



REGLEMENT D'EXPLOITATION

Article 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.

Article 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,
- Leur besoin d'une assistance ou non lors du transport,
- Respecter l'ensemble des contraintes du service liées au transport, 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 02.98.60.55.55

En dehors des personnes titulaire 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'usager, une révision des conditions de transport pourra être opérée par le service Hep'Co après validation de Concarneau Cornouaille Agglomération.

Article 3 – Renseignements et réclamations

Les demandes d'information en matière d'admission, de tarification ou de 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
Quai d'Aiguillon
29900 Concarneau
02.98.60.55.55
www.coralie-cca.fr

*Réseau de Transport CORALIE
Concarneau Cornouaille Agglomération*

Article 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.

Article 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 02.98.60.55.55. 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 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.

Article 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.

Article 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.

Article 8 – Titres de transport

Points de vente

- ✓ Après 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.

Article 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. 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.

Article 10 – Sécurité

Le port de la ceinture de sécurité intégrée au fauteuil de l'utilisateur 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'utilisateur pourra se voir refuser l'accès aux transports.

Article 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.

Article 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.

Article 13 – Matières dangereuses

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

Article 14 – Bagages

La prise en charge de bagages peu encombrants et de colis peu volumineux et 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.

Article 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.

Article 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.

Article 17 – Renseignements et réclamations

Les demandes de renseignements se font auprès de l'Agence CORALIE, Service Hep'Co au 02.98.60.55.55.

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