

Règlement d'utilisation Service de Transport Adapté – STA

Mise à jour février 2016

Le service de transport adapté a été créé par convention en septembre 1999, à l'initiative des 14 communes du syndicat intercommunal des transports collectifs du bassin de Longwy. Cette création s'est faite en partenariat avec l'Association des Paralysés de France (APF), le Groupement pour l'Insertion des Handicapés Physiques (GIHP) et le Conseil Général de Meurthe et Moselle. L'objectif du service est de permettre aux personnes à mobilité réduite de se déplacer pour des raisons professionnelles, scolaires, médicales ou au titre de leurs loisirs sur le territoire de ces communes. Par délégation de service public par le SMITRAL, TGL gère ce service.

23 communes desservies (au 01/01/2022) :

CUTRY, HAUCOURT, HERSERANGE, HUSSIGNY-GODBRANGE, LEXY, LONGLAVILLE, LONGWY, MEXY, MONT-SAINT-MARTIN, MORFONTAINE, REHON, SAULNES, THIL, TIERCELET, VILLERS LA MONTAGNE, VILLERUPT, COSNES ET ROMAIN, GORCY, LAIX, CHENIERES, CONS LA GRANVILLE, UGNY, FILLIERES.

Le périmètre desservi évolue avec celui du SMITRAL

Article 1 : Conditions d'accès au service

Le service assure les transports à la demande à usage privé, à usage professionnel et scolaire (hors enfants pris en charge dans le cadre CLIS-ULIS-SEGPA) des personnes à mobilité réduite résidents dans une des communes du SMITRAL. Les transports sont limités au territoire du SMITRAL.

Les transports vers et au départ des Etablissements et Services d'Aide par le Travail (ESAT) ne sont pas autorisés si cet établissement perçoit des subventions transport.

Article 2 : Comment adhérer au service

- **Critères d'admission**

Vous devez être domicilié sur le territoire du SMITRAL, âgé de plus de 14 ans ou être accompagné par un adulte, avoir un taux d'invalidité reconnu supérieur ou égal à 80% ou être titulaire d'une carte de cécité ou être dans l'incapacité d'utiliser physiquement ou psychiquement les services réguliers urbains.

Personnes en situation de handicap

Ce sont les personnes qui subissent, dans leur environnement, toute limitation d'activité ou restriction de participation à la vie en société subie en raison d'une altération substantielle, durable ou définitive d'une ou plusieurs fonctions physiques, sensorielles, mentales, cognitives ou psychiques, d'un polyhandicap ou d'un trouble de santé invalidant.

Les personnes à mobilité réduite

Personnes qui éprouvent des difficultés à se déplacer, de manière provisoire ou permanente, ayant des difficultés sévères pour utiliser les transports publics.

Un document préparé en collaboration avec :

- **Inscription**

Dès réception de la photocopie de votre carte d'identité, de votre carte d'invalidité ou de reconnaissance de personne handicapée (s'adresser à la Maison du Département – 16 avenue de Lattre de Tassigny – 54400 LONGWY – 03.82.39.59.66), de la fiche de renseignements (et les documents demandés dans celle-ci) et éventuellement de l'attestation PMR (et les documents demandés dans celle-ci), nous examinons le dossier en vue de vous informer de votre admission ou non dans un délai de 15 jours à compter de la réception de celui-ci. En cas de litige, une commission d'admission statuera sous un mois.

Vous nous faites parvenir ces documents par courrier à :

TGL-STA – Service inscription – Route de St Charles 54 135 MEXY

Nous pouvons également vous recevoir sur rendez-vous.

Après admission, nous constituons votre dossier d'adhésion et nous vous retournons par courrier votre carte.

Votre demande d'inscription vaut acceptation du présent règlement et l'admission vous engage à respecter celui-ci.

Article 3 : Réservation et utilisation du transport

- **Réservation**

Vous pouvez réserver du lundi au vendredi de 09h00 à 12h00 et de 14h00 à 15h00 (au plus tard la veille avant 15h00 pour une réservation le lendemain et le vendredi avant 15h00 pour un transport le lundi) au

06 79 70 01 89 (coût de communication vers un mobile)

Afin de pouvoir utiliser le service, il est nécessaire de **réserver votre transport la veille de votre déplacement avant 15h00**. Pour les déplacements du lundi, la réservation peut se faire jusqu'au vendredi 15h00. Aucune réservation ne pourra être enregistrée les samedis, dimanches et jours fériés et en dehors de plages de réservation.

Cependant, nous vous recommandons d'anticiper votre réservation, si vous le pouvez, afin d'obtenir une réponse la plus conforme possible à votre demande. Une demande de transport ne sera exécutée que dans la limite des moyens techniques et humains disponibles.

Il est à noter que les réservations sont satisfaites selon l'ordre de priorité suivant :

1. Les personnes en situation de handicap (invalidité > 80%) ;
2. Les personnes titulaires d'une carte de cécité ;
3. L'accompagnateur actif des personnes précitées ;
4. Les personnes à mobilité réduite ne pouvant utiliser les transports réguliers de façon permanente ou provisoire étant salariées ;
5. Les personnes à mobilité réduite ne pouvant utiliser les transports réguliers de façon permanente ou provisoire étant scolarisées ;
6. Les autres usagers.

Vous êtes invités à nous préciser au moment de la réservation, **s'il s'agit d'un horaire souhaité ou bien d'un horaire impératif** (horaire impératif = rendez-vous médical, début de réunion ou d'activité programmée, départ de train, créneau horaire de sortie limité par les interventions à domicile de l'auxiliaire de vie et par les soins etc.).

Le service fait le maximum pour satisfaire votre demande mais il peut lui arriver de vous demander :

- de décaler de plus ou moins 30 minutes maximum la prise en charge pour un horaire souhaité ;
- d'avancer de 30 minutes maximum la prise en charge pour un horaire impératif

En tant qu'utilisateur d'un service de transport collectif, vous vous efforcez de réserver en dehors des heures les plus fréquentées pour les voyages non impératifs.

Les heures les plus fréquentées sont du lundi au vendredi de 7h à 9h et de 15h30 à 17h30

- **Adéquation du véhicule par rapport à vos besoins**

Nos services sont à votre écoute pour que votre transport s'effectue dans les meilleures conditions possibles. C'est pourquoi, il vous sera demandé lors de votre réservation :

- De préciser votre type de handicap,
- si vous vous déplacez avec un fauteuil roulant manuel ou électrique,
- si vous pouvez vous transférer **seul** sur un siège du véhicule ou non,
- combien de personnes voyagent avec vous, si vous avez un accompagnateur, s'il y a un enfant,
- si vous voyagez avec un chien guide ou d'assistance,
- les lieux de départ et de destination avec précision (numéro de rue, sonnette, code de porte, contraintes éventuelles d'accessibilité),
- les horaires souhaités et le cas échéant les horaires impératifs de départ ou d'arrivée.

Conformément à la loi, les véhicules seront équipés de ceintures et d'attaches pour les fauteuils roulant.

Article 4 : Horaires de fonctionnement du service

Le service fonctionne du lundi au samedi sauf les jours fériés, sur les plages suivantes : de 06h45 à 20h00 du lundi au samedi (les horaires indiqués sont les horaires de prise en charge du voyageur pour le début de service et les horaires estimés de dépose du voyageur pour la fin de service).

Article 5 : Prise en charge des usagers

A l'aller comme au retour, vous devez être **au point de rendez-vous 5 minutes avant l'heure convenu** lors de votre réservation (tout retard pénalise les utilisateurs suivants, c'est pourquoi le conducteur ne pourra pas vous attendre plus de 5 minutes au-delà de l'heure convenu). L'utilisateur devra valider ou acheter un titre de transport auprès du conducteur.

Le service assure un **transport collectif de porte-à-porte** avec une aide à la personne adaptée au type de handicap et définie comme suit :

- Le conducteur vient vous chercher à l'accueil de l'établissement, ou de la résidence, ou à la porte d'entrée extérieure de votre domicile (il n'est pas habilité à monter dans les étages ou à venir vous chercher à la porte de votre appartement ou chambre en cas d'hébergement) ;
- Il vous aide à vous rendre au véhicule et à vous installer ;
- Il vous dépose au point de rendez-vous de votre destination ;
- Le conducteur n'est pas un auxiliaire de vie, en conséquence il n'est pas habilité à vous aider pour les actes essentiels de la vie (satisfaction des besoins naturels, transferts, déshabillage, toilette, etc.). Vous devez donc prendre vos dispositions au préalable.
- Il ne peut vous aider à porter vos courses jusqu'au domicile ;
- Si l'accessibilité au point de rendez-vous est difficile, vous devez **faire appel à un accompagnateur « actif », c'est-à-dire en capacité de vous aider.**

Article 6 : Organisation des transports

Le service STA n'est pas un taxi. Le choix du véhicule, du groupage et de l'itinéraire emprunté par le conducteur relève de la responsabilité du service. Tout usager refusant d'être groupé avec d'autres usagers - ce qui est la vocation de ce transport collectif- ne pourra bénéficier du transport.

Le groupage de plusieurs utilisateurs peut entraîner un allongement du temps de parcours direct de chaque personne transportée qui ne pourra excéder :

Temps de parcours direct	Temps de parcours maximum
De 0 à 30 minutes	Le double du temps de parcours direct (plafonné à 45 minutes)
Au-delà de 30 minutes	1,5 fois le temps de parcours direct

La destination prévue lors de la réservation ne peut pas être modifiée au cours du trajet. En cas de modification d'horaires, l'utilisateur est prévenu au plus tard, la veille avant 17h00.

Article 7 : Les tarifs

Les tarifs appliqués sont identiques à ceux du réseau urbain soit :

- Ticket unitaire (valable pour 1 trajet) : 1.50 € TTC
- Carnets de 10 tickets : 12 € TTC
- Les passagers de moins de 5 ans voyagent gratuitement.

Article 8 : Conditions d'accès aux accompagnateurs et accompagnants

Chaque adhérent a la possibilité de **voyager avec deux personnes maximum**.

- **L'accompagnateur « actif » gratuit**
 - Il est désigné nommément, dans ce cas il dispose d'une place en priorité ;
 - Il n'est pas désigné nommément mais il **est par définition apte, par sa connaissance de votre handicap, à vous guider ou à vous assister en cas de besoin**, dans ce cas, il n'est pas prioritaire et n'est transporté, dans ce cas, qu'en fonction des places disponibles ;
 - Il est un aidant de votre choix ou un auxiliaire de vie sociale ;
 - Il n'est pas lui-même en situation de handicap ;
 - Il est capable de porter vos courses et vos bagages en cas de besoin ;
 - Il monte et il descend aux mêmes endroits que vous ;
 - Il ne peut pas être transporté sans vous ;
 - Il est admis un seul accompagnateur actif ;
 - Il est âgé de 16 ans minimum.
- **Autres personnes voyageant avec vous (accompagnants) :**
 - Enfant de moins de 5 ans : gratuité ;
 - Au-delà, il s'acquitte d'un titre de transport ou possède un titre valide.

Article 9 : Bagages et chargement

La prise en charge de deux bagages maximum peu encombrants et de colis peu volumineux est autorisée sous l'entière responsabilité de leur propriétaire.

Il en est de même pour les courses. Pour l'approvisionnement lourd ou en quantité, vous devez prévoir une livraison à domicile par un proche ou par un service.

Article 10 : Annulation par les usagers

Vous avez la possibilité d'annuler votre réservation par téléphone au 06 79 70 01 89 (coût d'une communication vers un mobile).

Merci de le faire **si possible au plus tard la veille**, afin de permettre au service de faire bénéficier de ce transport à une autre personne.

Vous devez prévenir le service au moins 2 heures avant l'heure de prise en charge programmée. Le non-respect de ce délai entrainera la facturation de celui-ci lors du voyage suivant.

Nous attirons votre attention sur le fait que 3 absences non signalées au point de rendez-vous entraineront la suspension de votre adhésion pendant un mois dans un premier temps puis définitivement.

Article 11 : Paiement des transports

Le règlement des tickets unitaires se fait auprès du conducteur. Le rechargement de Pass'10 TGL sur la carte se fait à l'Espace Bus ou sur www.tgl-longwy.fr (paiement sécurisé par CB sur l'e-boutique).

Article 12 : Facteurs d'exclusion

Seront exclus du transport, de manière temporaire ou définitive, ou ne seront pas pris en charge, les personnes :

- ✓ Ne répondant aux conditions d'admission ;
- ✓ N'ayant pas de ceinture de sécurité à leur fauteuil ou refusant de s'attacher ;
- ✓ Refusant les règles de sécurité à l'intérieur du véhicule ;
- ✓ Ne payant pas leur place ;
- ✓ Fumant dans le véhicule ;
- ✓ Se déplaçant hors du territoire du SMITRAL ;
- ✓ Ne respectant pas les horaires de prise en charge ;
- ✓ Passant commande hors délai ;
- ✓ Annulant répétitivement sans raison majeurs leur transport ;
- ✓ Présentant un comportement irrespectueux.

Article 13 : Réclamations et suggestions**➤ Si vous souhaitez émettre une réclamation**

Quel que soit le motif de votre désaccord, vous pouvez nous en faire part soit :

- Par courrier : TGL-STA – Route de St Charles 54 135 MEXY
- Par courriel : statad@tgl-longwy.fr

Les réclamations seront traitées par le service concerné et une réponse vous sera adressée dans un délai maximum de 10 jours ouvrables.

➤ Si vous souhaitez émettre une suggestion ?

Nous restons à votre écoute pour améliorer notre service et rendre votre transport le plus agréable et le plus confortable possible. Transmettez-nous vos suggestions :

- Par courrier : TGL-STA – Route de St Charles 54 135 MEXY
- Par courriel : statad@tgl-longwy.fr

Article 14 : Information au public

Le présent règlement est consultable à bord, téléchargeable sur le site www.tgl-longwy.fr/sta et disponible sur demande auprès de l'Espace Bus.