

# REGLEMENT SERVICE HEP'CO

## **1. Préambule :**

Le service HEP'CO est destiné aux personnes domiciliées sur le territoire des communes de Concarneau et de Melgven, qui présentent un handicap ne leur permettant pas d'utiliser les lignes régulières de Busco. Ce service couvre les déplacements privés des bénéficiaires, et en aucun cas les déplacements pour des besoins médicaux, liés à leur pathologie.

## **2. Objet du service :**

Le transport des personnes à mobilité réduite fait parti du dispositif global de transports publics.

Le service HEP'CO a pour vocation d'assurer les déplacements de porte à porte des personnes dont le handicap ne permet pas l'accès au réseau classique. Il s'agit des déplacements du domicile au lieu de destination, entre deux points des domaines public ou privé ouvert à la circulation automobile.

La prestation ne comprend pas l'assistance aux bénéficiaires à l'intérieur des bâtiments, notamment la montée dans les escaliers.

Le service de transport HEP'CO assure le déplacement des personnes pour les motifs définis ci-après :

- des déplacements réguliers (travail, ...) ;
- des déplacements occasionnels (achats, loisirs ...).

## **3. Périmètre desservi :**

Les trajets sont possibles à l'intérieur du Périmètre des Transports Urbains qui comprend les communes de Concarneau et Melgven.

## **4. Les ayants - droits :**

a)Les titulaires d'une carte d'invalidité orange.

Cette carte doit porter certaines mentions particulières :

- \* La mention du taux d'invalidité qui doit être de 80 % à 100 % ;
- \* Station debout pénible (la carte est barrée d'une diagonale verte) ;
- \* Canne blanche ;
- \* Cécité (la carte porte une étoile verte).

b) personnes à partir de 85 ans justifiant d'une carte d'invalidité de 50 % minimum.

**Les déplacements ne doivent pas correspondre à des motifs médicaux, pouvant être assurés par un taxi ou un véhicule sanitaire léger (VSL) avec prise en charge par la CPAM.**

### **5. Condition d'accès au service :**

1.

**Prise de contact à l'agence Busco par téléphone au 02/98/60/53/76.**  
-Prise de RDV à domicile pour constitution du dossier d'inscription.  
Ou  
-Validation des renseignements pour envoi du dossier d'inscription à domicile.



2.

**Inscription :**  
-Envoi du dossier à domicile  
ou  
-Visite à domicile.



3.

**Réception du dossier d'inscription :**

↓ Accord	↓ Visite médicale auprès d'un médecin agréé.(à la charge du demandeur)
	↓
	↓
Accord	refus

L'accord ou le refus est notifié au demandeur par un courrier du S.I.V.U.

### **6. Le fonctionnement du service :**

Le service fonctionne de 7h30 à 19h30 du lundi au samedi hors jours fériés ; cependant, Hep'Co ne pourra garantir l'exécution des prestations qu'aux horaires de bureau (du lundi au vendredi de 8h30 à 18h00). Hep'Co n'est pas en mesure de garantir l'exécution de l'ensemble des réservations en dehors de ces horaires.

En période Eté, de 7h30 à 19h30 du lundi au samedi et de 13h30 à 19h30 le dimanche et jours fériés.

## **7. La réservation :**

La réservation pour une course déterminée s'effectue par téléphone du lundi au vendredi à l'agence BUSCO au 02/98/60/53/76 de **8h45 à 12h15 et de 14h00 à 17h30**, la veille pour le lendemain.

## **8. L'annulation :**

Toute annulation d'un transport déjà réservé doit être **effectuée au plus tard la veille au 02/98/60/53/76**, avant **17 h 30**.

## **9. La ponctualité :**

Tout retard pénalise l'ensemble de la clientèle. 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 après avis du S.I.V.U.

En outre, le conducteur ne sera pas en mesure d'attendre le bénéficiaire pour ne pas perturber les services suivants.

## **10. Titres de transport :**

Le titre de transport sera délivré par le conducteur lors du départ. Il est valable pour un trajet.

## **11. 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. 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.

### **L'accompagnateur payant :**

Il s'agit de personnes de la famille ou amis qui participent au déplacement de l'utilisateur sans prendre en charge une mission d'assistance. Dans ce cas l'accompagnateur doit être détenteur d'un titre de transport ; en outre il sera autorisé à être transporté dans la limite des places disponibles pour le déplacement convenu. **La présence et le nombre d'accompagnateur sont à préciser lors de la réservation.**

## **12. 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 HEP'CO d'assurer de nouvelles prestations de transport.

### **13. Matières dangereuses :**

Il est interdit aux utilisateurs d'introduire à bord des véhicules des matières dangereuses, ainsi que, en général, toutes celles qui sont incommodes ou susceptibles de salir.

### **14. Animaux :**

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

Les animaux domestiques de petites 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.

BUSCO ne pourra être tenue responsable des conséquences des accidents dont les animaux auraient été l'objet, ni des dommages qu'ils auraient pu occasionner.

### **15. Objets encombrants :**

Les objets encombrants ne sont pas acceptés, sont considérés comme encombrants les objets dont les dimensions cumulées excèdent 1 mètre. Les poussettes sont tolérées en fonction des places disponibles.

### **16. Sanctions :**

Si le client ne procède pas à l'annulation de sa commande la veille avant 17 h 30, le prix des réservations lui est facturé.

Dans la mesure où, pour quelque raison que ce soit, l'utilisateur ne pourrait effectuer le déplacement demandé et programmé, il est tenu d'en informer 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.

C'est pourquoi, à défaut et, sauf circonstances justifiant ce manquement, il lui sera appliqué à **partir du deuxième déplacement inutile une pénalité de 20 €** ; elle fera l'objet d'une facturation spécifique.

Le refus de s'acquitter de la pénalité peut entraîner, après avis du S.I.V.U. l'exclusion du service.

Tout manquement aux règles normales d'utilisation du service décrites dans le présent règlement expose son auteur (après avis du S.I.V.U) à des sanctions pouvant aller jusqu'à l'interdiction d'utiliser le service à titre temporaire ou définitif.

### **17. Application :**

Le présent règlement est seul applicable au fonctionnement du service de transport à mobilité réduite HEP'CO, il a été approuvé par le S.I.V.U de Concarneau - Melgven, par délibération du 19 décembre 2008.

### **18. Renseignements et réclamations :**

Pour tout renseignement, le client devra s'adresser à BUSCO au service HEP'CO au 02/98/60/53/76 ; et pour **toute réclamation, au S.I.V.U au 02/98/50/38/20.**

### **19. Mise à jour de la fiche utilisateur :**

En cas de déménagement, de changement de numéro de téléphone, ou de conditions de déplacement (type de fauteuil...) il est important de prévenir par écrit HEP'CO pour nous permettre de tenir compte de ces informations dans notre programmation.