



SERVICE DE SUBSTITUTION

Service de transport pour les
personnes à mobilité réduite



Conditions générales

Afin de leur permettre une vie citoyenne sans exclusion, Grand Cognac a créé un service particulier sur le périmètre de ses 7 lignes régulières (1, 2, 3, 4, 5, 6 et 7) pour les personnes à mobilité réduite et les personnes de plus de 70 ans rencontrant des difficultés de mobilité.

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 à mobilité réduite et les personnes de plus de 70 ans rencontrant des difficultés de mobilité peuvent être transportées. C'est un service, disponible sur Cognac Châteaubernard, Merpins, dans les ZI du Pont-Neuf (Salles-d'Angles) et du Fief de la Couture (Genté), en porte à porte, lorsque les arrêts de départ et/ou de destination des lignes régulières sont non accessibles aux personnes à mobilité réduite.

Ce service fonctionne sur réservation.

ARTICLE 2 – ACCES AU SERVICE

1- Ayants-droits

1-1 Accès de plein droit :

Les personnes titulaires d'une **carte d'invalidité délivrée par la MDPH à un taux d'au moins 80%** ont accès de plein droit au service.

Le service est également accessible aux **personnes de plus de 70 ans ayant une carte de priorité.**

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 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 n'étant pas éligibles aux dispositions de l'article 1-1 **rencontrant un problème temporaire de mobilité** 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 exposant la nécessité de bénéficier du service ainsi que la 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 de substitution concerne des déplacements sur Cognac Châteaubernard, Merpins, dans les ZI du Pont-Neuf (Salles-d'Angles) et du Fief de la Couture (Genté), en porte à porte, lorsque les arrêts de départ et/ou de destination des lignes régulières sont non accessibles* aux personnes à mobilité réduite.

*La liste des arrêts accessibles est consultable sur le site internet ou auprès de l'agence Transcom.

3- Amplitude du service

Le service est accessible tous les jours **du Lundi au Samedi**, hors jours fériés, aux mêmes horaires que les lignes régulières.

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**, la veille avant 17h00 pour le lendemain ou le vendredi pour un trajet le samedi ou 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.

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 17h, 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 de porte à porte, 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'au trottoir.**

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 Transports 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

Les tarifs sont les mêmes que les lignes régulières 1, 2, 3, 4, 5, 6 et 7.

- Ticket 1h
- Pass 10 voyages 1h
- Pass 10 voyages solidaire 1h
- Abonnements (cf guide bus ou site internet www.transcom.fr)

Ces tarifs, décidés par Grand Cognac, sont susceptibles d'évoluer, et sont consultables à l'agence ou sur Internet.

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 détritrus 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 26 septembre 2025.