

Règlement intérieur du service public de transport spécialisé pour personnes à mobilité réduite

Valable à compter du 1^{er} novembre 2018

Sommaire

Article 1	Objet	3
Article 2	Accès au service	3
2.1	Personnes autorisées	3
2.2	Couverture géographique	4
2.2.1	Trajets non autorisés	4
2.3	Niveau de service	4
2.4	Amplitude du service	4
2.5	Réservation-Confirmation-Groupage-Annulation-Information	5
2.6	Sécurité	6
2.7	Le rôle du conducteur	7
2.8	Le rôle de l'accompagnateur personnel	7
2.9	Le référent	8
2.10	Les mineurs	8
Article 3	Tarifcation et paiement des titres de transport	8
3.1	Tarifs	8
3.2	Paiement du déplacement	9
Article 4	Conditions de transport des animaux et objets divers	9
4.1	Animaux	9
4.2	Matières dangereuses	9
4.3	Bagages	9
Article 5	Objets perdus ou trouvés	10
Article 6	Interdictions et prescriptions diverses	10
Article 7	Réclamations	10
Article 8	Dispositions pénales	10
Article 9	Information des usagers	10

Article 1 Objet

Le présent règlement définit les conditions particulières dans lesquelles les usagers peuvent être transportés par le service de transport à la demande pour les Personnes à Mobilité Réduite « Mobistras » sur les communes du territoire de l'Eurométropole de strasbourgeois, dans le respect des dispositions législatives, réglementaires et contractuelles.

Il s'agit d'un service de transport à la demande pour personnes à mobilité réduite qui s'adresse aux personnes dans l'impossibilité d'utiliser le réseau urbain en raison des difficultés de mobilité.

Article 2 Accès au service

2.1 Personnes autorisées

Pour accéder au service, les usagers doivent être reconnus au préalable par la commission d'accès de l'Eurométropole qui s'appuie sur une évaluation médicale et un questionnaire d'habitudes de déplacements.

Les dossiers d'inscription sont à retirer auprès du service de soutien à l'autonomie de l'Eurométropole strasbourgeoise.

Cette demande peut s'effectuer :

Par courrier :

Strasbourg Eurométropole – Service du Soutien à l'autonomie
1 Parc de l'Etoile – 67076 Strasbourg Cedex

Par téléphone : 03.68.98.51.15

Par courriel : transport.adapte@strasbourg.eu

Par internet sur le site du service : www.mobi.strasbourg.eu

Une fois le dossier complété, le demandeur l'envoie au médecin évaluateur du : RESI /
TRANSPORT ADAPTE – 17 ROUTE DE LA MEINAU – 67100 STRASBOURG.

2.2 Couverture géographique

Le service de transport spécialisé pour Personnes à Mobilité Réduite concerne les déplacements internes au ressort territorial de l'Eurométropole, soit les communes suivantes :

Achenheim, Bischheim, Blaesheim, Breuschwickersheim, Eckbolsheim, Eckwersheim, Entzheim, Eschau, Fegersheim, Geispolsheim, Hangenbieten, Hoenheim, Holtzheim, Illkirch-Graffenstaden, Kolbsheim, Lampertheim, Lingsolsheim, Lipsheim, Mittelhausbergen, Mundolsheim, Niederhausbergen, Oberhausbergen, Oberschaeffolsheim, Osthoffen, Ostwald, Plobsheim, Reichstett, Schiltigheim, Souffelweyersheim, Strasbourg, Vendenheim, La Wantzenau, Wolfisheim.

Exceptionnellement, des transports en dehors de ce périmètre peuvent être réalisés sur devis.

2.2.1 Trajets non autorisés

Ne sont pas autorisés dans le cadre du service Mobistras :

- les trajets vers les établissements spécialisés (ESAT et accueils de jour),
- tous les trajets financés par un autre organisme (VSL pris en charge par la Sécurité Sociale, trajets pris en charge par le Pôle Emploi).

2.3 Niveau de service

Le service assuré est un service de transport à la demande pour personnes à mobilité réduite de trottoir à trottoir. Ce service public nécessite que l'utilisateur soit prêt sur le trottoir au lieu et à l'heure de rendez-vous convenus lors de la réservation.

Rappel : l'utilisateur doit être prêt 10 minutes avant.

Pour les usagers identifiés comme tels par la commission d'accès, un service de porte à porte peut être mis en place : le conducteur conduira l'utilisateur dans son déplacement entre le véhicule et la porte du domicile.

Toutefois, le conducteur n'est pas l'auxiliaire de vie de l'utilisateur. Il n'est pas autorisé à :

- Porter une charge (bagage, courses, fauteuil, sac, animal...)
- Entrer dans le logement de l'utilisateur (il n'habillera pas la personne)
- ...

Pour réaliser ces missions de vie quotidienne, vous devez faire appel à un accompagnateur personnel « actif ».

Si la commission a décidé d'une présence systématique d'un accompagnateur personnel, celui-ci doit remplir les critères décrits au point 2.8.

Pour les hôpitaux et autres établissements de santé, le point de rendez-vous se trouve à l'accueil.

2.4 Amplitude du service

Le service de transport Mobistras fonctionne tous les jours de l'année, du lundi au dimanche, de 6h30 à 22h30 y compris les jours fériés.

2.5 Réservation-Confirmation-Groupage-Annulation-Information

• La réservation

Par téléphone au : 03 88 23 80 70

La centrale d'appel fonctionne de 7h30 à 17h30 du lundi au vendredi et de 7h30 à 11h30 le samedi.

Pour être prise en compte la réservation doit être effectuée la veille avant 17h30.

Au-delà de ces plages horaires, la réservation peut être effectuée par un serveur vocal interactif (au même numéro de téléphone, choix 2) ou par internet : www.mobi.strasbourg.eu

Par courrier au : 23 rue Jacobi-Netter – 67 200 Strasbourg

Dans le cas d'une visite ou d'un rendez-vous médical, il est demandé de préciser le nom de la personne visitée ou du médecin lors de la réservation.

Le transport d'un fauteuil doit être mentionné lors de la réservation.

• La confirmation

Pour l'ensemble des réservations effectuées, quel que soit le mode de réservation (par téléphone, internet, serveur vocal), une confirmation SMS ou mail (au choix) est envoyée immédiatement. Une seconde confirmation sera ensuite envoyée la veille du jour du transport.

Enfin, une alerte SMS est envoyée à l'utilisateur 10 minutes avant l'arrivée du véhicule pour la prise en charge, l'informant ainsi de l'approche de véhicule.

L'utilisateur ne souhaitant pas recevoir de confirmation par SMS ou par mail pourra en informer Mobistras. Dans ce cas, seule la réservation par téléphone (pendant les heures d'ouverture) permet une confirmation immédiate. Pour les réservations effectuées par un autre mode (internet, serveur vocal) la réservation sera confirmée à l'utilisateur par les opérateurs du service de transport, dans les heures d'ouverture du service (par appel téléphonique de l'utilisateur à la centrale). L'utilisateur est invité à s'informer de son horaire définitif.

Selon le motif de la demande, l'horaire proposé par Mobistras peut varier selon le type de demande. L'horaire définitif peut être modifié jusqu'à 10 minutes avant ou après l'heure demandée, pour des raisons d'organisation du service. C'est pourquoi l'utilisateur doit être prêt 10 minutes avant l'horaire souhaité.

Règlement intérieur

Par ailleurs : le conducteur est autorisé à attendre 5 minutes après l'horaire défini ; passé ce délai, il prévient la centrale de réservation qui tentera de prévenir l'utilisateur.

• Le groupage

Mobistras étant un service de transport public, d'autres personnes pourront être prises en charge dans le même véhicule au cours du même transport.

De ce fait, le trajet sera adapté aux destinations des différentes personnes transportées.

• L'annulation ou l'absence

Dans la mesure où, pour quelque raison que ce soit, l'utilisateur ne pourrait pas effectuer le déplacement demandé et programmé, il est tenu d'en informer le service au plus tard, la veille de son transport avant 17h30, par téléphone ou Internet.

Si l'annulation n'a pas été faite dans ce délai, ou si l'utilisateur est absent au moment de la prise en charge, il devra payer le trajet à l'unité.

A partir de la 2ème annulation tardive et/ou absence par an, l'utilisateur recevra un avertissement et devra payer le trajet à l'unité.

A partir de la 3ème annulation tardive et/ou absence par an, l'utilisateur devra payer le trajet à l'unité pour lequel il ne s'est pas présenté en sus d'une majoration fixée au tarif de 8€, sauf présentation d'un justificatif pour raison médicale ou décès d'un proche.

Au-delà de 6 annulations et/ou absences par an, l'utilisateur sera exclu temporairement du service.

En cas de retard au retour d'un rendez-vous médical, le client doit prévenir dès que possible le service Mobistras.

La prise en charge sera alors assurée en fonction de la disponibilité des véhicules.

Tout recours ou réclamation se réalisera auprès de l'Eurométropole ou auprès du service Mobistras qui sera traitée conjointement par l'Eurométropole et le titulaire du service.

2.6 Sécurité

Les usagers doivent respecter les consignes de sécurité ; le conducteur s'assure notamment que chaque client ou accompagnateur personnel ait attaché sa ceinture de sécurité et que les fauteuils roulants soient tous fixés dans le véhicule.

De plus, les usagers doivent rester attachés pendant toute la durée du trajet.

Le fauteuil doit pouvoir être arrimé et attaché en toute sécurité dans le véhicule pendant toute la durée du trajet. De plus, le conducteur attachera la ceinture abdominale du véhicule.

2.7 Le rôle du conducteur

Le service assure un transport public.

Le conducteur :

- Vient vous chercher au trottoir (service trottoir à trottoir) ou à la porte d'entrée du domicile (service porte-à-porte) sans entrer dans votre domicile
- Vous aide à vous rendre au véhicule et à vous y installer
- Vous dépose au point de rendez-vous de votre destination
- N'est pas un auxiliaire de vie et n'est donc pas habilité à vous aider dans les actes de vie quotidienne
- Ne porte pas de charge (à l'exception des aides au déplacement : canne, béquilles, déambulateur)

Ainsi, si l'accessibilité au point de rendez-vous est difficile, vous devez faire appel (sous réserve de validation de la commission d'accès) à un accompagnateur personnel en capacité de vous aider.

2.8 Le rôle de l'accompagnateur personnel

Dans certaines situations (lorsque l'utilisateur souffre de désorientation importante, de risque important de chute ou de port de charge important...), la commission peut décider qu'un accompagnateur personnel est nécessaire dans le cas où la personne ne peut se rendre seul au point de prise en charge ou de dépose ou si elle ne peut être laissée seule dans le véhicule.

L'accompagnateur personnel n'est pas désigné nommément, mais il est par définition majeur, valide et apte à aider l'utilisateur. Par conséquent, un autre usager ne peut pas être accompagnateur personnel.

Il revient à l'utilisateur de trouver un accompagnateur personnel pour chacun de ses déplacements. L'accompagnateur personnel voyage gratuitement.

L'accompagnateur personnel peut être de votre entourage familial, amical, professionnel ou médical. Il doit être en mesure de vous aider :

- Au départ
- Pour accéder au véhicule
- Pendant le trajet après avoir informé le service Mobistras de sa présence lors de la réservation (il peut voyager gratuitement)
- A l'arrivée pour vous rendre sur votre lieu de destination
- Pour tous les actes de vie quotidienne, notamment le port de charge

Règlement intérieur

Il est également possible, sous réserve de disponibilité, de se faire accompagner exceptionnellement d'un accompagnateur payant, si la commission n'a pas validé d'accompagnateur personnel gratuit. Cet accompagnateur payant est tenu d'aider l'utilisateur au même titre que l'accompagnateur personnel gratuit et s'acquitte d'un titre de transport.

2.9 Le référent

Pour les usagers connaissant des troubles cognitifs et les usagers mineurs, la nomination d'un référent est indispensable.

Le référent est une personne désignée nommément qui est majeur et autonome.

Ce référent sera l'interlocuteur de Mobistras.

Il est responsable des réservations, annulations et paiements des transports.

2.10 Les mineurs

Tous les mineurs doivent avoir un référent et être accompagnés jusque dans le véhicule et réceptionnés à l'arrivée du véhicule par une personne majeure habilitée.

Les enfants de moins de 10 ans doivent obligatoirement être accompagnés d'un accompagnateur personnel adulte tout au long du trajet.

Article 3 Tarification et paiement des titres de transport

La tarification et les conditions d'utilisation des titres de transport sont définies par l'Eurométropole de Strasbourg agissant en qualité d'Autorité Organisatrice.

3.1 Tarifs

1 voyage	Réservé aux ayants-droit	Tarif en vigueur du ticket unitaire CTS
----------	--------------------------	---

La nécessité pour l'utilisateur d'être accompagné dans ses déplacements est établie lors de la commission d'accès. L'accompagnateur personnel voyage alors gratuitement.

3.2 Paiement du déplacement

Le paiement du transport est effectué en fin de mois (facture bi-mensuelle), au nombre de transports effectués, par prélèvement automatique ou par chèque. La facture est adressée par courrier ou par voie informatique.

En cas de paiement par prélèvement bancaire, l'utilisateur bénéficie d'un délai de 7 jours supplémentaires.

Quelle que soit la modalité de facturation, en cas de non-paiement par l'utilisateur dans le délai imparti, les réservations de courses seront suspendues. Les usagers en retard de paiement seront relancés par téléphone et par courrier. Des pénalités financières pourront être appliquées.

Article 4 Conditions de transport des animaux et objets divers

4.1 Animaux

En règle générale, les animaux ne sont pas transportés, sauf autorisation expresse. Cependant, les chiens-guide aux aveugles sont admis. Ils doivent alors être tenus en laisse.

Les animaux domestiques de petite taille peuvent également être admis s'ils sont portés. Ces animaux ne doivent en aucun cas salir les lieux, incommoder les usagers ou constituer une gêne ou une menace à leur égard.

En aucun cas, le service Mobistras 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.

4.2 Matières dangereuses

Il est interdit d'introduire dans le véhicule des matières dangereuses (explosives, inflammables, toxiques), à l'exception des bouteilles d'oxygène à usage médical respectant les normes de sécurité en la matière.

4.3 Bagages

La prise en charge de bagages peu encombrants et de colis peu volumineux portés par les usagers ou leur accompagnateur personnel est autorisée dans la limite des capacités du véhicule, sous l'entière responsabilité de leur propriétaire.

Article 5 Objets perdus ou trouvés

Mobistras n'est nullement responsable des objets perdus.

Les objets trouvés dans les véhicules sont collectés par Mobistras et transmis au bout de 24h au service des objets trouvés de l'Eurométropole.

Article 6 Interdictions et prescriptions diverses

Il est interdit de :

- fumer dans les véhicules,
- gêner les usagers,
- parler sans nécessité au conducteur,
- consommer dans le véhicule toute boisson (notamment alcoolisée),
- souiller, dégrader ou détériorer le matériel,
- apposer dans le véhicule des inscriptions de toute nature, manuscrites ou imprimées, tracts ou affiches ...,
- abandonner ou de jeter dans le véhicule tous papiers (journaux, emballages, titres de transport, ...), résidus ou détritrus de toute nature.

Article 7 Réclamations

Les réclamations éventuelles doivent être adressées par écrit à :

MobiStras - 23, rue Jacobi-Netter – 67 200 Strasbourg

Ou par mail à : mobistras@transdev.com

De plus, chaque véhicule dispose d'un carnet de bord permettant à chaque usager de préciser toute suggestion relative au fonctionnement du service, ou de signaler tout dysfonctionnement.

Article 8 Dispositions pénales

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.

Article 9 Information des usagers

Ce règlement est adressé systématiquement lors de chaque inscription au service.