

REGLEMENT D'EXPLOITATION DU RESEAU CORALIE

Table des matières

1) OBJET	3
2) CONDITIONS DE TRANSPORT.....	3
2.1 Accès aux véhicules	3
2.2 Arrêts	3
2.3 Places réservées	3
2.4 Transport des animaux - objets encombrants – matières dangereuses	3
2.5 Interdictions	4
2.6 Sécurité dans les transports scolaires.....	6
3) VENTE ET CONTRÔLE DES TITRES DE TRANSPORT	7
3.1 Tarifs	7
3.2 Achats de titres de transport.....	7
3.3 Limitation d'utilisation.....	7
3.4 Validation des titres	7
3.5 Contrôle des titres.....	7
4) CONSTATATION DES INFRACTIONS	7
4.1 Peines encourues	7
4.2 Indemnité forfaitaire transactionnelle.....	8
5) OBJETS TROUVES	8
5.1 Responsabilité	8
5.2 Garde	8
6) RECLAMATIONS	8
6.1 Qualité.....	8
6.2 Réclamations verbales	8
6.3 Réclamations écrites	8
6.4 Registre des réclamations	9
7) AFFICHAGE	9
8) REMBOURSEMENT /REPLACEMENT	9
8.1 Remboursement :	9
8.2 Remplacement :.....	9
9) COMPENSATIONS FINANCIERES.....	9

10)	DISPOSITIONS PARTICULIERES S'APPLIQUANT AUX SERVICES A LA DEMANDE	9
10.1	Service TAD.....	9
11)	Règlement du service Hep'Co.....	11
11.1	Objet du règlement	11
11.2	Conditions d'accès au service	11
11.3	Renseignements et réclamations	11
11.4	Nature des prestations réalisées par Hep'Co.....	11
11.5	Fonctionnement du service et réservation.....	12
11.6	Déplacements annulés	13
11.7	Ponctualité	13
11.8	Titres de transport.....	13
11.9	Statut des accompagnateurs.....	13
11.10	Sécurité.....	13
11.11	Mise à jour de la fiche utilisateur	14
11.12	Animaux.....	14
11.13	Matières dangereuses	14
11.14	Bagages.....	14
11.15	Objets trouvés.....	14
11.16	Comportement à bord du véhicule	14
11.17	Renseignements et réclamations	14

1) OBJET

Le présent règlement définit les conditions dans lesquelles les voyageurs peuvent utiliser le service de transport public Coralie ainsi que leurs droits et leurs obligations.

Il complète les textes légaux en vigueur.

Ses dispositions sont applicables à l'ensemble des lignes et services du réseau.

2) CONDITIONS DE TRANSPORT

2.1 Accès aux véhicules

Sur les services réguliers, l'accès aux véhicules est interdit aux enfants âgés de moins de 8 ans révolus, non accompagnés d'une personne capable de les surveiller.

Dans le cadre des transports scolaires d'élèves primaires et maternels, réalisé avec un véhicule de plus de 9 places, la présence quotidienne d'un accompagnateur dans le véhicule est obligatoire pour le transport d'enfants de moins de 6 ans.

Il est donné priorité aux élèves dans les lignes à vocation scolaire. Les autres usagers pourront accéder à ces services dans la mesure des places disponibles.

2.2 Arrêts

Tous les arrêts sont facultatifs ; en conséquence, les voyageurs qui désirent monter en voiture sont tenus de demander l'arrêt du véhicule dans lequel ils désirent prendre place, en tendant le bras franchement et assez tôt, pour être vus en temps utile par le conducteur.

De même, l'arrêt de descente devra être demandé soit au moyen des boutons disposés à cet effet si le véhicule en ait équipé, soit en demandant directement au conducteur, et cela suffisamment à temps pour que le conducteur soit en mesure d'arrêter sans danger son véhicule.

A l'arrivée aux arrêts « terminus » tous les voyageurs doivent descendre du véhicule ; des cas particuliers sont cependant admis à certains terminus, sur instruction du personnel de l'exploitant.

2.3 Places réservées

Dans chaque voiture, des places assises signalées sont réservées par priorité décroissante aux :

- Mutilés de guerre en possession d'une carte officielle portant la mention "station debout pénible" ;
- Non-voyants civils en possession d'une carte justificative ou munis d'une canne blanche ;
- Invalides du travail et infirmes civils en possession d'une carte officielle portant la mention "station debout pénible" ;
- Femmes enceintes ;
- Personnes accompagnées d'enfants de moins de 4 ans (assis sur les genoux d'un adulte) ;

Lorsque ces places réservées sont inoccupées, elles peuvent être utilisées par d'autres voyageurs qui devront les céder immédiatement aux ayants droit en faisant la demande directement ou par l'intermédiaire du personnel de l'exploitant.

Les voyageurs non prioritaires sont invités par ailleurs à céder la place réservée qu'ils pourraient occuper aux personnes âgées, pour lesquelles un trajet debout est particulièrement pénible.

2.4 Transport des animaux - objets encombrants – matières dangereuses

Animaux

En règle générale, les animaux sont interdits.

Les chiens reconnus aptes à leurs fonctions de guide de personne non-voyante sont néanmoins admis; ces chiens sont, dans ce cas, exemptés du port de la muselière mais doivent être tenus en laisse.

Les animaux domestiques de petite taille peuvent être admis s'ils sont transportés dans des paniers, sacs ou cages convenablement fermés et installés sur les genoux de leur propriétaire. Ces animaux ne doivent en aucun cas salir les lieux ou incommoder les voyageurs ou constituer une gêne à leur égard.

En aucun cas, l'exploitant ne pourra être tenu pour responsable des conséquences des accidents dont les animaux auraient été l'objet, ni des dommages qui leur auraient été causés. Leur propriétaire sera rendu responsable des dégâts qu'ils auraient pu occasionner.

Objets encombrants

La prise en charge de bagages peu encombrants et de colis peu volumineux est autorisée et gratuite dans la limite des capacités des véhicules sous l'entière responsabilité de leur propriétaire

Il est toutefois interdit de pénétrer dans les véhicules avec des colis encombrants. Sont considérés comme encombrants tous les colis dont la plus grande dimension excède 0,75 mètre. Exception est faite pour les colis longs qui sont admis sous réserve que leur plus grande dimension n'excède pas 2 mètres et que les autres dimensions restent inférieures à 0,20 mètre. Ces colis longs doivent être transportés verticalement.

Dans les autobus, les poussettes et véhicules d'enfants ne sont admis et transportés gratuitement que si ils sont exclusivement utilisés pour transporter des enfants. Ils doivent être tenus immobilisés.

Dans les autocars, les poussettes et véhicules enfants sont autorisés en soute.

Il est rigoureusement interdit de pénétrer dans les autobus avec des bicyclettes, des vélomoteurs ou des chariots de type "supermarché", des « rollers » ou assimilés conservés aux pieds.

Dans les autocars, le transport des vélos peut être envisagé mais uniquement en soute, ce qui implique a priori démontage partiel ou pliage.

En aucun cas, l'exploitant ne peut être tenu pour responsable des dégâts ou dommages subis par les objets encombrants ci-dessus définis. Leur propriétaire sera par ailleurs rendu responsable des dommages que ces objets auraient pu occasionner aux autres voyageurs et / ou aux matériels, aux équipements et aux installations du service.

Matières dangereuses - armes

Il est interdit d'introduire dans les stations, agences commerciales ou véhicules, des matières dangereuses (explosives, inflammables, toxiques) ou des matières infectes.

Les armes de toute catégorie sont interdites sauf pour les titulaires d'une autorisation de port d'armes prévue par les lois et réglementations en vigueur.

2.5 Interdictions

Il est interdit aux voyageurs, sous peine de contravention:

- de se trouver dans des lieux interdits au public ou réservés à l'exploitant, ou d'occuper un emplacement non destiné aux voyageurs ;
- de monter ou de descendre des véhicules autrement que par les issues réglementaires ou celles de ces issues désignées par l'exploitant;
- de mettre un obstacle à la fermeture ou à l'ouverture des portes ;

- de monter ou de descendre des véhicules ailleurs qu'aux stations ou aux arrêts officiels du réseau Coralie définis dans les fiches horaires, et lorsque le véhicule n'est pas complètement arrêté, sauf requête du personnel de l'exploitant ;
- de se pencher au-dehors des fenêtres des véhicules ;
- d'occuper abusivement les sièges avec des effets, colis, bagages ou autres objets.
- de monter dans les véhicules en violation de l'indication " complet " donnée par le personnel de l'exploitant ;
- de fumer ou de cracher dans les véhicules ou dans les agences commerciales et, plus généralement, dans tous les lieux du réseau accessibles au public ;
- d'enlever, de souiller, de dégrader, de détériorer ou de mettre obstacle au bon fonctionnement des matériels, équipements et installations de toute nature soit à bord des véhicules soit dans tout espace réservé à l'exploitation, ainsi que les pancartes, inscriptions ou affiches qu'ils comportent ;
- de se servir sans motif plausible des dispositifs d'alarme ou de sécurité ;
- de déplacer ou de modifier la signalétique ou les moyens de protection temporaire installés par l'exploitant ;
- de prendre toute position susceptible de gêner la conduite des véhicules, le service du personnel d'exploitation ou la circulation des autres voyageurs;
- de faire usage dans les stations, dans les agences commerciales de l'exploitant ou dans les véhicules, de tout appareil bruyant ou sonore ou d'animer un spectacle de quelque nature que ce soit ; toutefois de telles activités peuvent être autorisées par l'exploitant, notamment aux conditions d'heures et d'emplacement qu'il fixera ;
- de pénétrer dans les véhicules ou de stationner dans les agences commerciales de l'exploitant dans un état notoire de maladie dont la contagion serait à redouter pour les autres voyageurs, ou en état d'ivresse.
- de manipuler des objets dangereux dans le car
- de parler sans nécessité au conducteur pendant la marche du véhicule ;
- de s'installer au poste de conduite du véhicule ;
- de rester à bord des véhicules après le dernier arrêt commercial ou les terminus provisoirement établis par l'exploitant ;
- de monter à bord des véhicules et de circuler à l'intérieur équipés de patins à roulettes, rollers ou assimilés ;
- de s'agripper aux véhicules, qu'ils soient à l'arrêt ou en mouvement, pour les personnes équipées de patins à roulettes, de rollers ou assimilés, ou utilisant une trottinette, une planche à roulettes ou tous engins assimilés
- et, plus généralement de porter atteinte, à la sécurité publique ;
- de distribuer des tracts sans une autorisation spéciale ;
- d'offrir, de louer, de vendre quoi que ce soit, de se livrer à une quelconque publicité ailleurs que dans les espaces affectés à cet usage et sans l'autorisation correspondante ;
- d'effectuer des prises de vue fixes ou mobiles ou des prises de son sans autorisation particulière de l'exploitant. Toutefois, de telles activités peuvent être autorisées par l'exploitant, notamment aux conditions d'heures et d'emplacement qu'il fixera ;
- d'abandonner ou de jeter dans les stations, les agences commerciales de l'exploitant ou dans les véhicules tous papiers (journaux, emballages, titres de transports...) résidus ou détritiques de toute nature pouvant nuire à l'hygiène et à la propreté des lieux et / ou gêner d'autres voyageurs et / ou susceptibles de provoquer des troubles de fonctionnement aux équipements et installations ;
- de solliciter la signature de pétition, de se livrer à une quelconque propagande, de tenir des rassemblements, et d'une manière plus générale, de troubler de quelque manière que ce soit la tranquillité des voyageurs dans les agences commerciales de l'exploitant ou les véhicules ;
- de pratiquer toute forme de mendicité ;
- d'apposer dans les stations équipées d'abribus de poteaux d'arrêt, sur les équipements, dans les locaux commerciaux ou dans les véhicules, des inscriptions de toute nature manuscrites ou imprimées : tracts, affiches, tags ou gravages;
- de pratiquer toute activité sportive ou jeu susceptible de gêner l'exploitation.

Les voyageurs qui, par leur tenue ou leur comportement, risquent d'incommoder ou d'apporter un trouble à l'ordre public et / ou à la sécurité à l'intérieur d'un véhicule, à un arrêt ou dans un espace commercial du réseau, devront quitter les lieux si la demande leur en est faite par le personnel habilité de l'exploitant.

Si elles ont payé le prix de leur déplacement, elles ne peuvent prétendre en pareil cas à un quelconque dédommagement.

En cas de non-respect des dispositions prévues au présent article 2.5, l'exploitant décline par avance toute responsabilité pour les accidents ou dommages qui pourraient en résulter.

En tout état de cause, les voyageurs doivent se conformer aux injonctions qui leur sont données directement par les personnels habilités par l'exploitant ou indirectement par l'intermédiaire d'une annonce sonore ou d'une signalisation.

2.6 Sécurité dans les transports scolaires

A la montée et la descente

Les accidents les plus graves se produisent sur le trajet entre le domicile et l'arrêt du car scolaire, et autour du car, au moment de la montée ou de la descente. C'est pourquoi, le port du gilet jaune est obligatoire à la montée et à la descente du car pour les élèves empruntant les transports scolaires (hors milieu urbain).

La montée et la descente des élèves doivent s'effectuer avec ordre. Les élèves doivent attendre, pour ce faire, l'arrêt complet du véhicule.

Ils doivent être présents avant l'heure de passage ou de départ du car.

Pour les jeunes enfants (moins de 6 ans), il est vivement conseillé, pour leur sécurité, qu'un parent (ou un adulte mandaté par la famille) les accompagne le matin. Le soir, la présence de cet adulte est obligatoire au point d'arrêt de car.

Après la descente, les élèves ne doivent s'engager sur la chaussée qu'après le départ du car. Ils doivent s'assurer qu'ils peuvent le faire en toute sécurité : ils attendent que le car soit suffisamment éloigné pour que la vue sur la chaussée soit complètement dégagée du côté où le car s'éloigne.

En cas de règlement particulier aux lieux de descente ou de montée, gares routières par exemple, l'élève est tenu de le respecter.

Dans le car

Les sacs, serviettes, cartables ou paquets de livres doivent être placés sous les sièges ou, lorsqu'ils existent, dans les porte-bagages : le couloir de circulation ainsi que l'accès à la porte de secours doivent rester libres de ces objets.

Chaque élève assis doit rester à sa place pendant tout le trajet, ne la quitter qu'au moment de la descente et se comporter de manière à ne pas gêner le conducteur, ni distraire de quelque façon que ce soit son attention, ni mettre en cause la sécurité.

Chaque élève doit s'attacher avec la ceinture de sécurité prévue à cet effet, dès lors que le siège qu'il occupe en est équipé.

Sanctions

En cas de non respect du règlement, les sanctions suivantes sont applicables :

- Avertissement adressé aux parents ou à l'élève majeur ;
- Exclusion temporaire de courte durée n'excédant pas quinze jours prononcée par l'exploitant après avis de Concarneau Cornouaille Agglomération ;
- Exclusion de plus longue durée ou définitive prononcée par le Président de Concarneau Cornouaille Agglomération.

Toute détérioration commise par les élèves à l'intérieur d'un car affecté aux transports scolaires engage la responsabilité des parents si l'élève est mineur ou leur propre responsabilité s'ils sont majeurs.

3) VENTE ET CONTRÔLE DES TITRES DE TRANSPORT

3.1 Tarifs

Les conditions d'utilisation des titres de transport ainsi que la tarification applicable sont définies par Concarneau Cornouaille Agglomération.

3.2 Achats de titres de transport

L'acquisition des titres peut être effectuée, selon la nature du titre, en se rendant auprès des revendeurs agréés (Dépositaires Coralie), à l'agence commerciale de l'exploitant ou auprès des conducteurs lors de la montée dans les véhicules ; dans ce dernier cas les voyageurs sont invités à faire l'appoint.

3.3 Limitation d'utilisation

Il est interdit à tout voyageur :

- d'utiliser un titre de transport dans des conditions irrégulières ;
- de faire usage d'un titre de transport ou d'une carte d'abonnement ou de circulation qui aurait fait l'objet d'une modification ou d'une préparation quelconque susceptible de favoriser la fraude ;
- de céder à titre onéreux ou gratuit un titre de transport préalablement composté ou une carte d'abonnement nominative ;
- de revendre des titres de transport non compostés.

3.4 Validation des titres

Dès leur accès à l'intérieur du véhicule, les voyageurs doivent :

- présenter au conducteur leur titre de transport même s'ils sont en correspondance ou s'ils sont en possession d'une carte d'abonnement ou de libre circulation ;
- composer leur ticket unité, ticket journée ou tout titre vendu à bord du véhicule lors de leur 1ère utilisation en l'introduisant dans le valideur mis à leur disposition près du poste de conduite.

Les voyageurs sont tenus de reporter sur leur coupon d'abonnement leur numéro d'abonné.

3.5 Contrôle des titres

Le personnel de contrôle de l'exploitant peut à tout moment du trajet dans les véhicules et dans les zones sous contrôle, vérifier les titres de transports.

Les voyageurs doivent se munir de titres de transport correspondant à la catégorie et à la nature du service qu'ils utilisent ; ils sont responsables du bon état de conservation de leur titre de transport et doivent, pendant toute la durée de leur déplacement c'est à dire jusqu'à leur descente du véhicule ou leur sortie de la zone contrôlée du réseau, pouvoir le présenter sur demande à tout personnel affecté par l'exploitant au contrôle et/ou à la perception, habilité à cet effet.

Tout voyageur utilisant un titre de transport émis à tarif réduit ou une carte d'abonnement ou de circulation, doit pouvoir faire preuve de sa qualité d'ayant droit et de son identité sur demande du personnel habilité de l'exploitant. Ne pouvant apporter immédiatement cette preuve, le voyageur est considéré en infraction et exposé comme tel aux sanctions pénales ou réglementaires.

4) CONSTATATION DES INFRACTIONS

Les voyageurs qui auront enfreint les dispositions des articles 2.4, 2.5 et 3 seront en situation d'infraction.

Ces infractions peuvent, à tout moment du trajet dans les véhicules et dans les zones sous contrôle, être constatées par le personnel de contrôle habilité de l'exploitant.

4.1 Peines encourues

Les infractions sont punies de peines prévues par les différents textes légaux ou réglementaires en vigueur, sans préjudice des réparations civiles qui pourraient être réclamées par l'exploitant.

4.2 Indemnité forfaitaire transactionnelle

S'il n'y a pas eu tentative manifeste de fraude de la part du voyageur, celui-ci peut éviter toute poursuite pénale en effectuant le paiement d'une indemnité forfaitaire transactionnelle correspondant à l'infraction :

- sur le champ entre les mains de la personne du service de contrôle de l'exploitant et contre remise d'une quittance,
- ou dans le délai de deux (2) mois à compter de la date de l'infraction, auprès du service de l'exploitant indiqué sur le procès-verbal qui lui a été remis,

Dans le cas d'un paiement différé, l'indemnité forfaitaire est augmentée d'un montant pour frais de dossier.

Tout voyageur en situation d'infraction qui refusera le paiement de l'indemnité forfaitaire transactionnelle ou qui, acceptant de régulariser sa situation, n'en effectuera finalement pas le règlement, sera passible des poursuites devant les juridictions compétentes.

5) OBJETS TROUVES

5.1 Responsabilité

L'exploitant n'est nullement responsable des objets perdus ou volés dans les véhicules, dans ses bureaux ou à l'agence commerciale, ainsi que chez ses dépositaires.

Il peut procéder ou faire procéder à la destruction immédiate des objets abandonnés ou laissés sans surveillance pouvant représenter un éventuel danger pour le public.

5.2 Garde

Les objets trouvés sont **gardé à l'agence Coralie.**

6) RECLAMATIONS

6.1 Qualité

Toute personne qui manifestera l'intention d'obtenir un éventuel dédommagement à l'occasion d'un parcours effectué sur le réseau, quelles que soient les circonstances invoquées, sera tenue de faire la preuve de sa qualité de voyageur, soit en présentant le ticket utilisé réglementairement, soit par tout moyen de nature à établir la conclusion du contrat de transport et le paiement du prix du parcours.

6.2 Réclamations verbales

Les réclamations verbales des voyageurs ne peuvent être reçues que par le personnel de contrôle de l'exploitant.

6.3 Réclamations écrites

Les réclamations écrites dûment motivées doivent être adressées dans les 48 heures suivant l'incident au Siège de l'exploitant :

Par voie postale :
CORALIE
9, rue Lucien Vidie
ZA de Kerampéru
29900 CONCARNEAU

Par courrier électronique :
www.coralie-cca.fr

6.4 Registre des réclamations

Le personnel de l'agence commerciale (Quai d'Aiguillon Concarneau) se tient à la disposition de la clientèle pour recueillir et enregistrer les suggestions et réclamations.

7) AFFICHAGE

Une information indiquant les lieux de consultations du présent règlement d'exploitation est affichée dans les véhicules.

Il peut par ailleurs être consulté par toute personne qui le souhaite, dans son intégralité, au siège de l'exploitant, à l'agence commerciale, **sur le site internet Coralie** ou bien être expédié sur demande.

8) REMBOURSEMENT /REPLACEMENT

8.1 Remboursement :

Hors cas d'interruption du service motivée par la grève, l'exploitant ne sera tenu de rembourser totalement ou partiellement un titre de transport qu'il aura commercialisé quel que soit le motif invoqué dans la demande.

En cas d'interruption du service motivée par la grève et sous réserve d'une responsabilité directe de l'Exploitant dans la non application du Plan de Transport Adapté et du Plan d'Information, les usagers directement concernés par la non application des dits plans pourront faire une demande d'indemnisation.

8.2 Remplacement :

Seuls seront remplacés gratuitement, sur justification de perte ou de vol, les coupons des abonnements annuels. Le remplacement ne sera accepté que deux fois sur la durée de validité des dits coupons. A partir de la troisième fois, son remplacement sera facturé conformément à la grille tarifaire.

9) COMPENSATIONS FINANCIERES

En aucun cas, l'exploitant ne pourra être tenu responsable des éventuelles conséquences de retards, ou services non assurés quelle qu'en soit la raison.

10) DISPOSITIONS PARTICULIERES S'APPLIQUANT AUX SERVICES A LA DEMANDE

10.1 Service TAD

Réservation

Le service est déclenché par le client sur appel et réservation téléphonique auprès de la centrale de réservation : le service est mis en place dès le premier appel.

La réservation s'effectue obligatoirement par téléphone au 02 98 60 53 76, ou directement à l'agence commerciale aux horaires d'ouverture de l'agence. Les réservations doivent être prises :

- au plus tard la veille avant 18h pour les départ avant 10h
- au plus tard une heure avant pour les départs après 10h.

Les réservations pour le lundi sont à effectuer au plus tard le samedi avant 12h30.

Dans la mesure ou, pour quelque raison que ce soit, l'utilisateur ne pourrait effectuer le déplacement demandé et programmé, il est tenu d'en informer Coralie par tout moyen approprié au moins deux heures à l'avance par rapport à l'horaire déclenché.

C'est pourquoi, au cas ou il était l'unique client de ce service et sauf circonstances justifiant ce manquement, il lui sera appliqué à partir du deuxième déplacement inutile une pénalité, selon le cas, du montant de la course facturée par le taxi sous-traitant, ou d'un montant de 20€ si le service est assuré par le personnel de l'exploitant ; cette pénalité fera l'objet d'une facturation spécifique.

Ponctualité

Le conducteur ne pourra attendre au-delà de l'horaire prédéfini.

Sécurité

A bord du véhicule, les utilisateurs doivent se conformer aux instructions de sécurité et notamment ne pas refuser le port de la ceinture; toute infraction répétée à cette disposition peut entraîner le refus de Coralie d'assurer de nouvelles prestations de transport.

11) REGLEMENT DU SERVICE HEP'Co

11.1 *Objet du règlement*

Les dispositions du présent règlement sont applicables au service de transport public de personnes à mobilité réduite réalisé sur le territoire de Concarneau Cornouaille Agglomération sous la dénomination « Hep'Co ». Hep'Co s'inscrit dans le dispositif de mise en œuvre du réseau de transport public et a pour vocation d'assurer les déplacements réguliers ou occasionnels des personnes à mobilité réduite dont le handicap est tel qu'il ne leur permet pas d'accéder aux véhicules des lignes régulières du réseau de transport urbain.

11.2 *Conditions d'accès au service*

L'accès au service Hep'Co est réservé aux personnes titulaires d'une carte d'invalidité délivrée par la MDPH dont le taux est supérieur ou égal à 80%.

Le service est aussi ouvert aux personnes en court séjour venant de communes extérieures de Concarneau Cornouaille Agglomération, et qui remplissent les conditions d'utilisation du service.

La demande d'inscription au service se fait sur examen d'un dossier complété par le demandeur et l'accès au service est validé par un courrier du service Hep'Co.

Les personnes attestent sur l'honneur que leurs déplacements dans un transport collectif ne sont pas contre-indiqués. Elles indiquent leur besoin d'une assistance ou non lors du transport. Elles s'engagent à respecter l'ensemble des règles du service liées au transport collectif, notamment le port d'éventuels équipements spécifiques adaptés à la nature de handicap (harnais, ceinture 2 points, etc....).

Les demandes de dossiers se font auprès du service Hep'Co au 02.98.60.53.76 aux heures d'ouverture de l'agence.

En dehors des personnes titulaires d'une carte 80% MDPH, les personnes de 85 ans et plus justifiant d'une carte d'invalidité de 50% minimum pourront faire une demande d'inscription au service dans les conditions fixées précédemment.

Il peut être demandé que les réservations soient prises par une tierce personne choisie par la personne transportée, ce « référent » venant pallier les défaillances de cette dernière dans sa capacité à organiser ses déplacements (troubles de la mémoire, surdité, etc) afin d'éviter les erreurs de programmation des transports.

En cas d'évolution de la situation de l'utilisateur, une révision des conditions de transport pourra être opérée par le service Hep'Co après validation de Concarneau Cornouaille Agglomération.

11.3 *Renseignements et réclamations*

Les demandes d'information en matière d'admission, de tarification ou toutes questions sur le mode de fonctionnement du service ainsi que les réclamations et les suggestions sont reçues par courrier, par téléphone, par mail aux coordonnées suivantes :

Agence Coralie - Service Hep'Co
18 Place du Général de Gaulle.
29900 Concarneau
02.98.60.53.76
www.coralie-cca.fr

11.4 *Nature des prestations réalisées par Hep'Co*

Le service Hep'Co assure le transport de porte à porte, pour des déplacements du domicile au lieu de destination, entre deux points du domaine public et/ou privé ouvert à la circulation automobile.

Les trajets sont possibles à l'intérieur du Périmètre de Transports Urbains de Concarneau Cornouaille Agglomération.

La prestation ne comprend pas l'accompagnement à l'intérieur du bâtiment, le portage dans l'escalier et la montée dans les étages, mais le conducteur devra s'assurer que la personne déposée ne se retrouve pas dans des conditions de difficultés ou de danger au lieu de dépose.

Le service Hep'Co ne saurait être assimilé au taxi. Le choix du véhicule, du groupage et de l'itinéraire emprunté par le conducteur relèvent de la responsabilité exclusive de l'exploitant. De même la destination prévue lors de la réservation ne peut être modifiée au cours du trajet.

En tant que service public, le service Hep'Co privilégie le recours au groupage. Pour se faire un transport réservé peut être décalé dans la limite de + ou - 10 minutes par rapport à l'horaire demandé lors de la réservation, une attention particulière étant toutefois portée aux rendez-vous dont les horaires sont peu aménageables.

A l'instar du réseau urbain sur lequel la distance moyenne entre deux arrêts est de 300 mètres, la prestation transport est réalisée à partir d'un déplacement supérieur à 300 mètres.

Les conducteurs du service Hep'Co ne réalisent pas de service privé sans lien avec le transport (achat d'un journal, retrait d'argent...etc).

Pour un transport à destination de la gare SNCF de Rosporden, l'arrivée devra se faire au moins 30 minutes avant le départ du train.

11.5 Fonctionnement du service et réservation

Le service fonctionne de 7h30 (première prise en charge : 7h30) à 19h00 (dernière prise en charge : 19h) du lundi au samedi hors jours fériés.

En période été (période identique à celle du réseau urbain), le service fonctionne de 7h30 (première prise en charge : 7h30) à 19h30 (dernière prise en charge : 19h30) du lundi au samedi et de 13h30 (première prise en charge : 13h30) à 19h30 (dernière prise en charge : 19h30) le dimanche et jours fériés.

Les réservations s'effectuent par téléphone du lundi au vendredi à l'agence Coralie au 02.98.60.53.76. de 8h45 à 12h15 et de 14h00 à 17h30.

Déplacements réguliers :

Les demandes de réservation à heures fixes sur une période supérieure à un mois peuvent faire l'objet d'une réservation unique traitée chaque trimestre. Ces transports réguliers peuvent être annulés de manière ponctuelle (départ en vacances ...etc) en communiquant au service Hep'Co les dates d'absence au minimum 8 jours avant celle-ci.

Déplacements occasionnels :

Les réservations sont ouvertes à partir de 8 jours avant la date souhaitée de déplacement, et jusqu'à la veille 17h30.

Déplacements dans le cadre d'une activité groupée :

A l'occasion d'une sortie en groupe, il est demandé d'effectuer une seule demande de réservation en indiquant l'effectif précis concerné afin que le service Hep'Co puisse répondre au mieux à la demande (Groupe maximum de 8 personnes dont 3 personnes maximum en fauteuil roulant).

Les transports domicile / travail seront prioritaires sur les autres transports.

Les transports pour soins ouvrant droit à un bon de transport sécurité sociale ne seront pas pris en charge par le service Hep'co.

Le Service Hep'co n'assure pas, au titre du service public, les transports à destination des établissements spécialisés et des établissements d'accueils de jour (Etablissement et Service d'Aide par le Travail-ESAT, établissements d'accueil de personnes handicapées ou établissements d'hébergement de personnes âgées dépendantes-EHPAD), qu'il s'agisse de transports pour les activités relevant de ces établissements ou inter-établissements ou pour les trajets domicile / établissements.

A contrario les demandes de transport des résidents permanents de ces établissements pour des déplacements personnels seront assurées dans le cadre du transport public.

11.6 Déplacements annulés

Sauf circonstances exceptionnelles dûment justifiées, une annulation est considérée hors délai lorsqu'elle intervient la veille du déplacement après 17h30. Dans la mesure où l'utilisateur ne pourrait effectuer le déplacement demandé et programmé, il est tenu d'en informer le service Hep'co, par tout moyen approprié, au moins deux heures à l'avance par rapport à l'heure initialement programmée de prise en charge. Le non-respect de ce délai engendre un transport perdu pour un autre utilisateur.

Si l'annulation intervient moins de deux heures avant l'horaire initialement prévu, mais avant que le véhicule ne se soit déplacé, une pénalité correspondant au montant d'un ticket de transport est réclamée au client.

Si l'annulation intervient alors que le véhicule s'est déplacé, une pénalité de 20 euros est appliquée au client.

Faute de régularisation de cette pénalité, par l'usager, sous 30 jours, l'accès au service peut être suspendu par décision conjointe de Concarneau Cornouaille Agglomération et du service Hep'co.

11.7 Ponctualité

Tout retard pénalise l'ensemble des usagers. Il est demandé à l'utilisateur d'être prêt 10 minutes avant l'horaire convenu lors de la réservation.

Des retards répétés feront l'objet d'une mise en garde de la part de l'exploitant pouvant aboutir à suspendre momentanément l'accès au service.

Le service Hep'Co s'efforcera, de même, de respecter l'horaire convenu de prise en charge, et d'avertir le client, en cas de retard, par les moyens mis à sa disposition (téléphone fixe, mobile, contact...etc).

Le conducteur ne pourra attendre au-delà de 10 minutes après l'horaire convenu.

11.8 Titres de transport

Points de vente

- ✓ Au près du conducteur sous forme de tickets à l'unité. Il est conseillé de disposer de l'appoint.
- ✓ Par correspondance sous forme de carnets 10 voyages à adresser au service Hep'co – 9 rue Lucien Vidie - 29900 - CONCARNEAU.

11.9 Statut des accompagnateurs

L'accompagnateur obligatoire :

La nécessité pour l'utilisateur d'être accompagné dans ses déplacements est établie lors de l'inscription au service à titre d'assistance (mention portée sur la carte d'invalidité). L'accompagnateur voyage alors gratuitement.

Aucun transport ne pourra être effectué en son absence.

Cet accompagnateur n'est pas désigné nommément mais il est, par définition, majeur, autonome et apte à assister l'utilisateur par sa connaissance du handicap.

La tierce personne :

Les personnes détentrices d'une carte d'invalidité sur laquelle figure la mention « tierce personne » ou « accompagnement » pourront se faire accompagner.

L'accompagnateur n'est pas désigné nommément mais il est, par définition, majeur, autonome et apte à assister l'utilisateur par sa connaissance du handicap.

Cet accompagnateur voyage gratuitement. Sa présence est à préciser lors de la réservation.

L'accompagnateur facultatif:

Il s'agit de personnes de la famille ou amis qui participent au déplacement de l'usager sans prendre en charge une mission d'assistance. Dans ce cas, l'accompagnateur doit être détenteur d'un titre de transport Hep'co. En outre, il sera autorisé à être transporté dans la limite des places disponibles pour le déplacement convenu.

La présence et le nombre d'accompagnateurs sont à préciser lors de la réservation.

11.10 Sécurité

Le port de la ceinture de sécurité intégrée au fauteuil de l'usager ne suffit pas.

Le transport ne pourra être effectué en cas de refus du port de la ceinture de sécurité, ou de tout autre dispositif permettant d'effectuer le transport dans de bonnes conditions de sécurité.

A bord du véhicule, les utilisateurs doivent se conformer aux instructions de sécurité et toute infraction répétée à cette disposition peut entraîner le refus d'Hep'Co d'assurer de nouvelles prestations de transport.

En cas de transport d'un mineur ou d'un adulte non autonome, il est de la responsabilité des parents ou du tuteur d'assurer la présence d'un adulte au lieu de rendez-vous sur la voie publique lors de la prise en charge et de la dépose.

Dans le cas contraire, l'usager pourra se voir refuser l'accès aux transports.

11.11 Mise à jour de la fiche utilisateur

En cas de déménagement, de changement de numéro de téléphone ou de conditions de déplacements (Type de fauteuil, déambulateur, ...etc.) il est impératif de prévenir le service Hep'Co par écrit ou par courrier électronique pour permettre de tenir compte de ces informations lors de la programmation des déplacements.

11.12 Animaux

A l'exception des chiens servant de guide, lesquels sont admis gracieusement, la présence d'animaux, est interdite à bord des véhicules.

Les animaux domestiques de petite taille pourront cependant être admis lorsqu'ils sont transportés dans des paniers, sacs ou cages convenablement fermés, sans pour autant qu'ils occupent une place assise. Les animaux ne doivent pas, en tout état de cause, salir ou incommoder les passagers ou constituer une gêne à leur égard.

Le service Hep'Co ne pourra être tenu pour responsable des conséquences des accidents dont les animaux auraient été l'objet, ni des dommages qu'ils auraient pu occasionner.

11.13 Matières dangereuses

Il est interdit aux utilisateurs d'introduire à bord des véhicules des matières dangereuses, ainsi que des matières susceptibles de salir ou incommoder ou des matières dont la possession est pénalement poursuivie.

11.14 Bagages

La prise en charge de bagages peu encombrants et de colis peu volumineux est autorisée dans la limite des capacités des véhicules, sous l'entière responsabilité de leur propriétaire.

Le volume et le poids approximatif devront être précisés lors de la réservation. Dans le cas contraire, le service pourra refuser la prise en charge des bagages pour raisons de sécurité ou d'hygiène.

Hep'Co se décharge de toute responsabilité en cas de perte, de dégradations ou de vol d'objets de valeur.

11.15 Objets trouvés

Les objets trouvés dans les véhicules seront centralisés à l'Agence Coralie où ils pourront être récupérés sur justificatif ou, sur leur demande, être remis à leur propriétaire à l'occasion d'un nouveau déplacement.

11.16 Comportement à bord du véhicule

Toute personne, qui par son comportement, risquerait d'incommoder les autres voyageurs ou d'apporter un trouble à l'ordre public à l'intérieur du véhicule, pourra se voir refuser de manière provisoire ou définitive l'accès au service.

Il est notamment interdit de manger, de fumer, de boire ou de monter dans le véhicule en état d'ébriété.

11.17 Renseignements et réclamations

Les demandes de renseignements se font auprès de l'Agence CORALIE, Service Hep'Co au 02.98.60.53.76.

Les réclamations sont faites par courrier à l'Agence CORALIE, Service Hep'Co qui les transmettra à Concarneau Cornouaille Agglomération.