

Nombre de
membres en
exercice

95

Présents et
représentés

85

EXTRAIT DU REGISTRE DES DÉLIBÉRATIONS DU CONSEIL COMMUNAUTAIRE DU GRAND ANNECY

SEANCE du 25 AVRIL 2024

L'an deux mille vingt-quatre
Le vingt cinq du mois de avril à dix-huit heures

Le CONSEIL COMMUNAUTAIRE du Grand Annecy, dûment convoqué en séance officielle le dix huit avril deux mille vingt-quatre, s'est réuni au Centre des congrès - Salle de l'Europe à Annecy en séance Ordinaire sous la présidence de Frédérique LARDET, Présidente.

Délibération

Date de mise
en ligne

7 MAI 2024

Déposée en
Préfecture le

7 MAI 2024

Etaient présents

Jean-Pascal ALBRAN, Etienne ANDRÉYS, Jacques ARCHINARD, Gilles ARDIN, François ASTORG, Michel BEAL, Nicole BLOC, Franck BOGEY, Cécile BOLY, Stéphane BOUCLIER, Corinne BOULAND, Catherine BOUVIER, Christian BOVIER, Vanessa BRUNO, Pierre BRUYERE, Lola CECCHINEL, Josette CHARVIER, Henri CHAUMONTET, Martine COUTAZ, Roland DAVIET, Jean-François DEGENNE, Noëlle DELORME, Joëlle DERIPPE-PERRADIN, Isabelle DIJEAU, David DUBOSSON, Fabienne DULIEGE, Gilles FRANÇOIS, Fabien GERY, Anthony GRANGER, Fabienne GREBERT, Ségolène GUICHARD, Charlotte JULIEN, Marion LAFARIE, Frédérique LARDET, François LAVIGNE-DELVILLE, Christiane LAYDEVANT, Patrick LECONTE, Claire LEPAN, Karine LEROY, Bruno LYONNAZ, Benjamin MARIAS, Viviane MARLE, Jean-Claude MARTIN, Christian MARTINOD, Pierre-Louis MASSEIN, Antoine de MENTHON, Catherine MERCIER-GUYON, Thomas MESZAROS, Aurélien MODURIER, Philippe MORIN, Alexandre MULATIER-GACHET, Xavier OSTERNAUD, Gérard PASTOR, Tony PESSEY, Christophe PONCET, Agnès PRIEUR-DREVON, Jean-Luc RIGAUT, Marc ROLLIN, Christian ROPHILLE, Didier SARDA, Yannis SAUTY, Nora SEGAUD-LABIDI, Bénédicte SERRATE, Jean-Louis TOÉ, Olivier TRIMBUR, Gilles VIVIAN

Avaient donné procuration

Frédérique BANGUÉ à Corinne BOULAND, Isabelle BASTID à Henri CHAUMONTET, Alexandra BEAUJARD à Bénédicte SERRATE, Patrick BOSSON à Catherine BOUVIER, Karine BUI-XUAN-PICCHEDDA à Marion LAFARIE, Odile CERIATI-MAURIS à Patrick LECONTE, Samuel DIXNEUF à Alexandre MULATIER-GACHET, Denis DUPERTHUY à Claire LEPAN, Elisabeth EMONET à Gérard PASTOR, Chantale FARMER à Yannis SAUTY, Aurélie GUEDRON à Charlotte JULIEN, Elisabeth LASSALLE à Nicole BLOC, Patricia MERMOZ à Gilles ARDIN, Magali MUGNIER à Jean-Louis TOÉ, Laure ODORICO à Stéphane BOUCLIER, Raymond PELLICIER à Pierre BRUYERE, Eric PEUGNIEZ à Pierre-Louis MASSEIN, Monique PIMONOW à Jean-Pascal ALBRAN, Guillaume TATU à Viviane MARLE

Etaient excusé(e)s

Christian ANSELME, Olivier BARRY, Marie BERTRAND, Bilel BOUCHETIBAT, Sandrine DALL'AGLIO, Jean-François GIMBERT, Frédérique KHAMMAR, Michel MUGNIER-POLLET, Marie-Luce PERDRIX, Christian PETIT

Alexandre MULATIER-GACHET est désigné(e) en qualité de Secrétaire de séance

OBJET

ADOPTION DU RÈGLEMENT DU TRANSPORT À LA DEMANDE

Didier SARDA, rapporteur

La Commission d'Appel d'Offre du 15 janvier 2024 a décidé de retenir l'offre de l'entreprise Keolis et de lui attribuer le marché avec pour objet la mise en place d'un service mixte de Transports à la Demande (TAD) dynamique et un service de Transports de Personnes à Mobilité Réduite (TPMR).

Cette offre succède aux services actuels Handibus et Proxibus, et s'inscrit en complémentarité de l'offre de transports en commun sur le réseau. Elle apporte une solution alternative à la voiture individuelle dans les zones moins desservies et peu denses, ne justifiant pas la mise en place d'une desserte régulière.

Il s'agit d'un accord-cadre permettant de mettre en place un service de transport à la demande dynamique et zonal, avec un système de réservation efficace relié à une application en temps réel et à une centrale de réservation, répondant aux besoins des usagers.

Considérant la nécessité de délibérer sur le nouveau règlement du Transport à la Demande « Sibra à la demande » pour une prise d'effet au 29 avril 2024 ;

Monsieur le Vice-président présente les conditions générales d'utilisation du service de TAD « Sibra à la demande » joint en annexe.

LE CONSEIL COMMUNAUTAIRE DECIDE :

- de valider les conditions générales d'utilisation du service « Sibra à la demande » qui seront applicables au 29 avril 2024 ;
- d'autoriser la Présidente à signer le document annexé et toute pièce nécessaire à l'application de la présente délibération.

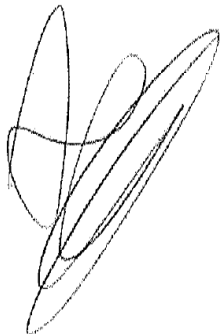
LA DÉLIBÉRATION A ÉTÉ ADOPTÉE À LA MAJORITÉ

Voix POUR : 69

Voix CONTRE : 3 (Etienne ANDRÉYS, Franck BOGEY, Christiane LAYDEVANT)

ABSTENTION(S) : 13 (Jacques ARCHINARD, Frédérique BANGUÉ, Corinne BOULAND, Joëlle DERIPPE-PERRADIN, Isabelle DIJEAU, Denis DUPERTHUY, Anthony GRANGER, Claire LEPAN, Benjamin MARIAS, Tony PESSEY, Jean-Luc RIGAUT, Nora SEGAUD-LABIDI, Gilles VIVIAN)

Le Secrétaire de séance,



Alexandre MULATIER-GACHET

Pour extrait conforme
Pour la Présidente et par délégation,
Le Directeur Général Adjoint,



Jean-Christophe BORTOLATO.

CONDITIONS GENERALES D'UTILISATION DU SERVICE « SIBRA A LA DEMANDE »

Champ d'application

Les dispositions du présent règlement, déterminant les droits et obligations des voyageurs, sont applicables à l'ensemble des services réalisés dans le cadre du transport à la demande mis en service sur les 34 communes du Grand Annecy regroupées en 6 zones différentes :

- Zone A – Poisy
- Zone B – Annecy (Sud), Chavanod, Montagny-les-Lanches, Alby-sur-Chéran, Allèves, Chainaz-les-Frasses, Chapeiry, Héry-sur-Alby, Gruffy, Saint-Sylvestre, Saint Félix, Viuz-la-Chiésaz, Mûres, Cusy
- Zone C – Annecy (Nord), Charvonnex, Fillière, Groisy, Nâves-Parmelan, Villaz
- Zone D – Bluffy, Menthon-Saint-Bernard, Talloires-Montmin, Veyrier-du-Lac
- Zone E – Duingt, Entrevernes, La Chapelle-Saint-Maurice, Leschaux, Saint-Eustache, Saint-Jorioz, Sevrier
- Zone F – Annecy (Centre), Argonay, Epagny Metz-Tessy, Quintal

Ce service est exploité par le groupement Keolis Porte des Alpes – Synergihp Rhône-Alpes pour le compte du Grand Annecy.

Périmètre de desserte du service « Sibra à la demande »

Le service « Sibra à la demande » est un service de transport à la demande sur réservation effectué par des véhicules de petite capacité. Ce service est mutualisé avec le service de transport de personnes à mobilité réduite « Sibra Access ».

Le service « Sibra à la demande » ne peut pas être réservé pour une liaison couverte par une ligne régulière. C'est un service en correspondance avec le réseau de lignes régulières Sibra.

Nature des prestations réalisées par « Sibra à la demande »

Le service fonctionne :

- Du lundi au jeudi de 6h à 22h pour les zones A à E,
- Vendredi et samedi :
 - de 6h à minuit pour les zones A à E,
 - de 22h à minuit pour la Zone F,
- Dimanche et jours fériés de 8h à 20h pour toutes les zones, A à F.

Conditions d'accès au service

Pour réserver un transport, un voyageur doit préalablement s'inscrire au service. Cette adhésion est gratuite.

1.1. Les ayants droits

Le service Sibra à la demande est accessible à toute personne, à l'exception des enfants de moins de 10 ans qui devront être obligatoirement accompagnés d'un adulte. Une autorisation écrite d'un responsable légal est obligatoire pour les mineurs de 10 à 14 ans à l'adresse suivante : reservation-sibra@keolis.com

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.

De même, il appartient à l'accompagnant de sangler ce matériel au véhicule, en aucun cas il ne pourra être demandé au conducteur Sibra à la Demande d'assurer l'attache de l'enfant dans le véhicule.

- Transport de groupes :

Les réservations sont possibles pour 1 ou plusieurs passagers, dans la limite de 2 passagers supplémentaires par réservation.

Compte tenu des obligations réglementaires strictes en matière de sécurité des transports de groupes d'enfants mineurs (port de la ceinture de sécurité, pictogramme lumineux à l'arrière du véhicule), le transport de groupe constitué par un tiers (école, centre de loisirs) n'est pas autorisé sur le service « Sibra à la demande ». Pour plus d'information, il est possible de contacter la Sibra directement via le formulaire sur internet disponible à l'adresse suivante :

<https://www.sibra.fr/titres-de-transport-pour-les-scolaires-et-collectivites/>

- Transport des élèves scolarisés :

En période scolaire, aux heures de circulation du réseau de cars scolaires, le service « Sibra à la demande » est strictement réservé aux usagers non scolarisés. Les élèves du primaire et du secondaire ne sont donc pas autorisés à l'utiliser les lundis, mardis, mercredis, jeudis et vendredis des périodes scolaires, aux horaires d'entrée et sorties des cours. Les élèves doivent utiliser les lignes de transport scolaire. Ils sont en revanche acceptés sur le service sans restriction le mercredi après-midi, le samedi et les jours de vacances scolaires (petites vacances scolaires et été).

Le non-respect de cette règle de non-concurrence entre les services publics expose l'utilisateur scolaire, en cas de contrôle par un agent vérificateur du réseau Sibra, à une amende forfaitaire de 35 euros.

Il est précisé que cette interdiction ne s'applique que sur les périodes de fonctionnement des lignes scolaires. Si les élèves commencent plus tard ou terminent plus tôt, ils pourront emprunter « Sibra à la demande ». Aussi, il n'y aura pas d'exclusion si les élèves n'ont pas de solution en transport scolaire.

1.2. L'inscription des bénéficiaires

L'inscription au service « Sibra à la demande » peut se faire :

- Sur l'application Sibra Résa accessible 7 jours sur 7 et 24h sur 24h,
- Sur le site internet mobilites.grandannecy.fr accessible 7 jours sur 7 et 24h sur 24h,
- Par téléphone au 04 65 40 60 06 (numéro non surtaxé) du lundi au vendredi de 7h à 19h, samedi / dimanche et jours fériés de 9h à 17h,
- Par mail à l'adresse reservation-sibra@keolis.com

Les adhérents pourront effectuer des réservations dès réception de leur confirmation d'inscription.

1.3. Conditions de déplacement

1.3.1. Distances

- La prestation de transport s'entend à partir d'un déplacement supérieur à 500 mètres en cheminement piéton.
- Les déplacements sont autorisés :
 - Entre deux points d'arrêts d'une même zone
 - Entre un arrêt de la zone et un point de connexion de la zone concernée, et inversement

1.3.2. Exclusions

- Les trajets avec une origine et une destination situées dans des zones différentes
- Les trajets en dehors des 6 zones définies

Réservation

1.1. Canaux de réservation

Les réservations du TAD peuvent se faire :

- Sur l'application Sibra Résa accessible 7 jours sur 7 et 24h sur 24h,
- Sur le site internet mobilites.grandannecy.fr accessible 7 jours sur 7 et 24h sur 24h,
- Par téléphone : au 04 65 40 60 06 (numéro non surtaxé) du lundi au vendredi de 7h à 19h, samedi, dimanche et jours fériés de 9h à 17h,
- Par mail à l'adresse reservation-sibra@keolis.com
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.

1.2. Délais de réservation

Le client peut réserver le service :

- A partir de 30 jours avant le trajet,
- Et jusqu'au dernier moment si un véhicule est disponible.

Il est recommandé d'anticiper la réservation de ses trajets au plus tôt.

Seuls les voyageurs ayant préalablement réservé leur trajet pourront avoir accès au service, dans la limite des places disponibles. Toute personne se présentant sans réservation se verra refuser l'accès au véhicule.

Les réservations doivent impérativement être faites au nom de la personne qui voyagera sur le trajet.

Le temps minimum entre 2 voyages pour un même client est de 30 minutes après la première dépose.

1.3. Modalités de réservation

Lors de chaque réservation, le client est tenu d'indiquer :

- Les arrêts de départ et d'arrivée souhaités avec nom de la commune,
- La date et les horaires de départ ou d'arrivée souhaités,
- La présence éventuelle d'un ou deux accompagnants maximum.

Lors de la réservation, le client ne peut préciser qu'une seule contrainte horaire : l'heure souhaité de départ ou l'heure souhaité d'arrivée.

1.4. Réservations récurrentes

Un transport est qualifié de récurrent s'il se répète à l'identique (jours, heures et adresses fixes), chaque semaine, sur une période maximum de 30 jours.

Pour ces transports récurrents, il est permis aux personnes inscrites au service de réaliser une réservation unique, enregistrée sur la période souhaitée.

Les réservations récurrentes sont limitées à une période de 30 jours. Les voyageurs doivent donc renouveler à chaque fin de période leurs réservations récurrentes.

Règle de ponctualité

1.1. Respect des horaires par l'Exploitant

Les horaires de prise en charge définis lors de la réservation sont respectés par l'Exploitant, dans un créneau de 20 minutes.

En cas de retard, le client sera averti par SMS ou par notification via son application. De manière générale, le voyageur pourra visualiser en temps réel, via l'application, son véhicule en approche.

1.2. Respect des horaires de rendez-vous par le client

Les voyageurs ont la confirmation de la tranche horaire de prise en charge lors de la réservation via le canal de réservation.

- La veille du départ à 18h, une notification, un SMS ou un appel automatique est adressé au voyageur pour lui rappeler sa plage théorique de prise en charge.
- Le jour du trajet, lorsque le véhicule est en route pour récupérer le voyageur, il reçoit un SMS qui indique que le véhicule arrive dans 15 minutes.
- Le voyageur peut ensuite suivre en temps réel sur internet ou sur l'application le véhicule qui se rapproche du lieu de la prise en charge ainsi que l'heure précise de l'arrivée du véhicule au point de prise en charge

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 communiquée, le voyageur sera considéré comme absent.

1.3. Temps de parcours

Le service « Sibra à la demande » ne saurait être assimilé à l'usage d'un taxi.

De manière à garantir l'efficacité et la rapidité du service, ce dernier peut être un transport collectif. Ainsi, l'itinéraire défini par le concessionnaire pourra inclure un ou plusieurs arrêts intermédiaires afin de prendre en charge ou déposer d'autres clients, ce qui peut quelque peu affecter la durée du trajet.

Par conséquent, afin de respecter les contraintes horaires de chaque voyageur, celles-ci doivent être obligatoirement notifiées lors de la réservation.

L'ordre de dépôt des clients est défini par l'Exploitant.

Le concessionnaire organise la prestation de transport qui lui est confiée. Il a notamment la maîtrise du choix du véhicule, du conducteur, de la réalisation du transport en individuel ou en collectif et de l'itinéraire emprunté.

1.4. Prise en charge et dépose

Les lieux de prise en charge et de dépose sont définis lors de la réservation et ne peuvent pas être modifiés en cours de trajet.

De même, le client ne pourra réserver ou annuler ses déplacements auprès du conducteur.

Annulations

1.1. Modalités d'annulation et pénalités associées

Les annulations de déplacements « Sibra à la Demande » doivent être faites par le client dès qu'il en a connaissance.

Lorsque le client, quelle qu'en soit la raison, ne peut effectuer le déplacement qu'il a réservé, il est tenu d'en informer le service par tout moyen approprié (directement sur l'application ou via la centrale de réservation) au plus tard 2 heures avant son déplacement. Pour le bon fonctionnement du service, il est recommandé d'effectuer les annulations le plus tôt possible. Ceci permettra de réattribuer ces places à d'autres voyageurs.

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.
- A noter qu'il ne sera pas tenu compte de toute annulation tardive ou absence, pour laquelle un justificatif sera présenté (certificat médical ou autre) permettant d'expliquer l'absence de prise de contact avec le service de réservation ou de présentation à l'heure prévue.
- 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.

1.2. Modalités de paiement

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 la pénalité, et régler :

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

Tarification et modes de paiement

1.1. 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 à la demande » n'est pas gratuit l'été. Les tickets ne sont ni repris ni échangés.

1.2. Les modalités de paiement

Afin de se déplacer sur le service « Sibra à la demande », les clients peuvent régler et se procurer des titres de transport :

- Directement auprès du conducteur, en achetant un ticket unité, exclusivement en espèce, la carte bancaire n'étant pas acceptée à bord ;
- 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.

Comportement et sécurité à bord du véhicule

1.1. 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.

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 à la demande ».

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

En tout état de cause, les voyageurs sont en toutes circonstances tenus d'obtempérer aux injonctions du personnel de l'Exploitant. Le non-respect des interdictions non-limitatives ci-dessus et conditions

d'accès au service « Sibra à la demande » peut donner lieu à une exclusion temporaire du service, proportionnée au manquement constaté, la récidive étant prise en compte.

Cette suspension est notifiée par tout moyen à l'utilisateur, précisant les motifs conduisant à cette décision. 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.

1.2. Hygiène

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

1.3. Sécurisation à bord des véhicules

Le port de la ceinture est obligatoire.

1.4. Exclusion des animaux

Les animaux sont interdits à bord des véhicules. Seule la présence d'animaux tels que les chiens guides et chiens servant d'assistance aux personnes en situation de handicap est autorisée à bord des véhicules.

1.5. Prise en charge de bagages ou de charges lourdes

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).

Le conducteur n'est pas tenu de manipuler les bagages des usagers.

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

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.

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>

Date d'entrée en vigueur

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