCMG fixe les tarifs applicables et la date d'application des tarifs en vigueur.

5.1. Paiement des usagers

Le paiement du trajet est effectué directement par l'usager auprès du conducteur, au moment de la montée dans le véhicule. Deux modes de règlement sont acceptés : en espèces ou par carte bancaire.

S'agissant de l'achat de titre de transport en espèces, les usagers sont tenus de faire l'appoint, et ce en application de l'article L.112.5 du Code monétaire et financier. Par exception, les conducteurs sont toutefois tenus d'accepter des billets jusqu'à 20 euros.

Le conducteur délivre à l'usager un justificatif de paiement (ticket ou reçu) attestant de la perception de la somme.

5.2. Condition particulière s'appliquant aux allers-retours dans la même journée

Le présent article s'applique uniquement dans le cas où la délibération fixant la tarification de la Navette du Giffre à la demande prévoit un tarif spécifique dit « aller-retour », d'un montant différent de la somme de deux trajets simples.

Au sens du présent règlement, un trajet « aller-retour » correspond à deux trajets distincts — un trajet aller et un trajet retour — effectués par un même usager, entre les mêmes points de départ et d'arrivée, au cours d'une même journée.

Lorsque ce tarif « aller-retour » est applicable, le paiement de l'intégralité du tarif correspondant doit être effectué lors du trajet aller afin de bénéficier de ce tarif.

L'usager conserve toutefois la faculté de ne régler que le trajet aller selon le tarif d'un trajet unitaire pour un trajet simple. Dans ce cas, le trajet retour est facturé au tarif unitaire en vigueur pour un trajet simple, sans application du tarif « aller-retour ».

Conformément aux dispositions de l'article 4.6 du présent règlement, en cas d'annulation tardive du trajet retour ou de non-présentation de l'usager au point de prise en charge pour le trajet retour, aucun remboursement du tarif « aller-retour » acquitté n'est effectué.

5.3. Conditions particulières de perception auprès des usagers

En toutes circonstances, l'absence de moyens techniques ou organisationnels du transporteur permettant de percevoir le paiement du titre de transport de l'usager ne saurait faire obstacle au droit de l'usager d'accéder au service.

Usagers sans moyen de paiement

En cas de réservation validée et de présence de l'usager au point d'arrêt sans moyen de paiement, le transporteur est tenu d'assurer le transport afin de garantir l'accès au service public.

Cependant, l'absence de moyen de paiement lors de la prise en charge, constatée dans les conditions décrites dans le présent règlement, constitue une infraction au présent règlement. À ce titre, elle peut donner lieu à l'application des sanctions prévues à l'article 7 du présent règlement, dans les conditions et selon les modalités qui y sont définies.

6. Fonctionnement du service

La Navette du Giffre à la demande est assurée dans la limite des moyens disponibles. La CCMG ne saurait être tenue responsable des interruptions liées à des circonstances exceptionnelles ou indépendantes de sa volonté.

6.1. Prise en charge

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, ou sur des arrêts officiels existants.

Ponctualité

L'usager 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 par rapport à l'horaire prévu.

Tout déplacement où l'usager n'est pas présent à l'arrêt ou l'adresse de prise en charge à l'heure convenue sera considéré comme un déplacement inutile.

Prise en charge Navette du Giffre à la demande + PMR

La Navette du Giffre à la demande + PMR 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 de la Navette du Giffre à la demande + PMR entre leur véhicule et la porte proprement dite de leur domicile ni jusqu'à l'intérieur du point d'intérêt de destination. Néanmoins, le conducteur peut aider les personnes en situation de handicap ou les personnes âgées en perte d'autonomie à accéder et à descendre du véhicule. Cette aide se limite franchissement de la marche d'accès du véhicule et au bouclage de la ceinture de sécurité.

Les personnes en fauteuil roulant ont accès de plein droit aux véhicules à l'unique condition que l'usager 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.

Port du masque

En cas de nécessité liée à une situation sanitaire dégradée ou en voie de dégradation, le Président de la CCMG, autorité organisatrice, pourra imposer le port du masque dans la Navette du Giffre à la demande, pour les usagers et pour le personnel de conduite.

6.2. Contrôle de la réservation

La Navette du Giffre à la demande étant accessible uniquement sur réservation, seuls les usagers bénéficiant d'une réservation valide sont autorisés à monter dans le véhicule.

Le personnel du transporteur pourra le cas échéant demander aux usagers un justificatif de leur identité permettant de vérifier l'adéquation avec la réservation.

6.3. Modification de trajet

Les destinations prévues lors de la réservation ne peuvent pas être modifiées en cours de trajet. La prise en charge et la dépose sont faites uniquement aux arrêts ou adresses convenus lors de la réservation.

6.4. Comportement des usagers

Conformément aux dispositions du Code de la route, chaque usager doit être assis et est tenu d'attacher sa ceinture de sécurité pendant tout le trajet.

Pour le confort et la sécurité de tous, il est demandé aux usagers :

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

Tout accident corporel survenu à un usager 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 usagers, il est interdit :

- De consommer de l'alcool dans les véhicules ou monter à bord des véhicules en état d'ivresse ou sous l'emprise de produits illicites,
- De monter dans une tenue susceptible d'incommoder les autres usagers,
- 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 pénétrer dans un véhicule et d'y circuler équipé de patins, rollers ou de chaussures à roulettes, ou d'un dispositif équivalent ainsi qu'en chaussures de skis
- De souiller ou dégrader le matériel, quel qu'il soit, mis à la disposition des usagers (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.

L'ensemble des autres interdictions listées dans le Code des Transports est applicable à la Navette du Giffre à la demande.

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

Le conducteur peut décider de refuser l'accès à un usager si celui-ci présente un comportement induisant un risque de troubles à l'ordre public ou risquant d'importuner les autres usagers.

En cas de force majeure, le conducteur peut faire intervenir les agents de la force publique.

6.5. Bagages, poussettes et colis

Bagages

Les bagages hors exception listée ci-dessous sont autorisés dans la limite de 23 kg à condition de ne pas dépasser la taille de son propriétaire. Un seul bagage est admis par usager.

Exceptions :

- Les skis de toutes tailles ne sont pas autorisés dans la Navette du Giffre à la demande, y compris dans une housse
- Les vélos de toutes tailles, même pliant ne sont pas autorisés dans la Navette du Giffre à la demande

Pour les bagages et objets voyageant dans le coffre, ils demeurent de la responsabilité exclusive de l'usager.

Poussettes

En cas de transport de poussette, l'usager est tenu d'en informer le service de réservation lors de son appel. La poussette doit pouvoir être pliée pour être admise dans le véhicule. Ces objets sont placés sous l'entière responsabilité de leur propriétaire.

En aucun cas le transporteur et son personnel, 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 bagages sera rendu responsable des dommages que ces objets pourraient occasionner.

Colis

Seuls les paquets peu volumineux (inférieurs à 0,45 cm de côté) et susceptibles d'être portés sur les genoux sans gêne pour les voisins sont autorisés à bord des véhicules.

Il est interdit de pénétrer dans un véhicule, 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.

Le transport de tout appareil respiratoire ne peut se faire que dans la mesure où cet appareillage est adapté pour être sanglé et immobilisé (chaise annexe, sac à dos, housse de protection...).

6.6. Voyage avec des animaux

En cas de transport d'animaux, l'usager est tenu d'en informer le service de réservation lors de son appel.

Le transport des animaux dans les véhicules est réglementé de la façon suivante :

- Les chiens de catégorie 1 sont strictement interdits à bord des véhicules,
- Les chiens guides de personnes en situation de handicap qui accompagnent le titulaire d'une carte spécifique ou d'invalidité sont acceptés à titre gratuit,
- Les chiens hors panier et les chiens de 10 kilos et plus doivent être muselés, tenus en laisse lors du trajet. Leur propriétaire doit s'acquitter d'un titre de transport à leur intention,
- Les animaux de petite taille sont acceptés gratuitement à condition d'être transportés sur les genoux dans des paniers fermés,
- Toutes les autres catégories d'animaux sont strictement interdites à bord des véhicules (serpents, araignées...).

Le transporteur 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.

6.7. Objets trouvés

Le transporteur 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, le transporteur peut procéder à la destruction immédiate des objets abandonnés ou laissés sans surveillance et qui pourraient représenter un quelconque danger, dont les denrées alimentaires.

Toute demande relative aux objets trouvés doit être enregistrée par courriel à commercial.montblanc@transdev.com

Les objets perdus dans les véhicules peuvent être récupérés dans les locaux de l'entreprise exploitant le service de transport concerné.

Les documents d'identité sont conservés 15 jours avant d'être transmis à l'autorité ayant délivré le titre. Les autres objets sont conservés selon la durée légale de conservation. Pour toute restitution, les ayants droit devront justifier de leur identité.

Tout objet perdu ou non réclamé après l'expiration de la durée légale de conservation devient propriété de l'exploitant.

7. Sanctions applicables en cas d'infraction

Le non-respect des dispositions du présent règlement constitue une infraction susceptible d'entraîner l'application de sanctions administratives, sans préjudice des poursuites pénales ou civiles prévues par les textes en vigueur.

En cas d'infraction aux dispositions du présent règlement, l'auteur engage sa responsabilité personnelle, tant civile que pénale.

La CCMG et le transporteur mettant en œuvre les services déclinent toute responsabilité quant aux accidents, incidents, torts ou dommages qui pourraient découler des comportements irrespectueux du présent règlement.

Les sanctions ont pour objet d'assurer le bon fonctionnement du service, l'égalité d'accès entre les usagers et la sécurité des personnes et des biens.

Par ailleurs, en cas d'infraction au présent règlement, l'exploitant et/ou la CCMG se réservent la possibilité d'engager à l'encontre des contrevenants des poursuites devant la juridiction compétente.

7.1. Nature des infractions

Sont notamment considérés comme des infractions au présent règlement, sans que cette liste soit exhaustive :

- les annulations tardives de réservation ;
- les déplacements inutiles résultant de l'absence de l'usager au point de prise en charge à l'heure convenue, majorée d'un délai de tolérance de cinq minutes ou du refus de l'usager d'effectuer le trajet prévu ;
- le non-respect des règles de réservation et d'utilisation du service ;
- le non-respect des règles de non-concurrence avec les services de transport réguliers ou saisonniers du territoire ;
- le non-respect des règles de paiement du titre de transport ;
- tout comportement contraire aux règles de sécurité, de tranquillité ou de civilité applicables à bord des véhicules ;
- toute utilisation frauduleuse ou abusive du service.

7.2. Échelle des sanctions

Les infractions annulations tardives et les déplacements inutiles donnent lieu à l'application des sanctions suivantes, appréciées sur une période de douze mois glissants

Infraction constatée	Sanction et avertissement appliquée
1 ^{ère} annulation tardive ou déplacement inutile dans les douze derniers mois	SMS / courriel ou courrier de rappel
2 ^{ème} annulation tardive ou déplacement inutile dans les douze dernier mois	SMS / courriel ou courrier de rappel
3 ^{ème} annulations tardive ou déplacement inutile dans les douze dernier mois	Suspension de l'accès au service pendant 1 mois
4 ^{ème} annulations tardive ou déplacement inutile dans les douze dernier mois	Suspension de l'accès au service pendant 1 mois
5 ^{ème} annulations tardive ou déplacement inutile dans les douze dernier mois	Suspension de l'accès au service pendant 12 mois

Les autres infractions donnent lieu à l'application des sanctions suivantes, appréciées sur une période de douze mois glissants.

Infraction constatée	Sanction et avertissement appliquée
1 ^{ère} infraction dans les douze dernier mois	Courrier de rappel du règlement
2 ^{ème} infraction dans les douze dernier mois	Suspension de l'accès au service pendant 1 mois
3 ^{ème} infraction dans les douze dernier mois	Suspension de l'accès au service pendant 12 mois

Toute mesure de suspension de l'accès au service fait l'objet d'une notification écrite adressée à l'usager, précisant les faits reprochés et la durée de la mesure envisagée.

La sanction prend effet à compter de sa notification à l'usager.

L'usager peut contester la décision par la voie d'un recours gracieux adressé à la Communauté de Communes des Montagnes du Giffre, dans les conditions prévues à l'article relatif aux recours du présent règlement.

En cas de circonstances exceptionnelles dûment justifiées, la CCMG peut décider de ne pas appliquer les sanctions prévues.

8. Protection des données personnelles

Les données personnelles collectées dans le cadre de l'inscription et de l'utilisation du service de Transport à la Demande font l'objet d'un traitement par la Communauté de Communes des Montagnes du Giffre, en qualité de responsable de traitement.

Ces données sont collectées aux seules fins de gestion des inscriptions, des réservations, de la facturation et du bon fonctionnement du service.

Les données sont conservées pour les durées strictement nécessaires à ces finalités, conformément à la réglementation en vigueur.

Conformément au Règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil (RGPD), les usagers disposent d'un droit d'accès, de rectification, d'effacement et de limitation du traitement de leurs données.

Toute demande relative à l'exercice de ces droits peut être adressée à la Communauté de Communes des Montagnes du Giffre.

9. Réclamation

9.1. Réclamations relatives au fonctionnement du service

Toute réclamation relative notamment :

- aux conditions de réservation,
- au déroulement d'un trajet,
- au comportement du personnel,
- à la tarification,
- ou à toute difficulté rencontrée lors de l'utilisation du service,

doit être adressée exclusivement par écrit à la Communauté de Communes des Montagnes du Giffre. Les réclamations peuvent être transmises par courrier ou par voie électronique

Adresse postale :
Communauté de Communes des Montagnes du Giffre
508 avenue des Thézières
74440 Taninges

Adresse courriel :
accueil@montagnesdugiffre.fr

Afin de permettre leur instruction et l'apport d'une réponse adaptée, les réclamations doivent être suffisamment circonstanciées. Elles doivent notamment préciser les faits reprochés, la date du ou des événements concernés, ainsi que, le cas échéant, les éléments d'identification du trajet ou de la réservation concernés. Les réclamations ne comportant pas les éléments nécessaires à leur analyse pourront faire l'objet d'une demande de compléments ou ne pas être instruites en l'absence de réponse de l'usager.

La CCMG accuse réception de toute réclamation écrite dans un délai maximal de quinze jours à compter de sa réception. Une réponse est apportée à l'usager dans un délai maximal de deux mois, sauf situation particulière nécessitant une instruction plus approfondie, auquel cas l'usager en est informé.

9.2. Recours relatifs aux décisions individuelles

Toute décision individuelle prise par la CCMG sur le fondement du présent règlement, notamment en matière :

- de refus d'accès au service,
- de suspension temporaire ou définitive de l'accès au service,
- ou de toute mesure restrictive,

peut faire l'objet d'un recours gracieux.

Le recours gracieux doit être adressé par écrit à la CCMG dans un délai de deux mois à compter de la notification de la décision contestée. Il doit être motivé et accompagné, le cas échéant, de tout élément utile à son examen. L'absence de réponse dans un délai de deux mois à compter de la réception du recours gracieux vaut décision implicite de rejet.