



REGLEMENT D'EXPLOITATION

SERVICES DE TRANSPORT A LA DEMANDE

Réseau de bus Synchro Mobilités

Version du 23/06/2025

Clauses spécifiques applicables aux services de transport à la demande (TAD)

1. Champ d'application

Le présent règlement définit les conditions particulières dans lesquelles les voyageurs peuvent être transportés par les services de transport à la demande (hors service de transport PMR Access') du réseau de bus Synchro Mobilités.

Ce document est intégré à l'annexe 10 de la concession de service public pour l'exploitation du réseau de transport public de voyageurs de Grand Chambéry et permet l'application de son article 16 « Consistance de l'offre de référence ».

Le périmètre d'application du présent règlement est le ressort territorial de Grand Chambéry. Les dispositions du présent règlement d'exploitation s'appliquent à l'ensemble des usagers du service.

2. Accès au service

2.1 Inscription

Les services de transport à la demande ne sont accessibles qu'après inscription.

Il appartient à l'utilisateur de contacter le service de réservation pour s'inscrire. Les inscriptions peuvent se faire :

- Par téléphone au 04 79 68 73 73
- Via le formulaire dédié sur le site internet <https://synchro.grandchambery.fr/flexi-transport-demande/>.

L'utilisateur doit obligatoirement fournir un numéro de téléphone portable et/ou une adresse mail pour recevoir l'heure de confirmation de prise en charge 1h avant le trajet.

Les services sont accessibles sans accompagnant aux personnes âgées de 11 ans et plus.

L'inscription au service ne garantit pas au client la certitude de pouvoir effectuer une réservation sur le créneau horaire souhaité.

2.2 Réservation

2.2.1 Modalités

Le service est accessible uniquement dans la limite des véhicules disponibles à l'heure souhaitée, de leur occupation et de leur itinéraire.

Aucune réservation ne sera acceptée pour un déplacement inférieur à 500 mètres en cheminement piéton.

Les éventuelles demandes de transport de groupe (4 personnes maximum) sont formulées obligatoirement dans un délai d'une semaine avant le déplacement au 04 79 68 73 73.

Chaque usager peut réserver pour lui-même et pour plusieurs personnes, dans la limite des places disponibles et de la capacité du véhicule.

Les voyageurs accompagnateurs sont soumis aux mêmes obligations que le voyageur ayant réservé la course (titre de transport valide, etc...).

La réservation ne pourra en aucun cas se faire directement auprès du conducteur du véhicule.

Les réservations récurrentes peuvent être enregistrées pour une période (même jour, même arrêt, même horaire) jusqu'à 1 mois à l'avance. Au-delà de cette durée, le voyageur devra renouveler sa demande :

- Par téléphone au 04 79 68 73 73,
- Via l'application
- Sur le site Internet Synchro Mobilités
(rubrique Flexi / Je réserve : <https://synchro.manett-ondemand.cityway.fr/synchro/>)

Lors de son choix d'horaire :

- A l'aller, l'utilisateur peut choisir « Partir à » ou « Arriver avant »
- Au retour, l'utilisateur pourra choisir « partir à »

La montée est interdite aux voyageurs ne disposant pas de confirmation de réservation SMS ou mail.

Le service de transports à la demande ne fonctionne pas le 1^{er} mai tout comme l'ensemble du réseau Synchro Mobilités.

D'une manière générale, il n'est pas possible de réserver un trajet avec le service de transport à la demande si un trajet équivalent est réalisable avec une ligne régulière du réseau de bus Synchro Mobilités ou d'une ligne d'un autre réseau, dans les 30 minutes avant ou après l'heure de réservation souhaitée.

2.2.2 Service de transport à la demande

Le service de transport à la demande fonctionne du lundi au samedi de 7h à 19h (de 6h à 19h30 pour la zone 58) toute l'année.

Les usagers du service peuvent réserver jusqu'à 1h avant le trajet ou la veille avant 19h si le trajet a lieu avant 9h00.

L'horaire définitif de prise en charge est communiqué par SMS ou par mail à l'utilisateur 1 h avant le départ ou la veille avant 19 h si le trajet a lieu avant 9h.

2.2.3 Service de transport à la demande Pro

Le service de transport à la demande Pro est réservé aux employés résidant sur la commune de La Motte-Servolex, et dans les quartiers des Hauts de Chambéry et du Biollay souhaitant se rendre sur le parc d'activités de Bissy/Erier. Ceux-ci bénéficient (à compter du 1^{er} septembre 2025) d'une solution de transport à la demande avant 5h00 et après 21h15, afin de mieux répondre à leurs besoins de mobilité en dehors des horaires habituels de travail.

Ce service fonctionne toute l'année, matin et soir, du lundi au vendredi, sur les horaires tel que fixés annuellement.

Les usagers du service peuvent réserver jusqu'à la veille avant 19h pour le trajet du matin, et le jour même avant 14h pour le trajet du soir.

Pour ce service :

- Pour le trajet du matin : l'heure est définie au préalable de manière annuelle, pour les premiers arrêts de prise en charge. L'horaire de dépose est communiqué lors de la réservation
- Pour le trajet du soir : l'heure de prise en charge (à compter de l'horaire défini annuellement) est donnée lors de la réservation

L'horaire définitif de prise en charge est communiqué par SMS ou mail la veille avant 20 h pour le trajet du matin ou le jour même avant 15h pour le trajet du soir.

2.3 Jeunes enfants

Le service est interdit aux enfants de moins de 11 ans non accompagnés.

Sauf dérogation, les enfants de moins de 11 ans doivent obligatoirement être accompagnés d'un adulte et seront sous la responsabilité de ce dernier.

Les mineurs de 11 ans et plus sont autorisés à voyager seuls à bord du service de transport à la demande. Cependant, ils ne sont pas autorisés à voyager avec un enfant de moins de 11 ans placé sous leur responsabilité.

Tout enfant de moins de 10 ans ne peut être transporté que s'il est retenu par un système homologué adapté à sa morphologie, sa taille et à son poids,
Les sièges adaptés aux enfants de moins de 10 ans sont obligatoires et doivent être fournis par l'adulte accompagnateur.

L'Exploitant fournit uniquement un système de retenue de groupe 3. Seuls les enfants dont la morphologie, la taille et le poids correspondent à ce système de retenue pourront être transporté avec ce dernier.

Si un usager majeur souhaite voyager avec un enfant de moins de 11 ans, il doit obligatoirement réserver une place pour chaque enfant, y compris quand ils ont moins de 4 ans et qu'ils voyagent gratuitement.

Quand le transport est assuré par des véhicules légers, les poussettes doivent être pliées et mises dans le coffre, les enfants étant placés soit dans un siège spécifique, soit dans un rehausseur, ces équipements étant à fournir par le responsable légal.

L'Exploitant décline toute responsabilité pour les dommages ou accidents qui pourraient résulter du choix du système de retenue apporté par l'accompagnateur et/ou son installation dans le véhicule. Le conducteur peut refuser la prise en charge d'un voyageur en l'absence d'un système de retenue ou si ce dernier est de manière flagrante incompatible avec la morphologie de l'enfant ou inadapté.

Un enfant de moins de 10 ans ne peut pas voyager à l'avant du véhicule.

3. Exploitation du service

3.1 Tarification - Billetterie

La tarification des services de transport à la demande est celle appliquée au réseau de bus Synchro Mobilités. La validation systématique du titre de transports est obligatoire à bord du véhicule. Les véhicules sont équipés d'un valideur. Les M-ticket ne sont pas acceptés dans les services TAD.

Le voyageur doit posséder un titre de transport valide dès sa montée à bord du véhicule. Il peut éventuellement acheter un titre de transport à l'unité auprès du conducteur (en espèce, billets de 10€ maximum ou par carte bancaire). Sauf cas de force majeure, l'impossibilité de paiement à bord entraîne de facto l'annulation de la course.

Le régime de correspondance est le même que celui applicable sur le réseau de bus Synchro Mobilités.

3.2 Point d'arrêt

Les services de transport à la demande fonctionnent comme une ligne de transport urbain avec des arrêts repérables par un poteau un abribus, ou un marquage zigzag jaune. Les horaires aux arrêts sont communiqués au client de façon théorique lors de sa réservation et confirmée réellement 1h avant le trajet ou la veille avant 19 h si l'arrivée a lieu avant 9h.

La montée s'effectue obligatoirement aux arrêts réglementaires du réseau, à l'arrêt précisé lors de la réservation du voyage, et à complète immobilisation du véhicule. La montée est interdite aux voyageurs qui ne disposent pas de réservation.

3.3 Véhicules

Les véhicules du service de transport à la demande sont des véhicules de 9 places de type camionnette familiale, repérables grâce à leur identité visuelle et au logo Synchro Mobilités. A bord du véhicule, les utilisateurs doivent se conformer aux règles de sécurité, notamment en ce qui concerne le port de la ceinture de sécurité.

Le choix du véhicule, des groupages de voyageurs et de l'itinéraire est de la responsabilité de l'exploitant du réseau de bus Synchro Mobilités.

3.4 Circulation et dépose

Le véhicule dessert uniquement les arrêts pour lesquels une réservation est préalablement enregistrée. Le service de transport à la demande est un service de transport collectif. L'itinéraire est déterminé pour permettre la prise en charge d'autres usagers, dans le respect des contraintes horaires des usagers à bord. L'Exploitant est le seul décisionnaire du trajet emprunté par le véhicule et de l'ordre dans lequel les voyageurs sont déposés.

Le voyageur monte et descend à l'arrêt indiqué lors de la réservation. Pour des questions de sécurité, il ne pourra en aucun cas être déposé à un autre emplacement, même si celui-ci se trouve à proximité ou sur le trajet du point d'arrêt. Il est interdit d'emprunter un véhicule différent de sa réservation, ou sans avoir une réservation.

En cas de non-présentation d'un voyageur, un contact téléphonique (via le numéro de portable sur la fiche client) peut être tenté par le conducteur avant de quitter l'arrêt.

Les conducteurs ne sont pas autorisés à attendre après l'heure convenue. En fonction des aléas de circulation et du nombre d'arrêts desservis, les horaires de dépose peuvent varier de quelques minutes. En aucun cas, l'exploitant ne peut être tenu responsable des éventuelles conséquences de retards, ou services non assurés quelle qu'en soit la raison.

Dans le cas d'un retard du voyageur lié au retard d'une ligne du réseau de bus Synchro Mobilités, le conducteur sera autorisé, après vérification, à attendre, sous réserve que cela ne pénalise pas des tiers voyageurs.

3.5 Retard, annulation, absence

L'horaire de prise en charge du voyageur indiqué lors de la réservation est fourni à titre indicatif. Cet horaire de prise en charge est ensuite respecté dans un créneau de 20 minutes autour de cet horaire, en fonction du choix « partir à » ou « arriver à », ceci afin de prendre en compte d'autres réservations.

Le voyageur est informé par sms, mail ou notification via l'application Synchro de l'heure réelle de sa prise en charge, 1h avant.

Le voyageur qui effectue avec son compte une réservation pour un autre voyageur, s'engage à l'informer de l'heure de prise en charge confirmée qu'il a reçue.

Le voyageur peut suivre en temps réel l'horaire d'arrivée via l'application mobile. Le conducteur ne pourra donc pas attendre le voyageur s'il n'est pas présent à l'arrêt. C'est pourquoi le voyageur doit être présent à l'arrêt au minimum 5 minutes avant l'horaire confirmé par SMS ou notification.

Le voyageur a la garantie que la durée de son déplacement même dans le cadre d'un groupage ne sera pas supérieure à 50 minutes (60 minutes dans la zone 52). Sauf cas de force majeure ou trafic saturé. La durée minimum entre deux réservations est de 30 minutes.

Pour toute modification ou annulation d'une réservation, l'utilisateur est tenu d'en informer Synchro Mobilités par tout moyen approprié soit par l'application dédiée, le site internet ou par téléphone au 04 79 68 73 73.

L'annulation ou la modification doit être faite au plus tard 2h avant l'horaire convenu de départ ou la veille avant 19h pour un départ avant 9h sauf pour le service TAD Pro. Pour ce service, l'annulation ou modification doit être faite la veille avant 17h pour le matin et le jour même avant midi pour le trajet du soir.

L'annulation est considérée comme tardive lorsqu'elle intervient moins d'une heure avant le déplacement. Aucune modification ne peut être faite directement auprès du conducteur.

En cas d'absence du voyageur à l'heure confirmée, le conducteur est autorisé à quitter les lieux sans attendre le client, afin de respecter les contraintes horaires des voyageurs suivants.

Trois absences à la prise en charge ou annulations tardives au cours des 30 derniers jours, entraînent une suspension de l'accès au service de transport à la demande pour une durée de 15 jours calendaires et une annulation des réservations à venir.

Suite à plusieurs suspensions d'accès en raison d'absences répétées, l'usager s'expose à une exclusion définitive du service de transport à la demande.

En revanche, il ne sera pas tenu compte de toute annulation tardive ou absence, pour laquelle un justificatif sera présenté (certificat médical ou autres) au service clients Synchro Mobilités dans un délai de 72h, permettant d'expliquer l'absence de prise de contact avec le service de réservation ou de présentation à l'heure prévue.

Quand le voyageur a effectué avec son compte une réservation pour un autre voyageur ou qu'il voyage avec des accompagnateurs, il accepte que son compte usager ayant servi à la réservation soit impacté par les mesures ci-dessus même s'il n'est pas le voyageur absent.

3.6 Personnes à mobilité réduite

Le service de transports à la demande n'est pas accessible aux personnes se déplaçant en fauteuil roulant. Les personnes concernées peuvent faire une demande d'accès au service Access' du réseau Synchro Mobilités.

3.7 Poussettes

Seules les poussettes pliées sont admises et doivent être placées dans le coffre du véhicule. Le conducteur peut refuser la prise en charge du voyageur et de ses accompagnateurs s'il n'est pas possible de placer la poussette dans le coffre faute de place, cette dernière étant alors considérée comme objet encombrant.

3.8 Bagages

Le conducteur n'a pas l'obligation d'assurer une assistance pour porter des bagages ou autres charges lors de l'installation à bord du véhicule. Il est interdit de placer des objets (par exemple un sac rempli de courses) sur les sièges passagers inoccupés. Le conducteur peut refuser la prise en charge du client si ce dernier persiste à emporter des bagages ou objets ne respectant pas les conditions prévues au présent Règlement.

Seuls sont admis à bord les petits bagages à mains et sac à dos jusqu'à 55 x 35 x 25 cm. Néanmoins, une valise par personne, de taille plus importante, pourra être autorisée, dans la limite des places disponibles.

En aucun cas le transporteur ne pourra être tenu responsable des accidents causés en raison des objets transportés. Seul le propriétaire ou l'utilisateur sera rendu responsable.

3.9 Animaux

Seuls les animaux familiers de petites tailles peuvent accéder au TAD, à condition qu'ils soient transportés dans des paniers ou sacs ou cages convenablement fermées, d'une longueur maximale de 45 centimètres.

Les chiens-guides d'aveugle ou d'assistance accompagnant les personnes titulaires de la carte d'invalidité prévue à l'article L241-3 du code de l'action sociale des familles, les élèves chiens guides identifiables par leur cape avec logo et les « élèves chiens guides » chargés de l'éducation d'un chien peuvent également voyager sur les services TAD, sous réserve de l'avoir stipulé lors de la réservation.

3.10 Consignes de Sécurité

Le conducteur est seul juge concernant l'installation des voyageurs et des biens transportés à bord.

Les voyageurs sont tenus de voyager assis et attachés avec sa ceinture de sécurité.

Il est interdit de fumer, boire et manger à bord des véhicules.

Les produits dangereux et inflammables sont interdits à bord des véhicules.

La prise en charge de personnes en état d'ébriété manifeste sera refusée par le conducteur.

Tout accident survenant à l'intérieur du véhicule doit être signalé immédiatement au conducteur qui prendra les mesures nécessaires.

Tout voyageur doit rester courtois avec le conducteur et les autres passagers, veiller à la sécurité des personnes et des animaux dont il a la charge, s'abstenir de toute action ou de tout comportement pouvant provoquer un accident.