

CONDITIONS GENERALES D'UTILISATION DU SERVICE SIBRA ACCESS

PREAMBULE

Le service Sibra Access est un service de transport public à la demande assurant des trajets sur le territoire comprenant les 34 communes du Grand Annecy. C'est un service complémentaire de l'offre proposée par le réseau Sibra.

Le service Sibra Access n'est pas un service de Taxis. Son accès est soumis à une tarification publique validée par la Communauté d'Agglomération du Grand Annecy. Le choix du véhicule, du groupage éventuel de plusieurs clients au sein d'une même course et de l'itinéraire relèvent de la responsabilité de l'exploitant.

Il est assuré pour le compte du Grand Annecy par le groupement Keolis Porte des Alpes – Synergihp Rhône-Alpes dans le cadre du marché n°230707 qui a démarré le 29 avril 2024 pour une durée de 2 ans, renouvelable 2 fois par période d'un an.

Le service Sibra Access est réservé aux personnes préalablement inscrites et les déplacements font obligatoirement l'objet d'une réservation préalable. Ce service est mutualisé avec le service de transport à la demande « Sibra à la demande ».

Le service Sibra Access assure la prise en charge de « trottoir à trottoir » de ses clients avec un véhicule adapté :

- Du lundi au jeudi de 06h00 à 22h00 (heures de première prise en charge et de dernière dépose des usagers)
- Le vendredi et le samedi de 06h00 à 00h00 (heures de première prise en charge et de dernière dépose des usagers)
- Le dimanche et jour férié de 08h00 à 20h00 (heures de première prise en charge et de dernière dépose des usagers)

Un même véhicule ou un Conducteur-Accompagnateur enchainant plusieurs prises en charge, la ponctualité du service mais également celle du client est indispensable pour éviter toute difficulté à l'ensemble des personnes ayant réservé.

1. ACCES AU SERVICE

Le service Sibra Access est accessible de manière directe pour les personnes titulaires d'une Carte Mobilité Inclusion (CMI) – Mention invalidité à plus de 80% (ou anciennement carte Cécité Etoile Verte) et présentant un trouble moteur et/ou visuel.

Pour les personnes qui ne sont pas titulaires d'une CMI mention invalidité à plus de 80% et présentant un trouble moteur et/ou visuel, l'accès est validé ou refusé après étude du dossier en « Commission d'accessibilité ». A ce titre, un dossier médical est à compléter.

Les personnes ne pouvant voyager qu'allongées ou relevant de soins spécifiquement infirmiers ou médicaux ne sont pas pris en charge par Sibra Access.

1.1. Modalités d'inscription

Pour s'inscrire, le candidat constitue un dossier. Ce dernier est accessible sur le site internet <https://mobilites.grandannecy.fr/> ou peut-être fourni sur demande auprès de l'agence commerciale Sibra située 21 rue de la gare à Annecy.

Le dossier est à transmettre au service Sibra Access par les moyens suivants :

- Dépôt à l'agence commerciale Sibra située 21 rue de la gare à Annecy,
- Envoi par mail à l'adresse reservation-sibra@keolis.com
- Envoi par courrier à l'attention de Sibra Access
15 Avenue du Pont-Neuf – 74960 CRAN-GEVRIER

Après analyse du dossier, selon les cas, pour des raisons de sécurité essentiellement, le candidat pourra être convoqué à une rencontre d'information et de présentation du service, appelée « Journée de présentation ». Cette rencontre est composée d'un ergothérapeute ou d'un médecin, d'un responsable du service Sibra Access et d'un représentant du Grand Anancy le cas échéant.

Après validation du dossier d'inscription par l'exploitant, l'utilisateur est informé par mail ou courrier de son inscription au service.

1.2. Remise en question de l'accès au service

Les situations suivantes pourront, après un premier rappel et un contact de la part d'un responsable du service Sibra Access, remettre en cause l'accès du client concerné au service :

- En cas de transmission de documents falsifiés pour permettre l'accès au service,
- En cas de refus des conditions de sécurisation à bord des véhicules,
- En cas de non-respect du Règlement d'Exploitation ou de comportements inadaptés (insultes, violence...).

2. RÉSERVATIONS DE DEPLACEMENTS

2.1. Modalités de réservation

Les réservations sont possibles via :

- L'application mobile Sibra Resa 7 jours sur 7 et 24h sur 24
- Le site internet mobilites.grandanecy.fr accessible 7 jours sur 7 et 24h sur 24h
- Un appel à la centrale de réservation au 04 65 40 60 06 du lundi au vendredi de 07h00 à 19h00 et les week-end et jours fériés de 09h00 à 17h00.
- L'envoi d'un mail à reservation-sibra@keolis.com pour les réservations individuelles ou demandes de groupes et/ou associations. Les réservations par courriel doivent se faire au plus tard la veille du trajet, avant 18h. Les délais de traitement sont allongés le dimanche et les jours fériés. Une confirmation par mail est envoyée dès que la réservation est faite.

2.2. Limites de la prestation

Les trajets médicaux pris en charge par la Sécurité Sociale (bon de transport émis dans le cadre d'une ALD) ne pourront être réservés. Une attestation de la Sécurité Sociale pourra être demandée.

Les trajets de moins de 200 mètres à vol d'oiseau entre l'adresse d'origine et l'adresse de dépose ne pourront pas être réservés. Le temps minimum entre 2 voyages pour un même client est de 30 minutes après la première dépose et l'heure de prise en charge suivante.

De même, ne seront pas assurés les trajets pris en charge par une autre collectivité, un établissement ou un organisme en vertu des textes législatifs ou réglementaires.

Le service Sibra Access assure un transport de trottoir à trottoir. Il est de la responsabilité du client de s'assurer que les sites d'origine et de destination soient accessibles sur le plan technique. A défaut, en cas d'impossibilité d'accès, Sibra Access déposera le client au plus près de la destination dans les meilleures conditions de sécurité pour le client.

Par ailleurs, pour des raisons de sécurité, le personnel Sibra Access n'est pas habilité à faire du portage. Le client devra s'assurer de la présence d'un accompagnateur sur le lieu de prise en charge ou de dépose si celle-ci est nécessaire. A défaut, si la sécurité du déplacement du client était remise en cause, l'exploitant pourrait ramener le client sur son lieu de prise en charge.

Enfin, le conducteur ne peut pas être détourné de la route initialement prévue pour le déplacement et ne peut pas faire de halte durant le parcours à la convenance du client.

3. ANNULATIONS DE DEPLACEMENTS

Les annulations de déplacements Sibra Access doivent être faites par le client dès qu'il en a connaissance.

Les modalités d'annulation d'une réservation sont les suivantes :

- En cas d'annulation réalisée plus de 2h avant le déplacement, aucune pénalité ne sera appliquée au client ;
- En cas d'annulation tardive après le délai fixé à 2 heures avant le déplacement, ou en cas d'absence du client ou refus de départ, les sanctions suivantes sont appliquées :

Nombre d'annulations tardives ou absence	Sanction possible
1 ou 2 dans le trimestre	SMS d'avertissement
3 dans le trimestre	Exclusion du service 7 jours consécutifs
Plus de 3 dans le trimestre	Exclusion du service 15 jours consécutifs

Pour le cas particulier du déplacement inutile lié à l'absence du client ou à son refus de départ, ce dernier devra s'acquitter d'une pénalité fixée à 5 euros. Cette pénalité donnera lieu à une facture spécifique : tout nouvel accès ne pourra pas être accepté sur le service sans paiement préalable de cette indemnité.

- Cette suspension est notifiée par tout moyen à l'utilisateur. Celui-ci peut alors, dans un délai d'un mois à compter de la notification, adresser toute remarque qu'il estime utile pour contester cette décision. En l'absence de réponse de la part de l'exploitant, la sanction est réputée confirmée.

La pénalité ou la sanction sera annulée si le client est en mesure de fournir un bulletin d'hospitalisation, un justificatif médical lié à son état de santé, ou un justificatif de panne d'ascenseur (clients avec un handicap moteur).

Enfin, dans le cas d'une annulation tardive ou d'un déplacement inutile pour le trajet aller, il convient à l'utilisateur d'annuler son éventuel voyage retour.

4. LE DEPLACEMENT

4.1. Conditions de prise en charge et de dépose

La prise en charge et la dépose s'effectuent sur le trottoir, à proximité immédiate du lieu souhaité, sous réserve d'accessibilité dans les conditions de sécurité satisfaisantes.

Le client doit se tenir au point de prise en charge au début du créneau horaire communiqué lors de la réservation. De façon à ne pas pénaliser l'ensemble des clients du service, il est demandé au client d'être ponctuel.

Le réservant étant informé en temps réel de l'arrivée de son véhicule, le conducteur ne pourra attendre au-delà de l'heure convenue. S'il n'est pas présent à l'heure de début de la plage horaire, le voyageur sera considéré comme absent.

4.2. Urgences sur les déplacements du jour

En cas d'urgence (retard, urgence, véhicule absent...), le jour du déplacement, le client peut joindre le service Sibra Access, via le numéro suivant : 04 65 40 60 06 (Choix 3 : « Urgence sur les transports du jour »).

Le numéro d'urgence est strictement réservé à des appels pour un problème du jour.

Il est accessible du lundi au dimanche sur les horaires d'amplitude du service.

4.3. Le transport des enfants

Le transport d'enfants de moins de 10 ans ne peut être réalisé qu'après la désignation d'un référent adulte et en présence obligatoire d'un accompagnateur valide. Une autorisation écrite d'un responsable légal est obligatoire pour les mineurs de 10 à 14 ans, à transmettre par email à l'adresse suivante : reservation-sibra@keolis.com

Le référent est en charge de la réservation et des annulations. Il est impératif que le référent précise au moment de la réservation la prise en charge de l'enfant à transporter.

L'utilisation d'un siège bébé pour les moins de 3 ans et d'un réhausseur pour les enfants de moins de 10 ans ou dont la taille est inférieure à 135 cm est obligatoire. Un réhausseur sera fourni à bord des véhicules pour les enfants de moins de 10 ans ou dont la taille est inférieure à 135 cm, dans la limite d'un réhausseur par véhicule. En cas d'utilisation de celui-ci, il peut être prudent d'en prévoir un par l'accompagnant.

Les sièges bébé pour les enfants de moins de 3 ans sont à fournir par l'utilisateur.

Il appartient à l'accompagnant de fournir le matériel nécessaire au transport de l'enfant si le nombre d'enfant de moins de 10 ans est supérieur à 1 ou s'il s'agit de bébé devant être transporté dans une coque de protection. L'utilisateur ne sera pas pris en charge sans la fourniture de ces sièges.

4.4. Le transport des animaux et des bagages

Les animaux ne sont pas autorisés à bord des véhicules, hormis le transport des chiens-guides et des chiens d'assistance accompagnant les personnes handicapées ayant accès au service.

Les bagages peu encombrants ou colis peu volumineux (taille « bagage cabine » inférieur à 15 kg) portés par les bénéficiaires du service sont acceptés. Il est autorisé à bord 1 seul bagage ou colis par client, dans la limite des capacités des véhicules. Un conducteur pourra refuser l'accès s'il considère que les objets créent une gêne ou un danger pour les autres voyageurs (encombrement, odeur...).

Pour des raisons de sécurité, les sacs de courses doivent être fermés à bord des véhicules. Le client est responsable de ses marchandises et doit veiller à ce qu'elles ne nuisent ni au bon déroulement du déplacement, ni au confort des autres clients à bord, ni au travail du conducteur. Dans le cas contraire, le conducteur pourra refuser le transport d'une personne s'il considère que la sécurité ne peut être correctement assurée (marchandises éparpillées dans le véhicule).

4.5. Sécurité des déplacements

Comportement

À bord du véhicule, les voyageurs doivent se conformer au règlement d'usage du réseau. Ils doivent notamment :

- veiller à leur sécurité en attachant leur ceinture de sécurité dans les véhicules,
- veiller à la sécurité de toute personne dont ils ont la charge, en particulier les enfants, les installer et les attacher dans les sièges spécifiques le cas échéant,
- s'abstenir de toute action ou de tout comportement pouvant provoquer des accidents,
- s'abstenir de souiller, dégrader, détériorer le matériel roulant et les installations fixes,
- s'abstenir de mettre les pieds sur les banquettes,
- veiller à ne pas incommoder les autres usagers : hygiène correcte, utilisation du téléphone portable en mode silencieux, appels en mode haut-parleur interdits.

Toute personne qui par son comportement risquerait d'incommoder les autres voyageurs ou d'apporter un trouble à l'ordre public à l'intérieur d'un véhicule pourra se voir suspendre de manière provisoire ou permanente l'accès au service.

Il est interdit de fumer, de vapoter ou de se déplacer en état d'ébriété ou sous l'emprise de stupéfiant, dans le cadre d'un déplacement Sibra Access.

Hygiène

Les clients doivent se déplacer dans des conditions d'hygiène suffisantes pour ne pas incommoder les autres voyageurs et conducteurs ou accompagnateurs.

Sécurisation à bord des véhicules

Le port de la ceinture est obligatoire.

Le conducteur pourra refuser le transport d'une personne s'il considère que la sécurité ne peut pas être correctement assurée (fauteuil en mauvais état, fauteuil sans point d'ancrage...).

La transmission du certificat d'homologation transport en charge (norme ISO 7176-19) du ou des fauteuil(s) utilisés par les clients est obligatoire, à défaut un document attestant de la marque et du modèle du fauteuil roulant. Le client se doit de prévenir impérativement le service et de communiquer les documents nécessaires pour tout changement de matériel.

Matières dangereuses

Il est interdit aux utilisateurs d'introduire à bord des véhicules des matières dangereuses ainsi que, en général, toutes celles susceptibles de salir ou d'incommoder les autres voyageurs et celles dont la possession est pénalement poursuivie.

Objets trouvés

Les objets trouvés dans les véhicules seront centralisés au dépôt Synergihp et ne pourront être restitués qu'à partir du lendemain au dépôt situé 15 avenue du Pont Neuf à Cran-Gevrier du lundi au vendredi de 9h à 17h.

Afin de savoir si un objet a été retrouvé, le voyageur peut appeler au 04 65 40 60 06 ou adresser un message électronique à reservation-sibra@keolis.com

5. LA TARIFICATION ET LES MODES DE PAIEMENT

5.1. La tarification

La tarification est celle applicable sur le réseau Sibra. Tous les titres de la gamme tarifaire sont acceptés à bord. Un ticket est valable en correspondance pendant 60 minutes. Le service Sibra Access est gratuit du 1^{er} juillet au 31 août pour les clients du service. Les tickets ne sont ni repris ni échangés.

Si la mention « tierce personne obligatoire » ou « besoin d'accompagnement » est indiquée sur la Carte Mobilité Inclusion, l'accompagnateur est accepté gratuitement, dans la limite des places disponibles.

5.2. Les modalités de paiement

Afin de se déplacer sur le service Sibra Access, les clients peuvent régler et se procurer des titres de transport :

- Directement auprès du conducteur, par ticket unité ;
- Auprès de l'agence commerciale Sibra, ou d'un dépositaire ;
- En utilisant un abonnement Sibra ;
- En utilisant un ticket SMS ;
- En utilisant un M-ticket à valider bord.

Afin de régler une pénalité financière, les clients doivent se rendre au dépôt situé 15 avenue du Pont Neuf à Cran-Gevrier du lundi au vendredi de 9h à 17h, munis du numéro des réservations concernées par les pénalités, et régler :

- soit par chèque libellé à l'ordre de Keolis Porte des Alpes,
- soit en espèces.

5.3. Absences de titres de transport ou défaut de paiement

Le client doit s'acquitter de son titre de transport. A défaut, le client est considéré en fraude.

En cas de non-paiement d'un titre ou d'une pénalité, le client, après information par le service Sibra Access, pourra être suspendu des déplacements jusqu'à règlement de la somme due.

6. GESTION DE LA RELATION CLIENTS

6.1. Réclamations et suggestions

Tout client peut faire une suggestion ou déposer une réclamation :

- Par courrier : Sibra Access – 15 avenue du Pont-Neuf – 74960 CRAN-GEVRIER
- Par mail à contact-sibraresa@keolis.com
- Par téléphone au 04 65 40 60 06

Toute réclamation écrite fera l'objet d'une réponse par mail ou par courrier dans un délai de 8 jours ouvrés.

6.2. Droits d'accès aux données personnelles

Les informations que vous communiquez font l'objet d'un enregistrement informatique destiné à faciliter nos échanges. Elles sont destinées uniquement aux services en charge de répondre à votre demande. Pour plus d'information concernant vos données personnelles, rendez-vous sur <https://mobilites.grandannecy.fr/politique-de-confidentialite-1409>

7. DATE D'ENTREE EN VIGUEUR

Le présent règlement d'exploitation entre en vigueur le 29 avril 2024.