Règlement de service

Transport à la Demande

Date de prise d'effet 1er Septembre 2025

Communauté de communes du Genevois

GENEVOIS FRANÇAIS MOBILITÉS

Table des matières

Ce document est un PDF interactif. Vous pouvez cliquer sur le titre de la section qui vous intéresse pour y accéder directement, puis revenir facilement à la table des matières grâce au bouton prévu à cet effet.

Article 1	Définition du service de transport à la demande	3
1.1	Périmètre desservi	3
Article 2	Accès au service	4
Article 3	Fonctionnement du service	4
3.1	Réservation d'un trajet	4
3.2	Annulation / modification d'un trajet réservé	5-6
Article 4	Règles d'usage du service	6
4.1	Les conducteurs	6
4.2	Crise sanitaire	6
4.3	Montée dans le véhicule et dépose à la destination	7
4.4	Règles à respecter pendant le voyage	7-8
4.5	Siège auto - Réhausseur	8-9
4.6	Comportement à bord	9-10
4.7	Tarification du service TAD	10
Article 5	Sanctions en cas de non-respect du règlement	11
5.1	Sanctions	11
5.2	Procédure contradictoire en cas de litige ou avant exclusion définitive	11-12
Article 6	Traitement et protection des donnés à caractère personnel	12
Article 7	Divers	13
7.1	Suggestions / Renseignements / Réclamations	13
7.2	Objets trouvés	13

Article 1

Définition du service de transport à la demande

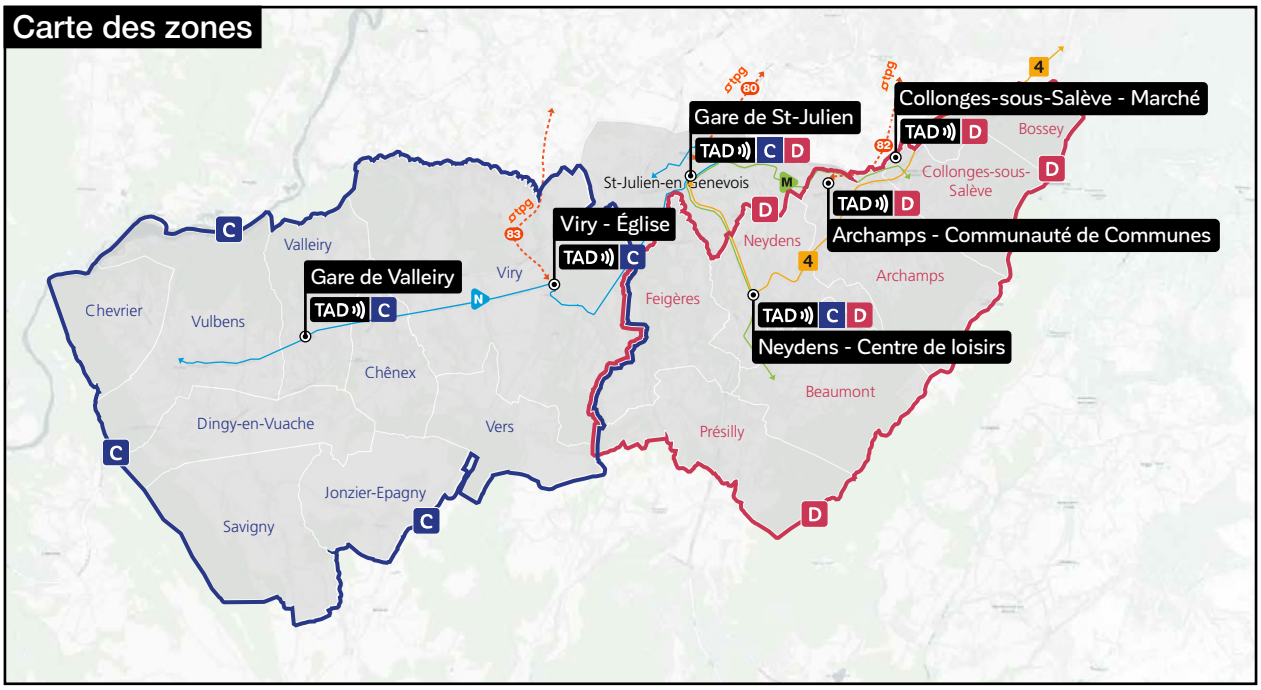
Le transport à la demande (TAD) est un service public organisé par Genevois français Mobilités. Il est opéré par TP2A, filiale RATPdev, opérant sous la marque Genevois français Mobilités. Il fonctionne uniquement sur réservation et dessert des zones du territoire non couvertes par une ligne régulière.
Les usagers sont pris en charge directement à une adresse choisie (domicile, travail, loisir...) lors de la réservation et déposés à un point de rabattement permettant d'emprunter une ligne régulière du réseau, ou un autre mode de transport.

Les points de rabattements sont :

ZONE C	ZONE D
Gare de Valleiry	Archamps
Viry Église	Collonges sous Salève - Marché
Gare de St-Julien-en-Genevois	Gare de St-Julien-en-Genevois
Neydens - Centre de loisirs	Neydens - Centre de loisirs

1.1 Périmètre desservi

Le service de Transport à la Demande est assuré sur les communes suivantes : Chevrier (C), Vulbens (C), Dingy-en-Vuache (C), Savigny (C), Jonzier-Epagny (C), Chênex (C), Valleiry (C), Viry (C), Vers (C), Feigères (D), Présilly (D), Beaumont (D), Archamps (D), Neydens (D), Collonges sous-Salève (D), Bossey (D).



Article 2 Accès au service

Ce service fonctionne du lundi au vendredi de 08h00 à 12h00 et de 14h00 à 18h00. L'accès au service se fait uniquement sur réservation préalable, les conditions de réservations sont détaillées au paragraphe 3.1.

Toute personne peut bénéficier de ce service. Il est nécessaire d'habiter sur le territoire de la communauté de communes du Genevois pour en bénéficier. Les mineurs de moins de 10 ans non scolarisés au collège doivent être accompagnés par un adulte à bord des véhicules. Le service de TAD est un service payant conformément à la tarification en vigueur TAC Mobilités.

Article 3 Fonctionnement du service

3.1 Réservation d'un trajet

La réservation d'un trajet se fait, la veille, par téléphone auprès de la centrale de réservation au 0 800 04 74 00 du lundi au vendredi, de 9h00 à 12h00 et de 14h00 à 18h00. (appel gratuit depuis les téléphones fixes et mobiles).

Les trajets du lundi doivent être réservés le vendredi avant 17h00. Lorsque le lundi est férié, les trajets prévus pour le lundi et le mardi doivent être réservés le vendredi précédent avant 17h00. Si le vendredi est lui-même férié, la réservation doit être faite le jeudi avant 17h00.

Conditions :

- **Afin de permettre à un maximum de voyageurs d'utiliser le service, au moment de la réservation un horaire théorique est convenu, l'horaire définitif sera communiqué par SMS 2h avant le voyage (sur ligne mobile ou fixe[1]). Une marge de tolérance pourra être appliquée à l'horaire théorique : -15 ; +15 minutes ;**
- **Il est demandé au voyageur d'être présent à l'arrêt 5 minutes avant l'heure définitive qui lui a été confirmée par SMS.**

1. Pour l'envoi de SMS sur ligne fixe, le voyageur doit activer ce service auprès de son opérateur.

Les réservations des courses s'effectuent sur les horaires prédéfinis de passage aux points de correspondances, listés sur le dépliant dédié au transport à la demande. La réservation peut être anticipée jusqu'à 1 mois avant la date souhaitée.

Lors d'une réservation, les renseignements suivants doivent être communiqués :

- **Nom et Prénom ;**
- **Année de naissance ;**
- **Adresse ;**
- **Numéro de téléphone (Portable) ;**

- **Point de correspondance ;**
- **Jour(s) et horaire(s) souhaité(s) ;**
- **Eventuelles conditions de transport spécifiques : poussette, siège auto, chien-guide... ;**
- **Présence d'un enfant de moins de 10 ans ;**
- **Présence d'un accompagnateur obligatoire ou non obligatoire.**
  Que l'accompagnateur soit obligatoire ou non, sa présence doit obligatoirement être précisée lors de la réservation*.

*« Les données renseignées ci-dessus sont traitées par la société TP2A dans le cadre de la gestion du service TAD. Vous pouvez exercer vos droits relatifs à ces données et consulter les informations détaillées à ce sujet dans l'Article 6 - Protection des données personnelles, en fin de règlement. »

Lors des appels à la centrale téléphonique, les usagers doivent :

- **Adopter un comportement respectueux vis-à-vis des opérateurs ;**
- **Fournir les informations nécessaires à leur réservation de manière claire et précise.**

La réservation peut également s'effectuer en ligne jusqu'à deux heures avant la course prévue. Un onglet dédié pour l'inscription est accessible sur www.genevoisfrancais-mobilites.fr, dans la rubrique : Se déplacer > Transport à la demande > Communauté de communes du Genevois

Les réservations sont également accessibles depuis l'application T(A)D - Genevois français Mobilités

3.2 Annulation / modification d'un trajet réservé

À l'initiative du service TAD : Des modifications d'horaires ou des annulations de course(s) pourront avoir lieu. En cas de modification ou d'annulation, le voyageur sera prévenu par téléphone ou SMS. Cette décision peut être prise :

- **Pour des raisons d'organisation ou en cas de force majeure (intempéries exceptionnelles par exemple : neige, verglas, tempête, inondation) ;**
- **En cas de risque identifié pouvant mettre en danger les usagers ou le personnel (manifestation, effondrement, accident grave, etc...) ;**
- **En cas de non-respect répété du règlement par le voyageur.**
  Voir Article 5 - Sanctions en cas de non-respect du règlement

À l'initiative du voyageur :

En cas d'annulation ou de modification de parcours, il est impératif de prévenir le service TAD. Il est demandé au voyageur d'être présent à l'arrêt 5 minutes avant l'heure qui a été confirmée.

Les annulations doivent être signalées durant les horaires d'ouverture de la centrale 0 800 04 74 00 :

- **Au plus tard 2h30 avant l'heure de départ prévue ;**
- **La veille avant 17h00 pour les courses prévues entre 8h00 et 9h00.**

Les annulations peuvent être faites depuis l'application T(A)D - Genevois français Mobilités ou le site internet www.genevoisfrancais-mobilites.fr.

Toute annulation effectuée en dehors de ses critères sera considérée comme une annulation tardive. Tout déplacement où les bénéficiaires ne sont pas présents aux arrêts à l'heure convenue sera considéré comme un déplacement inutile.

Les annulations tardives et les absences au lieu de rendez-vous peuvent donner lieu à des restrictions d'accès au service et notamment une suspension temporaire ne permettant plus de réserver. Des retards répétés du voyageur feront l'objet d'une mise en garde de la part de l'exploitant ce qui pourra aboutir à la suspension du service. Voir Article 5 - Sanctions en cas de non-respect du règlement

Article 4 Règles d'usage du service

4.1 Les conducteurs

Dans le véhicule, le conducteur accueille les voyageurs et veille à leur confort et à leur sécurité. Il est amené à leur transmettre des consignes que les voyageurs ont l'obligation de respecter. Il est demandé aux voyageurs d'attendre que le véhicule soit à l'arrêt pour lui faire part de leurs questions.

Tout comportement insultant ou dégradant d'un voyageur à l'encontre du conducteur et plus largement d'un membre du personnel pourra entrainer son exclusion de manière ponctuelle ou définitive du service. Cette exclusion sera notifiée par courrier recommandé et sera effective à compter de la première présentation du courrier.

4.2 Crise sanitaire

En cas de crise sanitaire les gestes barrières sont obligatoires pour les voyageurs et leurs accompagnateurs. Le non-port du masque est toléré uniquement sur présentation systématique du certificat médical mentionnant cette obligation pour le bénéficiaire.

4.3 Montée dans le véhicule et dépose à la destination

Une fois la réservation effectuée, le client se présente à l'adresse indiquée 5 minutes avant l'heure prévue d'arrivée du véhicule.

À la montée dans le véhicule, conformément aux tarifications en vigueur, le titre de transport doit être validé, présenté ou acheté auprès du conducteur (ticket unitaire uniquement).

Le conducteur demande le nom du client afin de s'assurer que le trajet a bien été réservé.
La prise en charge ou la dépose se fait depuis l'adresse indiquée ou depuis un point de correspondance cité ci-dessus : cette prise en charge se fait toujours sur la voie public. Le conducteur n'est pas autorisé à pénétrer dans les résidences privées.
La prise en charge et la dépose ne peuvent être effectuées que si la voirie permet un stationnement sécurisé et accessible. En cas d'impossibilité (voie étroite, absence de trottoir, stationnement interdit...), un point de rendez-vous alternatif sera proposé.

Si les conditions de sécurité ne sont pas réunies, le service peut refuser une prise en charge lors de la réservation ou sur appel du conducteur.

4.4 Règles à respecter pendant le voyage

Consignes de sécurité

Conformément au décret du 9 juillet 2003, le port de la ceinture de sécurité est obligatoire dès lors que les sièges en sont pourvus. Les voyageurs doivent obligatoirement attacher leur ceinture de sécurité. Le conducteur peut refuser de démarrer si un passager n'a pas attaché correctement sa ceinture. En cas de non-respect et de verbalisation des forces de l'ordre, le procès-verbal sera établi au nom de l'usager. Cette obligation s'applique à tous, sauf pour les personnes ayant un certificat médical, mentionnant la durée de validité de l'autorisation.

Pour des raisons de sécurité, il est demandé aux voyageurs de ne pas parler au conducteur sans nécessité absolue pendant le trajet.

Sacs de courses

Dans le cadre des déplacements liés à la vie quotidienne notamment pour les courses alimentaires, les usagers sont autorisés à transporter des sacs sous réserve du respect des conditions suivantes :

- **Chaque usager peut transporter jusqu'à 2 sacs de courses de taille standard (maximum 42x30x18 cm) ;**
- **Les sacs doivent être placés de manière sécurisée à proximité de l'usager ;**
- **Ils doivent être manipulés par l'usager ou son accompagnateur, sans assistance du conducteur ;**
- **Le service n'est pas responsable des pertes, vols ou dégradations des effets personnels ou des marchandises transportées.**

Bagages, colis dangereux

L'ensemble des règles en vigueur sur le réseau TAC Mobilités est applicable lors des trajets de transport à la demande.
Seuls les paquets ou bagages peu volumineux et susceptibles d'être portés sur les genoux sans gêne pour les autres usagers sont autorisés à bord des véhicules (maximum 2 bagages à main par usager de taille de 42x30x18 cm).
En cas de transport de poussette, le voyageur est tenu d'en informer le service de réservation lors de son appel. Ces objets sont placés sous l'entière responsabilité de leur propriétaire.

En aucun cas TAC Mobilités 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 colis ou bagages sera rendu responsable des dommages que ces objets pourraient occasionner.
Il est interdit de pénétrer dans un transport à la demande ou infrastructures associées, en possession de matières dangereuses, 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.

Les agents TAC Mobilités pourront refuser l'admission à toute personne portant des objets susceptibles de constituer une gêne ou un risque d'accident pour les autres voyageurs en raison de leur nature, volume, odeur ou bien du nombre de voyageurs déjà présents dans le véhicule.

Animaux

L'ensemble des règles en vigueur sur le réseau TAC Mobilités est applicable lors des trajets de transport à la demande.
Seuls les animaux de petite taille, tels que les chiens, chats, oiseaux, etc., sont admis gracieusement à bord des véhicules, à condition d'être transportés sur les genoux dans des paniers convenablement fermés ou dans des cages suffisamment enveloppées. Ils ne doivent pas salir ou incommoder les voyageurs. La plus grande dimension de ces paniers ou cages ne doit pas dépasser 0,45m de côté. Le porteur de l'animal doit tenir le panier ou la cage sur les genoux, s'il occupe une place assise et demeure entièrement responsable de son animal.

Les chiens guides d'aveugles qui accompagnent les personnes titulaires d'une carte mobilité inclusion avec mention « besoin d'accompagnement cécité » (ou équivalent) voyagent gratuitement. La présentation de cette carte peut être requise par les agents TAC Mobilités.
Il est également nécessaire d'annoncer la présence d'un chien-guide dès la réservation.
TAC Mobilités 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.

4.5 Siège auto – Réhausseur

La loi impose que les enfants de moins de 10 ans soient transportés dans un siège auto ou un réhausseur selon sa taille. Il appartient à l'usager de le fournir et de l'installer.

En fonction de l’âge et de la taille :

- **Jusqu’à 15 mois : siège dos à la route obligatoire ;**
- **Jusqu’à 135 cm : siège auto ou réhausseur adapté ;**
- **De 135 à 150 cm : ceinture possible, mais réhausseur recommandé.**

Homologation obligatoire

Normes ISOFIX en vigueur : soit R44/04 + ISOFIX, soit R129 (i-Size) la norme la plus récente

En cas de non-respect des obligations légales relatives à l'utilisation d'un siège auto ou d'un réhausseur conforme et adapté (fourniture, installation, homologation), le client ne pourra pas être pris en charge et sera déclaré comme "client absent".

4.6 Comportements à bord

Pour le confort et la sécurité de tous, Il est demandé aux voyageurs :

- **De tenir compte des annonces, avertissements ou injonctions du personnel ;**
- **D’observer les règles d’hygiène élémentaire ;**
- **De rester assis et attaché pendant la durée du trajet ;**
- **De ne pas utiliser d’appareils sonores sans écouteurs ;**
- **De ne pas manger ou boire à bord ;**
- **De ne pas parler au conducteur pendant la conduite ;**
- **De ne pas transporter d’objets dangereux (ou dont le transport peut provoquer un risque).**

Par respect pour les autres voyageurs, il est interdit :

- **De monter en état d’ébriété ou sous stupéfiant dans un véhicule ;**
- **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 :

- **Avoir un comportement agressif, insultant ou menaçant envers le personnel ou les autres voyageurs ;**
- **De souiller ou dégrader le matériel, quel qu’il soit, mis à la disposition des voyageurs (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.**

Le non-respect des prescriptions mentionnées ci-dessus sera sanctionné par l'établissement d'un procès-verbal et pourra donner lieu à une sanction.
Voir Article 5 - Sanctions en cas de non-respect du règlement.

4.7 Tarification du service TAD

- **3€ l'aller**
- **6€ l'aller-retour**
- **30€/mois pour les personnes à mobilité réduite**

À bord des véhicules

- **Seuls les tickets unitaires sont proposés à la vente,**
- **Les billets de plus de 20€ ne seront pas acceptés,**
- **Seuls les paiements en euros et en espèces sont acceptés.**

L'ensemble des règles en vigueur sur le réseau TAC Mobilités est applicable lors des trajets de transport à la demande.

Accompagnateur obligatoire

L'accompagnateur obligatoire voyage gratuitement. En cas de chien-guide, ce dernier doit être mentionné sur la demande de réservation.

Accompagnateur non obligatoire

L'accompagnateur doit s'acquitter d'un titre de transport.

Article 5 Sanctions en cas de non-respect du règlement

5.1 Sanctions

En cas de non-respect du règlement, des sanctions peuvent s'appliquer au voyageur. Selon la situation, il peut s'agir d'un avertissement, d'une suspension temporaire d'accès au service ou d'une suspension définitive.

INFRACTIONS		1er MANQUEMENT	2e MANQUEMENT	3e MANQUEMENT	4e MANQUEMENT
• RETARDS* • ABSENCES* • ANNULATIONS TARDIVES		AVERTISSEMENT • SMS : RAPPEL À L'ORDRE	SUSPENSION 30 JOURS • CUMUL DES FAITS*	SUSPENSION 60 JOURS • CUMUL DES FAITS*	SUSPENSION 90 JOURS • CUMUL DES FAITS*
• HYGIÈNE		AVERTISSEMENT	SUSPENSION 30 JOURS	SUSPENSION DÉFINITIVE	SUSPENSION DÉFINITIVE
DE TYPE CONTRAVENTIONNEL	• ABSENCE DE TITRE DE TRANSPORT	CONTRAVENTION 3e CLASSE	CONTRAVENTION 3e CLASSE	CONTRAVENTION 3e CLASSE	CONTRAVENTION 3e CLASSE
		5e MANQUEMENT : SUR 365 JOURS CONSTITUENT UN DÉLIT D'HABITUDE -> ART. 2242-6 DU CODE DES TRANSPORTS			
	• COMPORTEMENT INADAPTÉ	AVERTISSEMENT CONTRAVENTION 4e CLASSE	SUSPENSION 30 JOURS CONTRAVENTION 4e CLASSE	SUSPENSION 90 JOURS CONTRAVENTION 4e CLASSE	SUSPENSION DÉFINITIVE CONTRAVENTION 4e CLASSE
	• NON-RESPECT DES CONSIGNES DE SÉCURITÉ • ÉTAT D'ÉBRIÉTÉ	SUSPENSION 30 JOURS CONTRAVENTION 4e CLASSE	SUSPENSION 90 JOURS CONTRAVENTION 4e CLASSE	SUSPENSION DÉFINITIVE CONTRAVENTION 4e CLASSE	
DE TYPE DÉLITCTUEL	• AGRESSION VERBALE** • AGRESSION PHYSIQUE*** • DÉGRADATION VOLONTAIRE • VOL • ÉTAT D'ÉBRIÉTÉ	EXCLUSION IMMÉDIATE + DÉPÔT DE PLAINTE AUPRÈS DES AUTORITÉS COMPÉTENTES			

*CONSTATÉ SUR UN TRIMESTRE
**CONSTITUT UN OUTRAGE ART. 2242-7 DU CODE DES TRANSPORTS
***ART. 22-13 DU CODE PÉNAL - VIOLENCE AYANT ENTRAÎNÉ AUCUNE ITT OU MOINS DE 8 JOURS D'ITT SUR AGENT D'UN EXPLOITANT DE RÉSEAU DE TRANSPORT PUBLIC DE VOYAGEURS

Tarification des contraventions :

- **Frais de dossier : 50€, applicables à partir du 8e jour suivant l'émission de la contravention ;**
- **Amende pour incivilité : 150€ ;**

5.2 Procédure contradictoire en cas de litige ou avant exclusion définitive

En cas de litige à la suite d'incidents ou de non-respect du règlement, une médiation avec l'exploitant est possible afin d'éviter une suspension.
Lors d'une décision d'exclusion définitive, l'usager est informé par courrier recommandé avec AR.

Afin de privilégier le dialogue et favoriser l'équité, l'usager peut :

- **Présenter ses observations écrites ou orales,**
- **Être assisté dans sa démarche ou se faire représenter.**

Article 6 Traitement et protection des données à caractère personnel

L'ensemble des dispositions propres au traitement et à la protection des données à caractère personnel est disponible dans un document spécifique à l'attention des utilisateurs des services exploités par Genevois français Mobilités et consultable sur le site internet www.genevoisfrancais-mobilites.fr en pied de page, onglet > Mentions légales.

Conformément au Règlement (UE) 2016/679 (RGPD) et à la loi Informatique et Libertés modifiée, toute personne dispose d'un droit d'accès, de rectification, d'opposition, d'effacement et de limitation concernant les données à caractère personnel la concernant. Ces droits peuvent être exercés par courrier adressé à : TAC – Maison de la Mobilité et du Tourisme, Esplanade François Mitterrand, 74100 Annemasse.

En cas de modification de coordonnées (numéro de téléphone, adresse postale, adresse électronique), l'usager doit impérativement en informer le service de transport à la demande par appel téléphonique au 0 800 04 74 00 ou par voie postale à la TP2A, Maison de la Mobilité et du Tourisme, Esplanade François Mitterrand, 74100 Annemasse.

Article 7 Divers

7.1 Suggestions / renseignements / réclamations :

Les différentes demandes peuvent être adressées

- **Par courrier : TP2A – Transport à la Demande, 6 rue des Biches, 74100 Ville-la-Grand ;**
- **Par téléphone au 0 800 04 74 00 du lundi au vendredi de 9h00 à 12h00 et de 14h00 à 18h00 (appel gratuit depuis les téléphones fixes et mobiles) ;**
- **Par internet sur le site www.genevoisfrancais-mobilites.fr onglet > Contact.**

7.2 Objets trouvés

Genevois français Mobilités 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, Genevois français Mobilités 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 via le site internet https://www.franceobjetstrouves.fr rubrique objets trouvés.

Les documents d'identité sont conservés 15 jours avant d'être transmis à l'autorité ayant délivré le titre. Les autres objets sont conservés 3 mois. Pour toute restitution, les ayants droit devront justifier de leur identité et un document de restitution d'objet perdu.
La restitution des objets perdus s'effectue auprès des conducteurs.