



Règlement du service de transport des personnes à mobilité réduite

Applicable au 1er juillet 2021
Mise à jour au 15 décembre 2025

Article 1 : Objet

En application de la délibération n° 091-21C du Conseil communautaire du 3 juin 2021, le présent règlement définit les conditions dans lesquelles les usagers peuvent être transportés par le service de transport des personnes à mobilité réduite Access' dur réseau de bus Synchro mobilités.

Ce service est un service de transport spécifique à la demande, en porte à porte, dédié aux personnes en situation de handicap dans l'incapacité d'utiliser le réseau de transports urbains.

Article 2 : Conditions d'accès au service

Le service Access' du réseau de bus Synchro mobilités est réservé aux personnes atteintes d'un handicap moteur ou visuel.

Pour accéder au service, les usagers doivent être reconnus au préalable par la Commission d'accès mise en place par Grand Chambéry.

Ils doivent résider sur le territoire de Grand Chambéry et ne pas pouvoir utiliser seul les transports urbains compte-tenu de leur handicap.

Le dossier de demande d'accès au service Access' comprend :

- le formulaire de demande d'accès complété,
- une photocopie de la carte d'identité,
- un justificatif de domicile de moins de 3 mois,
- le formulaire du certificat médical rempli par le médecin traitant ».

Les personnes titulaires d'une carte d'invalidité mentionnant un taux supérieur ou égal à 80% ou d'une Carte Mobilité Inclusion (CMI) Invalidité sont dispensés de commission d'accès. L'inscription au service demeure nécessaire. Le dossier d'inscription comprend alors :

- le formulaire de demande d'accès complété,
- une photocopie de la carte d'identité,
- une photocopie de la CMI Invalidité ou de la carte d'invalidité à 80%

Les demandes d'accès au service doivent être adressées à l'Agence Multimodale Synchro/SNCF, service Access', 249 Place de la Gare 73 000 CHAMBERY.

L'accès au service est valable pour une durée maximale de trois ans, ou moins dans le cadre d'un handicap temporaire. L'accès au service Access' n'est pas renouvelable tacitement, l'utilisateur devra présenter une nouvelle demande d'accès avant l'échéance concernée.

Si la situation médicale d'un usager inscrit venait à évoluer et que l'exploitant du service estime que la sécurité de l'utilisateur ou celle d'autres personnes (autres usagers, conducteurs) n'est plus pleinement assurée, Grand Chambéry se réserve la possibilité de présenter ces nouveaux éléments devant la commission d'accès pour un réexamen. La nouvelle décision de la commission est notifiée par courrier à l'utilisateur.

Article 3 : Fonctionnement de la commission d'accès

3.1 : Rôle et composition de l'équipe technique

Les dossiers de demande d'accès sont instruits par une équipe technique composée :

- de représentants de la direction de la mobilité,
- des référents accessibilité de Grand Chambéry,
- du médecin référent.

3.2 : Rôle et composition de la commission d'accès

Elle est présidée par le Vice-Président de Grand Chambéry en charge de la mobilité ou de son suppléant. Par ailleurs, elle est composée :

- d'élus conseillers communautaires,

- de représentants d'associations du handicap,
- de représentants de la direction de la mobilité,
- du médecin référent.

La commission se réunit en moyenne une fois tous les deux mois. Celle-ci décide au cas par cas d'accepter la demande ou d'émettre un refus d'accès au service Access'. Dans le cas d'une acceptation, la commission fixe la durée d'accès au service.

Toutes les décisions sont notifiées par écrit au demandeur.

Dans tous les cas, les données médicales confidentielles restent à la seule disposition du médecin référent.

Article 4 : Conditions d'utilisation du service Access' du réseau de bus Synchro mobilités

4.1 : Horaires du service

Les horaires de prise en charge sont :

- du lundi au samedi de 7 h à 20 h,
- le vendredi et le samedi : nocturne jusqu'à minuit,
- les dimanches et jours fériés (sauf 1er mai) : de 9 h à 20 h.

4.2 : Zone géographique desservie

Le service est assuré sur les 38 communes du territoire de Grand Chambéry.

4.3 : Tarification

A titre indicatif, les tarifs applicables au service Access' sont :

Du lundi au samedi, hors jours fériés :

- 2,20 € le ticket unité,
- 16 € le carnet de 10 tickets,
- 50 € l'abonnement mensuel salarié.

Les dimanches et jours fériés :

- 4,40 € le trajet soit 2 tickets unité.

Grand Chambéry peut réviser annuellement ces tarifs.

L'utilisateur doit être en possession d'un titre de transport valide durant le trajet.

Les tickets peuvent être achetés :

- par correspondance (chèque)
- auprès du conducteur-accompagnateur pour le ticket à 2,20 € (espèces uniquement).

4.4 : Réservations

Le service fonctionne sur réservation obligatoire.

Les réservations peuvent avoir lieu :

- du lundi au samedi de 8h à 19h,

Celles-ci se font auprès de l'exploitant

- par téléphone au 04 79 68 73 73,
- par mail à : synchro-access@synchro-bus.fr,
- Sur la plateforme de réservation en ligne (identifiants de connexion sur demande par téléphone), sur le site internet ou l'application My Mobi.

Pour les trajets du mardi au samedi, réservation au plus tard la veille avant 16h.

Pour les trajets du lundi et du dimanche, réservation au plus tard le vendredi avant 16h.

Il est possible de réserver le jour même dans la limite des places disponibles.

4.5 : Réalisation des trajets

L'utilisateur doit se tenir prêt 15 minutes avant l'heure convenu lors de la réservation du transport.

Le conducteur-accompagnateur ne peut attendre au-delà de l'heure convenue. Des retards répétés feront l'objet d'une mise en garde de la part de l'exploitant pouvant aboutir à la suspension de l'accès au service sur décision de la commission.

Le service ne saurait être assimilé à l'usage d'un taxi. Le choix du véhicule, du groupage et de l'itinéraire emprunté par le conducteur relève de la responsabilité de l'exploitant. L'exploitant peut ainsi décider du regroupement de personnes dans un même véhicule pour les besoins d'organisation du service.

En cas de groupage, le trajet ne sera pas rallongé de plus de 15 minutes par rapport à un trajet direct (sauf cas de groupage pour une même activité). L'usager ne peut pas refuser un groupage.

4.6 : Annulation et pénalités

L'annulation d'un trajet doit se faire la veille avant 18h.

En cas de non-respect, une pénalité correspondant au montant du ticket à l'unité par trajet sera demandée à l'usager.

En cas de déplacement inutile du conducteur-accompagnateur (absence non prévenue), une pénalité sera appliquée :

- 1ère constatation : prix du ticket à l'unité aller et retour ainsi qu'un courrier d'avertissement.
- 2ème constatation et suivantes : coût unitaire réel d'un trajet, soit environ 20€.

En cas de non-paiement des pénalités par l'usager dans un délai d'un mois à compter de la réception du courrier, Grand Chambéry se réserve le droit de suspendre l'accès au service.

Article 5 : Conditions de transport

5.1 : Accompagnement

Un accompagnement porte à porte de la personne à mobilité réduite entre le véhicule et le lieu de prise en charge ou de destination est systématiquement proposé par le conducteur-accompagnateur. En cas de problème d'accessibilité, une solution permettant la prise en charge en toute sécurité sera recherchée avec l'usager.

5.2 : Statuts de l'accompagnateur

Le premier accompagnateur est pris en charge dans le cadre du ticket payé par l'usager du service.

L'accompagnateur doit être majeur, autonome et en mesure d'assister la personne à mobilité réduite qu'il accompagne (de son point de prise en charge à sa montée dans le véhicule, et de la descente du véhicule à sa destination finale).

Dans le cadre d'un deuxième accompagnateur, celui-ci paie un titre de transport à l'unité.

Les accompagnateurs des personnes à mobilité réduite seront transportés dans la limite des places disponibles.

5.3 : Prise en charge des déplacements

Le service Access' est organisé de façon à répondre en priorité à tout déplacement pour :

- se rendre sur son lieu de travail, d'études ou de formation professionnelle,
- recevoir des soins médicaux.

Les autres motifs de déplacements de types loisirs sont pris en compte dans la limite des places disponibles et en fonction des contraintes horaires liées au déplacement (manifestation sportive – spectacle – courses – promenades...).

De façon à organiser au mieux le service, l'exploitant peut demander au client son motif de déplacement. Si le client ne souhaite pas indiquer son motif de déplacement, sa demande sera prise en compte comme un trajet de type loisirs sans contrainte horaires.

Le service Access' ne prend pas en charge les trajets suivants :

- Les trajets pris en charge par une autre collectivité, un établissement ou un organisme en vertu des textes législatifs ou réglementaires (ex. les déplacements domicile - établissements scolaires effectués par le Conseil Départemental pour les élèves en situation de handicap).
- Les trajets médico-sociaux liés à la pathologie de la personne ou à une hospitalisation et pour lesquels l'usager a une Prescription Médicale de Transport (ex. kinésithérapie).

5.4 : Animaux

Les chiens guides d'aveugles, les chiens d'assistance pour les personnes handicapées ainsi que les animaux transportés en panier sont systématiquement admis dans la limite de la gêne des autres usagers.

5.5 : Sécurité

Les transports ne pouvant être assurés dans des conditions satisfaisantes de sécurité pourront être refusés : état d'ébriété, refus de la ceinture de sécurité ou de la ceinture de maintien sur le fauteuil roulant, etc.

Les objets à transporter par les conducteurs-accompagnateurs seront limités aux effets personnels, sinon un accompagnateur sera exigé.

L'exploitant du service a le droit de demander qu'une personne dont la station debout devient dangereuse, soit transportée dans un fauteuil roulant qui peut être fourni par l'exploitant du service pendant la durée du transport.

Il est interdit de fumer dans les véhicules.

Article 6 : Réclamations

Les réclamations peuvent être adressées :

- par courrier : Synchro mobilités – 249 place de la gare – 73000 Chambéry
- par mail : info@synchro-bus.fr
- formulaire de contact sur le site : synchro.grandchambery.fr

Article 7 : Mise en application du règlement

La Direction des transports et des déplacements de Grand Chambéry et l'exploitant du service, Transdev Grand Chambéry, sont les garants de la mise en œuvre de ce règlement.