

# Règlement du service Handi'TAC

*L'accessibilité pour tous est un enjeu fort afin de permettre à tous de participer à la vie de la cité. L'accès à la mobilité est un vecteur de la cohésion et d'intégration sociale sur le territoire.*

*Dans ce cadre, Annemasse Agglo, en tant qu'autorité organisatrice de mobilité, développe l'accessibilité du réseau en investissant sur les véhicules, les quais bus et sur les services d'informations aux voyageurs conformément à la loi handicap de 2005.*

*Le service Handi'TAC a été créé depuis 2003 pour permettre aux personnes à mobilité réduite d'avoir un moyen de transport et de pallier à l'inaccessibilité sur le réseau régulier. Les bénéficiaires de ce service ainsi que les conditions d'accès et règles de fonctionnement sont définis dans le présent règlement.*

## **1. Définition du service Handi'TAC**

Le service Handi'TAC est un service public de transport à la demande spécifique au réseau TAC, exploité par TP2A, sur le territoire d'Annemasse Agglo.

Il a pour vocation d'assurer les déplacements des personnes à mobilité réduite (PMR) et qui sont dans l'impossibilité d'utiliser le service de transport collectif de voyageurs au même titre que le réseau régulier TAC.

Aussi, tout utilisateur doit se conformer au règlement général d'exploitation.

Le service Handi'TAC s'effectue « de trottoir à trottoir » sous conditions précisées dans les articles du présent règlement.

### **1.1 Périmètre desservi**

Le service Handi'TAC est ouvert aux personnes résidentes dans les communes de l'agglomération d'Annemasse (Ambilly, Annemasse, Etrembières, Gaillard, Vétraz-Monthoux, Ville-La-Grand, Juvigny, Machilly, Saint Cergues, Cranves-Sales, Lucinges, Bonne). Le seul trajet extérieur autorisé relève des trajets pour le Centre Hospitalier Alpes Léman (CHAL) sur la commune de Contamines sur Arve.

## **2. Bénéficiaires du service Handi'TAC**

Pour être bénéficiaire du service Handi'TAC, la personne doit justifier de son incapacité à utiliser les lignes de transports collectifs « classiques » (ligne de bus, Proxi'tac). L'éloignement, une correspondance et les temps de parcours ne sont pas considérés comme une incapacité.

Les personnes atteintes d'handicaps plus « lourds », et qui relèvent des services de transports médicalisés, ne peuvent bénéficier de l'accès au service Handi'TAC.

Le service Handi'TAC est réservé :

- Pour les moins de 60 ans : nécessité d'une reconnaissance du handicap (titulaire d'une carte d'invalidité supérieur ou égal à 80%, carté cécité, carte de priorité pour personnes handicapées ou carte de mobilité inclusion CMI),
- Pour les plus de 60 ans : nécessité d'être bénéficiaire de l'APA,
- Dans tous les cas, aux personnes dans l'incapacité d'utiliser les transports collectifs traditionnels, après visite à domicile de l'exploitant du réseau et évaluation de la situation médicale, fonctionnelle et environnementale du demandeur, par le

médecin conseil du service Handi'TAC.

### **3. Procédure d'accès au service Handi'TAC**

#### **3.1 Dossier de demande d'accès au service Handi'TAC**

Retrait du dossier :

La fiche de renseignements et le formulaire « bilan médical et fonctionnel d'autonomie » (questionnaire médical) sont disponibles :

- A l'espace bus tac, place de la gare 74100 Annemasse
- Téléchargeable sur le site TAC ([www.tac.fr](http://www.tac.fr))

Afin d'évaluer sa demande d'accès au service, le requérant est invité à fournir :

- la fiche de renseignements, dûment remplie par le demandeur (ou un référent identifié, en y joignant :
  - o La copie de la carte d'invalidité, de priorité pour personnes handicapée ou carte mobilité inclusion (CMI),
  - o La copie de la dernière notification PCH (Prestation Compensatoire du Handicap), AAH (Allocation Adulte Handicapée) et/ou MVA (Majoration pour Vie Autonome)
  - o La copie de la dernière notification d'Allocation Personnalisée Autonomie (APA), ou du récépissé de demande (Conseil Départemental)
- Le bilan médical et fonctionnel d'autonomie (questionnaire médical) à faire remplir par le médecin traitant.

*Le bilan médical et fonctionnel est à faire remplir par le médecin traitant et à mettre sous enveloppe cachetée au service Handi'TAC. L'enveloppe cachetée sera transmise alors au médecin conseil du service Handi'TAC, qui est le seul habilité à l'ouvrir pour l'instruction du dossier.*

Dépôt du dossier :

- A l'espace bus tac, place de la gare 74100 Annemasse,
- Ou par courrier à l'adresse suivante : « TP2A, service Handi'TAC, 6 rue des Biches, 74100 Ville la Grand ».

#### **3.2 Instruction des demandes d'accès au service Handi'TAC**

Le dossier complet du demandeur est examiné de la façon suivante :

1. Fiche de renseignements et pièces justificatives :  
Une visite systématique d'un membre du personnel TP2A est diligentée au domicile du demandeur. Le service peut alors solliciter, pour avis, les services médico-sociaux (MDPH, EMS, Aides et soins à domicile), afin d'éclairer l'analyse de la situation de la personne.
2. Le bilan médical et fonctionnel :  
Transmis sous enveloppe cachetée par TP2A au médecin conseil du service Handi'TAC, l'ensemble du dossier donne lieu à l'analyse par le praticien. Ce dernier peut faire alors appel à son confrère ayant rempli le dossier, pour éclairer sa décision.

#### **3.3 Décisions d'accès au service Handi'TAC**

La décision d'accès est prise conjointement par le médecin-conseil et le service HandiTAC.

1. La demande d'accès au service HandiTAC est acceptée en précisant une durée déterminée.  
Le demandeur reçoit un simple courrier de confirmation et peut, dès réception, réserver ses trajets.  
*ATTENTION : -Le médecin conseil peut conditionner l'accès au service à une obligation d'accompagnement. Le trajet pour l'accompagnant du bénéficiaire est alors gratuit.*
2. La demande d'accès au service HandiTAC est refusée mais une proposition d'accès au service Tac'Accompagné est faite, en précisant une durée déterminée.  
Le demandeur reçoit un courrier de notification auquel il peut donner suite en fournissant une photo d'identité récente.  
Dès réception de sa carte Tac 'Accompagné, il peut circuler dans tout le réseau TAC, aux conditions tarifaires générales, en étant accompagné GRATUITEMENT d'un aidant (familial, amical ou professionnel). A chaque trajet, l'accompagnant doit être présenté au chauffeur du véhicule, en même temps que la carte Tac 'Accompagné.
3. La demande d'accès aux services est refusée, en considérant que le demandeur est à même d'utiliser, seul, les bus TAC ou le service ProxiTAC.  
La personne dont l'accès est refusée et pouvant utiliser le réseau tac « classique » peut bénéficier s'il le souhaite d'un conseil de l'exploitant pour prendre le réseau régulier.

### **3.4 Appel des décisions d'accès au service HandiTAC**

En cas de contestation de la décision rendue, le demandeur peut, dans un délai de deux mois, saisir la commission d'appel HandiTAC.

Cette commission est composée : des représentants d'Annemasse Agglo et des services de l'agglomération, du médecin conseil désigné par Annemasse Agglo, de l'exploitant du réseau TAC.

La commission statuera alors en dernier recours sur l'accès ou non du demandeur au service HandiTAC ou au service Tac'Accompagné.

## **4. Fonctionnement du service HandiTAC**

### **4.1 Réserveation d'un trajet HandiTAC**

Pour les transports, il faut réserver au moins 24 heures à l'avance. Il est cependant possible, dans la mesure des disponibilités, de réserver 2 heures à l'avance. Pour contacter la centrale de réservation : 04 50 844 678.

Du lundi au vendredi de 8h à 19h, le samedi de 8h à 12h et de 13h30 à 17h30.

Lors de la réservation, le client doit donner son nom, l'adresse de départ, la destination, le jour et l'horaire choisis.

Attention : le lieu de destination ne peut être modifié au cours du trajet.

### **4.2 Horaires de service et conditions de trajet HandiTAC**

Les jours de fonctionnement du service :

Du lundi au samedi de 7h30 à 19h

Le dimanche de 9h à 13h et de 15h à 18h

Conditions de trajet :

- 4 trajets quotidiens pour la catégorie « régulier travail » et « régulier RDV médicaux »
- En fonction des places disponibles, 4 courses hebdomadaires pour la catégorie « occasionnels » (4 allers-retours maximum par semaine).
- Par rapport à l'horaire souhaité, il existe une marge de tolérance de la Centrale afin de favoriser le groupage (-10 minutes / +5 minutes) pour la catégorie « régulier travail » et « régulier RDV médicaux ». Pour les autres motifs de déplacement, la marge de tolérance se situe entre -30 minutes et +15 minutes par rapport à l'horaire souhaité.

### 4.3 Annulation / modification d'un trajet Handi'TAC

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

Pour des raisons d'organisation ou en cas de force majeure (intempéries exceptionnelles), des modifications d'horaires ou des annulations de course pourront avoir lieu.

En cas de modification ou d'annulation, le voyageur sera prévenu au mieux la veille du trajet réservé et au plus tard deux heures avant l'horaire théorique du trajet par téléphone, mail ou SMS. Il est demandé au voyageur d'être prêt à l'heure indiquée, afin d'éviter que son retard ne pénalise les clients suivants.

Au-delà de 5 minutes de retard du voyageur, la course pourra ne pas être assurée. Des retards répétés du voyageur feront l'objet d'une mise en garde de la part de l'exploitant pouvant aboutir à la suspension du service.

**Au bout de 3 annulations tardives / retards** fréquents sur un trimestre glissant (90 jours glissants), l'utilisateur recevra un courrier de rappel.

**Au bout de 5 annulations tardives / retards** fréquents sur un trimestre glissant (90 jours glissants), l'utilisateur sera automatiquement placé en restriction de niveau 1 (voir le tableau ci-dessous), et recevra un courrier pour l'en informer.

**Si récidive, à la 6<sup>ème</sup> annulation tardive** sur une période de 90 jours glissants, l'utilisateur sera placé en restriction de niveau 2 (voir le tableau ci-dessous) et recevra un courrier pour l'en informer.

**A chaque récidive**, l'utilisateur verra sa condition d'accès restreinte passer niveau supérieur.

Les restrictions avec radiation provisoire suspendent d'autant le nombre de jours glissants.

*Les déplacements inutiles :*

*Sont considérés comme déplacements inutiles, les déplacements effectués ou en cours, pour lesquels l'utilisateur ne se présente pas au rendez-vous.*

**Au 2<sup>ème</sup> déplacement** inutile sur un trimestre, l'utilisateur recevra un courrier de rappel du règlement de service

**Dès le 3<sup>ème</sup> déplacement** inutile sur 90 jours glissants, l'utilisateur se verra remettre une restriction de niveau 2 (radiation temporaire pour une durée de 30 jours)

Restriction	Détail	Motif	Annemasse Agglo prévenue
	Rappel	3 annulations tardives ou 2 déplacements inutiles sur 90 jours glissants	
Niveau 1	Accès limité au service : 2 trajets par jour pendant 1 mois	5 annulations tardives ou retards sur 90 jours	
Niveau 2	Radiation provisoire au service pendant 30 jours	Récidive niveau 1 sur 90 jours glissants OU 3 <sup>ème</sup> déplacement inutile sur 90 jours glissants	Oui
Niveau 3	Radiation provisoire au service pendant 90 jours	Récidive niveau 2	Oui

#### 4.4 Informations concernant le voyageur

En cas de changement d'adresse, de numéro de téléphone ou d'adresse électronique, il est indispensable que l'utilisateur en informe la centrale de réservation afin qu'elle mette le dossier voyageur à jour.

### 5. Quelques règles pour une bonne utilisation du service Handi'TAC

Dans le véhicule, le conducteur vous accueille et veille à votre confort et à votre sécurité. À l'arrêt, n'hésitez pas à lui faire part de vos questions.

À tout moment, merci de suivre les consignes qu'il peut être amené à vous transmettre.

#### 5.1 A votre montée dans le véhicule Handi'TAC

Une fois la réservation effectuée, le client monte à bord du véhicule à l'heure choisie.

À l'arrivée de ce dernier, le titre de transport doit être préparé ou acheté auprès du conducteur.

Le conducteur demande le nom du client afin de s'assurer que le trajet a bien été réservé.

Le transport se fait de trottoir à trottoir : le conducteur attend dans la rue à l'adresse indiquée lors de la réservation, la prise en charge se fait sur le trottoir.

Un service peut avoir exceptionnellement lieu de porte à porte, si les conditions suivantes sont réunies :

- L'utilisateur peut se déplacer ou être emmené rapidement, soit parce qu'il est en fauteuil roulant, soit parce qu'il est malvoyant.
- L'utilisateur est prêt.
- L'ascenseur fonctionne.

Ces règles sont nécessaires pour limiter les temps de prise en charge et permettre à plus

de personnes de bénéficier de ce service de transport dans une même journée.

S'agissant d'un service de transport uniquement, il n'est pas envisageable que le conducteur accompagne le client dans ses démarches et achats.

Si ces conditions ne sont pas réunies, le conducteur peut refuser d'assurer le transport et demander, par la suite, qu'une personne soit présente pour accompagner l'usager jusqu'au trottoir.

La commission d'appel Handi'Tac est informée de tout dysfonctionnement que pourraient engendrer les éventuels comportements abusifs de certains usagers qui ne respecteraient pas ces règles de fonctionnement et peut ainsi être amenée à envisager de suspendre provisoirement ou définitivement l'accès au service.

## **5.2 Pendant votre voyage Handi'TAC**

### ➤ Ceinture de sécurité.

Les voyageurs doivent attacher leur ceinture de sécurité. Le chauffeur peut refuser de démarrer si un passager n'a pas mis sa ceinture. Il faut éviter de parler au conducteur sans nécessité pendant le trajet.

Il est de la responsabilité de l'usager d'attacher la ceinture de sécurité. En cas de non-respect et de verbalisation des forces de l'ordre, le procès-verbal sera établi au nom de l'usager.

### ➤ Bagages, colis dangereux.

Sont admis dans les véhicules les paquets peu volumineux, dont la plus grande dimension est inférieure à 0,45 m, susceptibles d'être portés sur les genoux sans gêne pour les voisins et d'un poids ne dépassant pas 10 kg. L'entrée des véhicules est interdite à toute personne portant des matières qui, par leur nature, leur quantité, ou l'insuffisance d'emballage peuvent être la source de dangers, ou des objets qui, par leur nature, leur volume ou leur odeur, pourraient gêner ou incommoder les voyageurs (article 77-1 du décret no 730 du 22 mars 1942). Les aliments et les boissons (hors de leur emballage) sont interdits à bord des véhicules.

- Les agents du réseau TAC sont habilités à refuser l'admission de certains objets si ceux-ci sont susceptibles de constituer un risque d'accident ou une gêne pour les autres voyageurs (en raison de leur taille, de leur poids, ou bien du nombre élevé de voyageurs déjà présents dans le véhicule empêchant l'accès à bord de l'objet concerné).

- Le réseau TAC ne peut en aucun cas être tenu responsable des conséquences des accidents dont la cause proviendrait desdits objets incriminés, ni même des dommages causés sur ces mêmes objets. Le propriétaire du bien demeure en revanche responsable des dégâts nés de l'embarquement de l'objet concerné.

### ➤ Animaux.

Les animaux ne sont pas admis dans les véhicules. Toutefois il est fait exception à cette règle :

Pour les animaux de petite taille, tels que les chiens, chats, oiseaux, etc..., à condition d'être transportés sur les genoux dans des paniers convenablement fermés, ou dans des cages suffisamment enveloppées, et de ne pas salir ou incommoder les voyageurs. La plus grande dimension de ces paniers ou cages ne doit pas dépasser 0,45m. 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.

Pour les chiens guides d'aveugles – ayant fait l'objet d'un dressage spécial – qui accompagnent les aveugles titulaires d'une carte de priorité ou d'invalidité, la présentation de cette carte peut être requise par les agents du réseau TAC. Les chiens guides d'aveugles voyagent gratuitement.

Le réseau TAC 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. Utilisation et contrôle des titres de transport**

Conformément à la loi handicap de 2005, la tarification à bord du service HANDI'TAC est la même que pour l'ensemble du réseau de bus.

Chaque voyageur doit obligatoirement se munir d'un titre de transport valide, ticket ou abonnement.

Le conducteur peut refuser l'accès à toute personne ne disposant pas d'un titre de transport valable même en cas de réservation au préalable.

Si une tierce personne est nécessaire pour accompagner l'adhérent HANDI'TAC, dans ses déplacements, les 2 personnes voyagent avec le même titre de transport.

### **6.1 Tarifs et règles d'utilisation**

Pour gagner du temps, avant de monter dans le véhicule, faites l'appoint. Pour des raisons de sécurité de caisse, les billets de plus de 20 euros ne sont pas acceptés.

Les tarifs des différents titres de transport sont portés à la connaissance des voyageurs par voie d'affichage à l'intérieur des véhicules ainsi qu'à l'agence commerciale TAC.

En aucun cas, le réseau TAC n'est tenu de rembourser le prix des titres de transport qui n'auraient pas été utilisés.

Chaque voyageur doit être muni d'un titre de transport. Les titres peuvent être acquis :

- Dans les points de vente du réseau TAC (agence commerciale et dépositaires) pendant leurs heures d'ouverture.
- Dans les véhicules auprès des conducteurs sous réserve d'un paiement effectué uniquement en espèces, le voyageur étant par ailleurs tenu de faire l'appoint.
- Le voyageur peut acheter à bord du véhicule un carnet de 10 tickets.
- Sur le site internet [www.reseau-tac.fr](http://www.reseau-tac.fr).

### **6.2 Contrôle des voyageurs et infractions durant les trajets Handi'TAC**

L'ensemble des règles appliquées au réseau TAC est applicable lors des trajets Handi'TAC. La falsification d'un abonnement est considérée comme étant un délit.

## **7. Divers**

### **7.1 Suggestions / réclamations**

Les réclamations doivent être faites :

- Soit par écrit en adressant un courrier à : TP2A, 6 rue des Biches, 74100 VILLE-LA-GRAND.
- Soit par téléphone en contactant TP2A au 04 50 38 29 35 du lundi au vendredi de 9h à 12h et de 14h à 18h.
- Soit en direct en vous rendant à l'agence commerciale TAC, Place de la Gare, 74100 ANNEMASSE. Le lundi de 14h à 18h, du mardi au vendredi de 10h à 12h et de 14h à 18h, le samedi de 10h à 12h.

### **7.2 Objets trouvés**

Contactez TP2A au 04 50 38 29 35 du lundi au vendredi de 9h à 12h et de 14h à 18h. Ou signaler la perte d'un objet sur [lewww.reseau-tac.fr](http://www.reseau-tac.fr) rubrique contact/objet perdu.

La restitution aux ayants droit est subordonnée à la justification de leur identité, de leur domicile et de leur émargement.

Ce règlement a été rédigé en application des codes, lois et décrets en vigueur :

Vu le Code Pénal.

Vu la loi du 15 juillet 1845 sur la police des chemins de fer.

Vu le décret n°730 du 22 mars 1942 portant règlement d'administration publique sur la police, la sûreté, l'exploitation des voies ferrées d'intérêt général et d'intérêt local.

Vu la loi n°85-1407 du 30.12.85 portant diverses dispositions de procédure pénale et de droit pénal.

Vu les décrets n° 86-1044 et n° 86-1045 du 18.09.86.

Vu le décret n°89-989 du 29 décembre1989.

Vu les articles 529-3 et suivants du code de procédure pénale.

Vu le décret n°92-478 du 29 mai 1992.