

# Conditions générales du service public de transport à la demande de GrandAngoulême des Personnes à Mobilité Réduite ou en situation de handicap

---



# Sommaire

<b>Préambule</b> .....	3
<b>Article 1 : Objet du règlement</b> .....	3
<b>Article 2 : Bénéficiaires et conditions d'accès au service</b> ..	3
<b>Article 3 : Couverture géographique</b> .....	5
<b>Article 4 : Amplitude du service et fonctionnement des réservations.</b> .....	6
<b>Article 5 : Tarification</b> .....	6
<b>Article 6 : Conditions de prise en charge</b> .....	7
1. Possibilité d'adaptation des horaires et de groupage.....	7
2. Respect des horaires de prise en charge.....	8
3. Définition de l'arrêt et du trajet .....	9
<b>Article 7 : Annulation de voyages et retards</b> .....	9
<b>Article 8 : Obligations du conducteur et sécurité</b> .....	10
<b>Article 9 : Obligations des voyageurs</b> .....	10
<b>Article 10 : Conditions de transport des animaux et objets divers</b> .....	11
1. Animaux .....	11
2. Bagages .....	11
3. Poussettes.....	11
<b>Article 11 : Objets perdus ou trouvés</b> .....	12
<b>Article 12 : Interdictions</b> .....	12
<b>Article 13 : Réclamations</b> .....	13
<b>Article 14 : Sanction des infractions au présent règlement</b> .....	13
<b>Article 15 : Contact du service Libus</b> .....	13
<b>Article 16 : Acceptation du présent règlement par l'utilisateur du service</b> .....	14
<b>Annexe 1 - Critères et conditions d'accès au service</b> .....	15
<b>Annexe 2 - Déplacements exclus du service Libus</b> .....	17

## Préambule

Le service public de transport à la demande des Personnes à Mobilité Réduite ou en situation de handicap est une composante du dispositif global de transports publics de GrandAngoulême.

Ce service a pour vocation de répondre aux besoins des personnes à mobilité réduite qui, en raison de leur situation particulière, ne peuvent pas utiliser le réseau de bus classique. Il s'agit d'un service adapté et complémentaire au réseau de bus existant et aux différents services privés de mobilité actuellement organisés sur le territoire.

## Article 1 : Objet du règlement

Le présent règlement définit les conditions particulières dans lesquelles les voyageurs peuvent être transportés par le service Libus sur le territoire de l'agglomération, ce dans le respect des dispositions législatives, réglementaires, contractuelles, actuellement en vigueur.

Libus est un service de transport adapté, à la demande. Il assure, sur réservation, un service d'arrêt à arrêt.

## Article 2 : Bénéficiaires et conditions d'accès au service

Ce service est destiné à certains publics spécifiques qui, en raison de leur situation particulière, ne peuvent pas utiliser le réseau de bus classique.

Les critères et les modalités d'accès au service (ayant-droits, accès temporaires) sont définis par une commission d'accès composé d'experts (cf. annexe 1).

Toutes personnes souhaitant utiliser le service, de manière régulière ou non, doit être inscrite au service. Dans ce cadre, sauf cas particulier défini par la commission d'accès au service, le demandeur doit compléter un dossier qui peut être retiré auprès de la STGA, de GrandAngoulême, ou des Centres Communaux d'Action Sociale (CCAS) des communes de l'agglomération.

Une fois le dossier complété et instruit selon les modalités définis par la commission d'accès au service, une suite favorable ou défavorable est donnée à la demande par écrit.

L'inscription au service est gratuite.

### ***Accompagnateur***

Le bénéficiaire peut être accompagné d'une personne valide, capable d'assurer son accompagnement. Le transport de l'accompagnateur est gratuit pour les personnes l'ayant indiqué lors de l'inscription au service.

L'accompagnateur n'est jamais prioritaire par rapport à un ayant droit. Il est impératif de mentionner sa présence dès la réservation.

L'accompagnateur voyagera strictement sur le même trajet (arrêt de départ – arrêt d'arrivée) que la personne accompagnée. Il ne peut être lui-même inscrit au service.

Dans le cas d'un handicap lourd, dépassant les compétences des conducteurs, la STGA se réserve le droit d'exiger la présence systématique d'un accompagnateur.

## **Exceptions**

Le service Libus ne comprend pas les transports relevant de la compétence d'autres collectivités ou organismes.

Sont donc notamment exclus (cf. annexe 2) :

- Les transports des scolaires et étudiants vers leurs établissements d'affectation
- Le transport à but thérapeutique qui relève de la Sécurité Sociale
- Le transport spécifique vers des établissements spécialisés dont la liste sera arrêtée par la commission d'accès.

En conséquence, les usagers ne pourront pas utiliser le service Libus pour effectuer des déplacements vers les établissements mentionnés en annexe 2.

## **Article 3 : Couverture géographique**

Libus fonctionne à la demande sur l'ensemble du territoire de l'agglomération.

La prise en charge et la dépose se font toutefois aux points d'arrêts existants du réseau de bus actuel.

Chaque bénéficiaire peut voyager à l'intérieur du périmètre défini ci-dessus.

## **Article 4 : Amplitude du service et fonctionnement des réservations.**

Le service Libus fonctionne sur réservation du lundi au samedi de 7h00 (première prise en charge) à 19h00 (dernière prise en charge).

Les réservations se font d'arrêt à arrêt, sur tous les arrêts de bus du réseau. Le tarif du service Libus est identique au reste du réseau de bus.

L'accueil téléphonique se fait de 9h00 à 12h00 et de 14h00 à 17h00.

Les réservations peuvent se faire au maximum la veille du déplacement jusqu'à 17h00 et le vendredi avant 17h00 pour une réservation le samedi ou le lundi (même logique pour les jours fériés).

Des réservations périodiques peuvent être prises en une seule fois.

Les réservations peuvent être prises :

- par le personnel d'accueil de l'exploitant du service,
- ou par l'utilisateur du service lui même via internet.

## **Article 5 : Tarification**

Le tarif appliqué est le même que celui en vigueur sur le réseau de bus de GrandAngoulême.

Les voyageurs doivent se munir d'un titre de transport à chaque voyage.

En cas de situation tarifaire irrégulière, l'utilisateur du service s'expose aux mêmes pénalités qu'un utilisateur du service du réseau de bus classique, à savoir :

« Les voyageurs en situation d'infraction tarifaire (absence de titre, titre non validée, titre non conforme, abonnement périmé, carte à puce non validée sur laquelle est porté un abonnement valable...) doivent s'acquitter immédiatement auprès du contrôleur du paiement d'une indemnité forfaitaire (lois du 15/07/1945 et du 30/09/1985 et décret 730 du 22/03/1942). Dans le cas contraire, le paiement en différé entraînera la perception des frais supplémentaires de dossier et/ou d'enregistrement.

Le montant de l'indemnité forfaitaire est affiché dans les véhicules de transport ; il est également consultable dans le guide bus et sur le site internet de l'exploitant.

Les voyageurs refusant d'acquitter dans les délais prévus l'indemnité forfaitaire font l'objet de poursuites judiciaires.»

## **Article 6 : Conditions de prise en charge**

### **1. Possibilité d'adaptation des horaires et de groupage**

Le personnel d'accueil de la STGA pourra être amené à proposer des horaires légèrement différents pour faciliter l'exploitation du service et privilégier les courses permettant de satisfaire plusieurs clients simultanément.

Une adaptation de l'heure de départ et de retour pourra être ainsi envisagée en fonction des disponibilités des véhicules sur la tranche horaire demandée.

Plusieurs clients pourront être transportés simultanément sans que la STGA ne les en informe au préalable.

## 2. Respect des horaires de prise en charge

Afin de ne pas désorganiser le planning établi, et pour ne pas pénaliser les autres clients, le respect des horaires est impératif.

Lors de chaque demande, **l'écart entre l'horaire souhaité par l'utilisateur et l'horaire proposé par le service Libus n'excède pas 20 minutes** et se décline comme suit :

Motif du déplacement	Horaire proposé
Déplacement contraint (professionnel, médical)	Compris entre l'heure de prise en charge souhaitée et – 20 minutes
Déplacement non contraint (loisirs, achat,...)	Compris entre l'heure de prise en charge souhaitée et + ou – 20 minutes

Une tolérance d'horaire de passage du véhicule est prévue :

- Le voyageur devra être présent au minimum 5 min avant l'horaire convenu lors de la réservation.
- L'horaire de passage du véhicule n'excédera pas 10 minutes par rapport à l'horaire convenu.

Si le conducteur prévoit un retard de plus de 10 min sur l'horaire fixé, la STGA préviendra le bénéficiaire par téléphone dans la mesure du possible.

Si l'utilisateur du service est en retard, le conducteur est autorisé à attendre 5 minutes après l'horaire défini. Passé ce délai, la réservation est considérée comme non suivie d'effet.

### 3. Définition de l'arrêt et du trajet

À la réservation, le nom de l'arrêt de prise en charge est communiqué au bénéficiaire. **L'arrêt de rendez-vous est toujours celui en direction du centre ville d'Angoulême** (sauf cas particulier précisé).

Un déplacement est défini comme un trajet direct entre un arrêt de départ et un arrêt d'arrivée. Le conducteur ne peut accepter aucun arrêt supplémentaire ou modification de destination. Il doit scrupuleusement respecter sa feuille de route.

Si une étape est nécessaire, le voyageur doit réserver deux déplacements à des horaires précis. Le véhicule n'a pas à attendre sur place entre ces deux déplacements.

Le choix du véhicule et de l'itinéraire emprunté par le conducteur relève de la responsabilité de l'exploitant.

### Article 7 : Annulation de voyages et retards

En cas de désistement, l'utilisateur du service doit annuler sa réservation de voyage auprès du service Libus de la STGA, aux heures d'ouverture du service, au mieux la veille pour le lendemain et maximum 5h avant le déplacement.

En cas d'annulation tardive ou de retards fréquents, la STGA se réserve le droit ne plus traiter prioritairement les demandes de transport de l'utilisateur du service concerné et pourra proposer à la commission d'accès d'exclure le bénéficiaire du service.

Par ailleurs, la STGA pourrait être amenée à facturer la course au tarif d'une course taxi classique.

## Article 8 : Obligations du conducteur et sécurité

Dans le cadre du planning préétabli, le conducteur assure la prise en charge du voyageur de son arrêt de départ à son arrêt d'arrivée dans les meilleures conditions de sécurité et de qualité :

- Le conducteur n'est pas habilité à assurer l'accompagnement du voyageur à l'intérieur des bâtiments (privés ou publics). Le conducteur pourra aider, si besoin, à monter dans le véhicule, mettre en sécurité le fauteuil roulant et mettre la ceinture de sécurité.
- Le conducteur s'assure notamment que chaque utilisateur du service ou accompagnateur ait attaché sa ceinture de sécurité et que les fauteuils roulants soient tous fixés dans le véhicule. Il n'a pas le droit de démarrer avant que la ceinture soit attachée.

Toute opposition à ces dispositions peut entraîner un refus de transport.

Pour des raisons de sécurité, le conducteur peut être amené à déposer les utilisateurs en amont ou en aval des arrêts de bus.

L'aide fournie par les conducteurs ne peut en aucun cas se substituer aux prestations qui sont de ressort des personnels spécialisés (ambulanciers, infirmiers, professionnels de santé, etc.).

## Article 9 : Obligations des voyageurs

Les voyageurs doivent respecter les consignes de sécurité. Selon les contraintes liées à son handicap, (réserve d'oxygène, incontinence, soins à domicile à heure fixe, etc.) chaque voyageur doit anticiper les débordements horaires de trajet éventuels dus aux groupages, difficultés de circulation, ennuis mécaniques et autres aléas.

# Article 10 : Conditions de transport des animaux et objets divers

## 1. Animaux

En règle générale, les animaux ne sont pas transportés. Cependant, les chiens-guides sont admis et doivent être tenus en laisse.

Les animaux domestiques de petite taille peuvent également être admis s'ils sont installés dans un panier ou un petit sac. Le conducteur pourra refuser un transport s'il considère que l'animal crée une gêne pour les autres utilisateurs.

En aucun cas la STGA ne pourra être tenu responsable des accidents dont les animaux auraient été la cause. Leur propriétaire sera rendu responsable des dommages qu'ils pourraient occasionner.

## 2. Bagages

Seuls les bagages ou colis peu encombrants sont autorisés à bord des véhicules, les objets restant sous l'entière responsabilité de leur propriétaire.

Le conducteur pourra refuser un transport s'il considère que les objets créent une gêne ou un danger pour les autres voyageurs (odeur, encombrement, produit inflammable...).

Toutes denrées alimentaires devront être transportées dans des récipients hermétiquement fermés.

## 3. Poussettes

Les poussettes ne sont pas autorisées ouvertes à bord des véhicules affectés au transport à la demande. Elles sont donc pliées et considérées comme un bagage, et l'enfant doit être assis sur un siège enfant.

Les utilisateurs du service doivent fournir les sièges coques homologués nécessaires pour les enfants de moins de 2 ans. Ils doivent avoir précisé lors de la réservation la nécessité d'un siège auto pour les enfants de plus de 2 ans.

## **Article 11 : Objets perdus ou trouvés**

La STGA n'est nullement responsable des objets perdus. Le voyageur peut à tout moment contacter la STGA afin de l'informer de la perte d'un objet lors d'un transport. L'objet retrouvé pourra être récupéré dans les locaux du service ou, dans la mesure du possible, rendu lors d'un prochain voyage.

## **Article 12 : Interdictions**

Il est interdit de :

- manger dans les véhicules,
- fumer (ou « vapoter ») dans les véhicules,
- gêner les voyageurs,
- parler sans nécessité au conducteur,
- consommer dans le véhicule toute boisson alcoolisée ou utiliser le service en état d'ébriété,
- souiller, dégrader ou détériorer le matériel,
- apposer dans le véhicule des inscriptions de toute nature, manuscrites ou imprimées, tracts ou affiches ...,
- abandonner ou jeter dans le véhicule tous papiers (journaux, emballages, titres de transport,...), résidus ou détritiques de toute nature.

## Article 13 : Réclamations

Les réclamations éventuelles doivent être adressées à la STGA :

- **Par courrier** : STGA Libus  
– 554 route de Bordeaux –  
BP 32322 – 16023 ANGOULÊME Cedex
- **Par mail, à l'adresse suivante** : [infos.clients.stga.fr](mailto:infos.clients.stga.fr)
- **Par internet** : sur le site [www.stga.fr](http://www.stga.fr) dans la rubrique « contactez-nous »

## Article 14 : Sanction des infractions au présent règlement

Les infractions au présent règlement dûment constatées par procès verbal, dressé par les agents assermentés du Délégué ou par les fonctionnaires de la Police Nationale, pourront donner lieu à l'application de peines prévues par les différents textes légaux et réglementaires en vigueur, en la matière.

La sanction, selon le type d'infraction, peut aboutir à la suppression temporaire ou définitive de l'accès au service.

## Article 15 : Contact du service Libus

Pour toutes questions, vous pouvez contacter le service Libus :

- **Par courrier** : STGA (Libus)  
– 554 route de Bordeaux –  
BP 32322 – 16023 ANGOULÊME Cedex
- **Par téléphone** : 05 45 65 25 35
- **Par internet** : sur le site [www.stga.fr](http://www.stga.fr)

## **Article 16 : Acceptation du présent règlement par l'utilisateur du service**

Ce règlement est adressé systématiquement à tous les utilisateurs du service du service Libus.

L'utilisateur du service doit en accepter les conditions générales dans son dossier d'admission pour bénéficier du service

# Annexe 1 - Critères et conditions d'accès au service

## 1/ PUBLICS SPECIFIQUES BENEFICIANT D'UN ACCES DIRECT AU SERVICE LIBUS

- Personnes bénéficiant d'une carte de stationnement européen délivrée par la MDPH ;
- Personnes bénéficiant d'une carte de priorité délivrée par la MDPH ;
- Personnes bénéficiant d'une carte d'invalidité délivrée par la MDPH ;
- Personnes bénéficiant de l'allocation personnalisée à l'autonomie sur présentation de la décision délivrée par le Conseil Départemental ;
- Personnes souhaitant un accès temporaire au service n'excédant pas deux mois lié à un handicap temporaire de moins de 2 mois, sur présentation d'un certificat médical. Cet accès temporaire sera reconductible 2 fois au maximum.

Les justificatifs doivent être présentés à l'exploitant du service au moment de l'inscription du bénéficiaire.

## 2/ PUBLICS SPECIFIQUES BENEFICIANT D'UN ACCES SOUS CONDITION AU SERVICE LIBUS

Personnes ne disposant pas des justificatifs mentionnés ci-avant mais dont l'incapacité, permanente ou temporaire, ne permet pas d'utiliser le réseau de bus classique.

Les publics visés précédemment peuvent utiliser le service public de transport des personnes à mobilité réduite de

GrandAngoulême uniquement après avis du médecin conseil de la commission d'accès.

*Le médecin-conseil se prononce sur la base d'un questionnaire médical élaboré et validé par la commission d'accès du service.*

## Annexe 2 - Déplacements exclus du service Libus

Le service public de transport des Personnes à Mobilité Réduite de GrandAngoulême ne comprend pas les transports relevant de la compétence d'autres collectivités ou organismes.

Sont donc exclus du service Libus :

- les transports des scolaires et étudiants vers leurs établissements d'affectation
- Les transports à but thérapeutique vers les C.R.F. (Centres de Rééducation Fonctionnelle), les maisons d'accueil spécialisé, les centres d'accueil de jour...
- Les transports vers des établissements spécialisés tels que les I.M.E. et les E.S.A.T.