



TRANSPORTE

LA MOBILITÉ
DE PROXIMITÉ

Service de transport pour les + de 70 ans
et les personnes à mobilité réduite

Conditions générales

Afin de leur permettre une vie citoyenne sans exclusion, Grand Cognac a créé un service particulier sur ses 58 communes pour les personnes de plus de 70 ans et les personnes à mobilité réduite.

Les bénéficiaires de ce service, ainsi que les conditions d'accès et les règles de fonctionnement, sont définis dans le présent règlement.

ARTICLE 1 – OBJET

Le présent règlement définit les conditions dans lesquelles les personnes de plus de 70 ans et les personnes à mobilité réduite peuvent être transportées.

Ce service fonctionne sur réservation.

ARTICLE 2 – ACCES AU SERVICE

1- Ayants-droits

1-1 Accès de plein droit :

Les **personnes de plus de 70 ans** ont accès de plein droit au service.

Le service est également accessible aux **personnes titulaires d'une carte d'invalidité délivrée par la MDPH à un taux d'au moins 80%**.

Pour toutes ces personnes, un titre d'accès au service sera établi par le transporteur.

Afin de traiter leur demande, elles devront remplir un formulaire de demande d'adhésion au service et fournir une copie de leur carte d'identité, une copie de leur carte MDPH (le cas échéant) et une photo d'identité.

Si la personne a besoin d'un accompagnateur, ce qui doit être précisé sur la carte MDPH, ce dernier voyagera gratuitement.

Le dossier est à remplir à l'agence Transcom (place Gambetta – 16100 Cognac), ou à renvoyer par courrier (Transcom 48 rue de Bellefonds – 16100 Cognac) ou par mail (agence.transcom@stga.fr).

1-2 Accès sur dossier :

Les personnes **rencontrant un problème temporaire de mobilité** qui ne sont pas éligibles aux dispositions de l'article 1-1 peuvent présenter une demande d'admission au service auprès du transporteur.

Cette demande comportera un formulaire d'identification, ainsi qu'un certificat médical du médecin traitant exposant la nature du handicap temporaire et sa durée. Si la personne a besoin d'un accompagnateur, ce qui doit être précisé sur le certificat médical, ce dernier voyagera gratuitement.

Après examen de la demande, le transporteur pourra délivrer un titre d'accès temporaire au service.

1-3 Exclusions

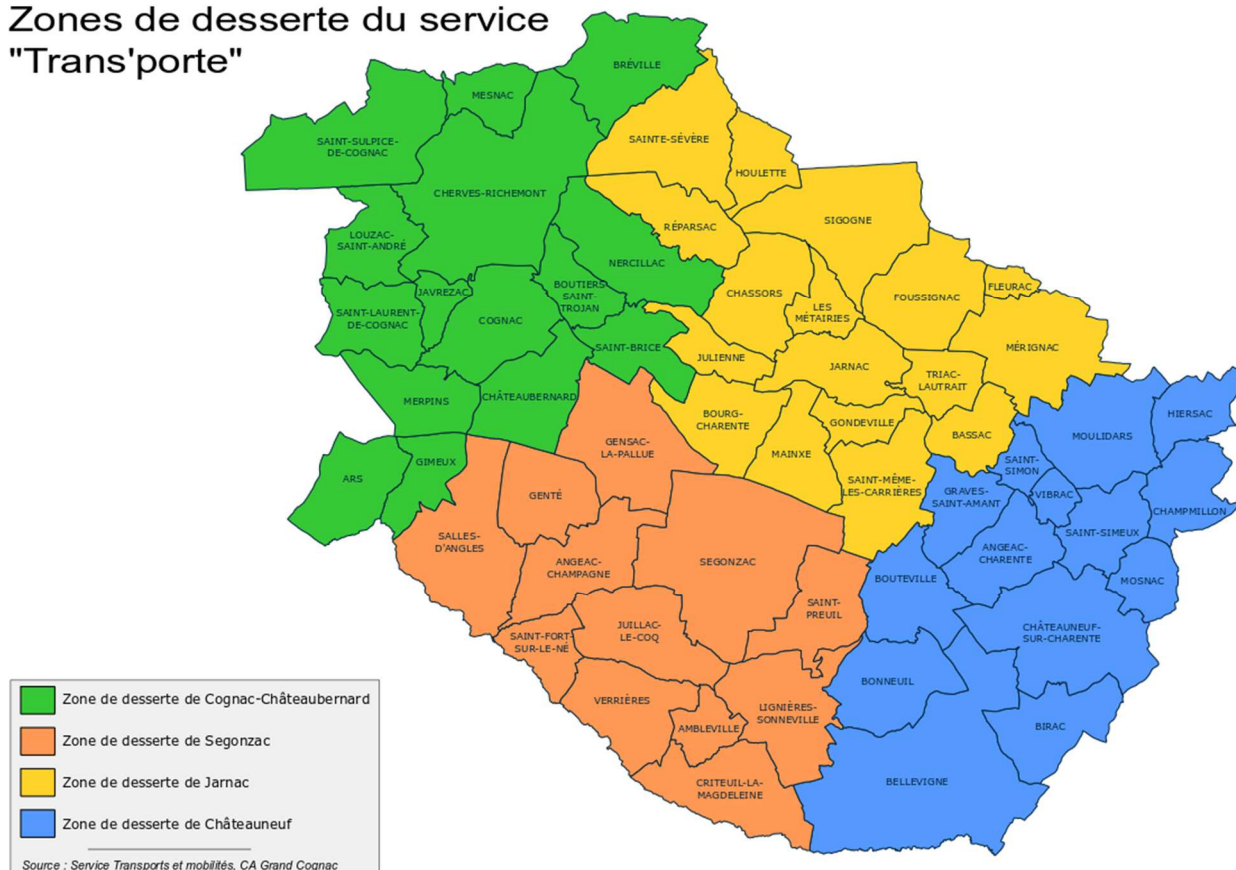
Ce service de transport adapté **ne peut concurrencer les transports** relevant de la compétence d'autres autorités ou organismes, à savoir :

- Le transport à but thérapeutique, qui relève de la Sécurité Sociale,
- Le transport régulier depuis ou vers des établissements spécialisés, tels les ESAT, les établissements recevant les personnes âgées (EHPAD...), les centres d'accueil de jour, ..., en particulier ceux relevant de l'action sanitaire et sociale, compétence du Département,
- Le transport régulier des élèves et étudiants handicapés, pris en charge par le Département dans le cadre des déplacements domicile-établissements d'enseignement,
- Les transports scolaires et étudiants.

2- Couverture géographique

Le service Trans'porte de Grand Cognac concerne des déplacements à l'échelle de son ressort territorial, soit 58 communes. Trans'porte fonctionne par zone ; 4 zones sont identifiées :

Zones de desserte du service "Trans'porte"



Ce service assure la prise en charge de la personne de n'importe quelle adresse d'une zone vers n'importe quelle adresse de la même zone dont il dépend.

Les trajets doivent faire une distance d'au moins 1km ; en deçà, la réservation ne sera pas enregistrée et le service ne sera pas déclenché.

Le service Trans'porte ne permet pas de réaliser des trajets internes aux communes de Cognac et Châteaubernard : pour ces trajets, vous êtes invités à utiliser les lignes régulières Transcom ou le service de substitution au réseau régulier.

3- Amplitude du service

Le service est accessible **3 journées** par semaine et par zone avec prise en compte des jours de marché, hors jours fériés :

- Zone de Cognac : lundi, jeudi et samedi
- Zone de Châteauneuf-s/-Charente : mardi, jeudi et vendredi
- Zone de Jarnac : lundi, mercredi et samedi
- Zone de Segonzac : mardi, mercredi et vendredi

Les horaires sont communs à toutes les zones et sont les suivants :

- Le matin, de 9h00 à 12h00
- L'après-midi, de 14h00 à 17h00

ARTICLE 3 – MODALITES DE FONCTIONNEMENT DU SERVICE

1- Réservation

Après acceptation du dossier du client, la réservation du transport se fait par téléphone, auprès de l'agence commerciale **de 9h00 à 12h00 et de 14h00 à 17h00**, au maximum la veille avant 17h00 pour le lendemain ou le vendredi pour un trajet le lundi.

Des réservations régulières sont possibles pour 3 mois.

Les horaires de prise en charge seront définis par l'agence commerciale et communiqués par téléphone ou sms ou email. Les réservations sont enregistrées par ordre d'arrivée, et acceptées dans la limite des places disponibles proposées par le service. En cas d'indisponibilité à l'horaire demandé, Transcom s'efforce de proposer une solution de remplacement à un horaire proche. En dernier recours, Transcom se réserve le droit de refuser la réservation.

Annulation :

Dans la mesure où, pour quelque raison que ce soit, l'utilisateur ne peut effectuer le déplacement commandé, il est tenu d'en informer le service **au moins la veille de ce transport, avant 17 heures, par téléphone ou directement à l'agence commerciale aux horaires suivants : de 09h00 à 12h00 et 14h00 à 17h00.**

Si l'annulation n'a pu être faite dans ce délai, l'utilisateur devra produire un certificat médical attestant de l'impossibilité à se déplacer, faute de quoi le prix de la course (au coût de la course taxi) lui sera facturé.

En cas d'absence ou d'annulation trop fréquente, de non-paiement des courses effectuées, le client pourra être suspendu du service pour 3 mois.

2- Conditions du transport

Le transport se fait d'adresse à adresse, c'est-à-dire de la rue devant le domicile à la rue du lieu de rendez-vous. Il est bien entendu que le client doit être prêt à l'heure convenue.

Le conducteur attend dans la rue, à l'adresse indiquée.

Si le client n'est pas au rendez-vous, le conducteur ne pourra pas l'attendre plus de 5 minutes après l'heure convenue.

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 les conditions ne sont pas réunies, **le conducteur peut refuser d'assurer le transport et demander que, pour la suite, une personne soit présente pour accompagner l'utilisateur jusqu'à la porte du véhicule.**

Par ailleurs, l'utilisateur du service doit respecter les consignes de sécurité du conducteur.

Ainsi, le **port de ceinture est obligatoire pendant le trajet et les fauteuils roulants doivent être fixés**. En cas de refus, de fixer cette ceinture, le conducteur peut être amené à refuser la prise en charge du client.

La commission Mobilités de Grand Cognac 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'adhésion au service.

ARTICLE 4 – COUT DU SERVICE

Le prix d'un aller simple est de 2 €, soit 4 € pour l'aller-retour. Ce titre est en vente à bord. Un carnet de 10 tickets au prix de 20 € est disponible et en vente uniquement à l'agence commerciale.

Ces tarifs pourront être révisés ultérieurement.

Si un accompagnateur est nécessaire (information notée sur la carte d'invalidité ou justificatif médical), celui-ci voyage gratuitement.

ARTICLE 5 – COMPORTEMENT DES USAGERS ET SECURITE

Il est interdit de :

- fumer ou vapoter dans les véhicules,
- souiller ou détériorer le matériel,
- faire usage d'appareils ou d'instruments sonores,
- transporter des matières dangereuses,

- jeter des débris par les fenêtres,
- mendier ou vendre des objets de toute nature dans les véhicules.

Les usagers sont civilement responsables des dommages qu'ils causent aux biens et aux personnes dans le véhicule.

Tout acte de violence verbal ou physique à l'encontre du conducteur ou de toute personne se trouvant dans le véhicule est passible d'un procès-verbal établi par la Gendarmerie, conformément aux dispositions du Code de Procédure Pénale.

En cas de refus d'un usager de respecter les consignes, le conducteur est habilité à lui refuser l'accès au véhicule.

ARTICLE 6 – REMARQUES ET SUGGESTIONS

Les usagers peuvent faire part de leurs remarques et réclamations à tout moment à l'Agence Transcom:

- **par téléphone** au 0800 881 691
- **par courrier à l'adresse suivante :**

STGA

48 rue de Bellefonds

16100 Cognac

Le présent règlement est disponible dans les véhicules, au siège de Grand Cognac et en téléchargement sur www.transcom.fr.

Un exemplaire de ce document est remis à toute personne qui en fait la demande.

Le présent règlement est susceptible d'évoluer ; si tel est le cas, celui-ci sera de nouveau disponible selon les conditions mentionnées ci-dessus.

Dernière mise à jour : le 1^{er} décembre 2018.