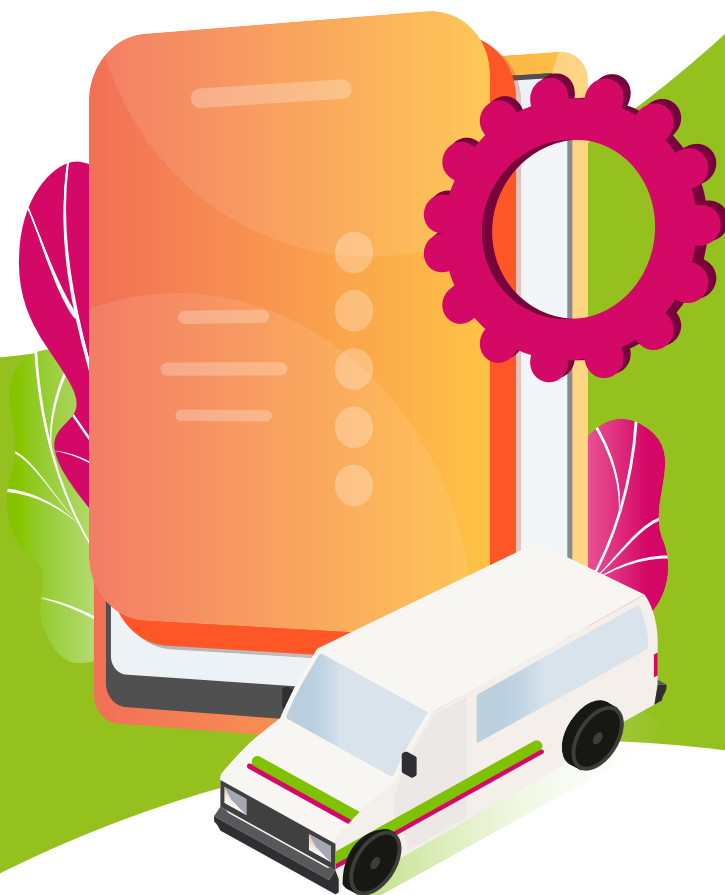


Règlement intérieur

Valable à compter du 1er mars 2022



Règlement intérieur du service public
de transport adapté de l'Eurométropole
de Strasbourg



03 68 67 90 00



mobistras@antoni-voyages.com



www.mobi.strasbourg.eu

Mobi.Stras

Sommaire

Article 1 : Objet	3
Article 2 : Accès au service	3
Article 2.1 : Personnes autorisées	3
Article 2.2 Changement de coordonnées de l'utilisateur	5
Article 2.3 : Couverture géographique	5
Article 2.4.1 : Trajets non autorisés	5
Article 2.5 : Niveau de service	6
Article 2.6 : Amplitude du service	6
Article 2.7 : Réservation-Confirmation-Groupage-Annulation-Information	6
Article 2.8 : Sécurité	8
Article 2.9 : Le rôle du conducteur	8
Article 2.10 : Le rôle de l'accompagnateur personnel	9
Article 2.11 : Le référent	9
Article 2.12 : Les mineurs	10
Article 3 : Tarification et paiement des titres de transport	10
Article 3.1 : Tarifs	10
Article 3.2: Paiement des déplacements :	10
Article 4 : Conditions de transport des animaux et objets divers	11
Article 4.1 : Animaux	11
Article 4.2 : Matières dangereuses	11
Article 4.3 : Bagage	11
Article 5 : Objet perdus ou trouvés	11
Article 6 : Interdictions et prescriptions diverses	12
Article 7 : Réclamations	12
Articles 8 : Dispositions pénales	12
Articles 9 : Information des usagers	12

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 étant dans l'incapacité d'utiliser le réseau de transport de la CTS. Mobistras circule dans les communes du territoire de l'Eurométropole de Strasbourg, dans le respect des dispositions législatives, réglementaires et contractuelles, actuellement en vigueur.

Article 2 : Accès au service

Article 2.1 : Personnes autorisées

Pour accéder au service, les usagers doivent être titulaires d'une carte mobilité inclusion (CMI) ou être reconnus au préalable par la commission d'accès de l'Eurométropole de Strasbourg qui s'appuie sur une évaluation médicale et un questionnaire d'habitudes de déplacements.

Les dossiers d'inscription sont à retirer :

Par courrier : Eurométropole de Strasbourg – Service Santé et 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 : www.mobi.strasbourg.eu

- **Pour les personnes titulaires d'une carte d'invalidité ou d'une carte mobilité inclusion (CMI) mention invalidité ou priorité** (pas la carte de stationnement du véhicule), la demande est à retourner par lettre simple, pas de pli recommandé, à l'une des adresses suivantes :

Eurométropole de Strasbourg,
Service Santé et autonomie
1 Parc de l'Etoile – 67 076 Strasbourg

Ou

transport.adapte@strasbourg.eu

Règlement intérieur

Afin de pouvoir être traité, le dossier doit comprendre :

- Le formulaire d'accès dûment **complété, daté et signé** ;
- Le questionnaire d'habitudes de déplacements intégralement complété ;
- Un justificatif de domicile (quittance de loyer, facture d'électricité...);
- La copie recto verso de votre carte d'invalidité ou carte mobilité inclusion (CMI).

Ce dossier n'est à utiliser que si vous êtes titulaire d'une carte d'invalidité ou CMI mention Invalidité ou priorité (pas la carte de stationnement du véhicule).

- **Pour les personnes non titulaires d'une carte d'invalidité ou CMI, l'inscription est réservée aux habitants de l'Eurométropole de Strasbourg.** La demande d'inscription est à retourner par lettre simple, sans pli recommandé, au médecin évaluateur, à l'une des deux adresses suivantes :

Relais Emploi Santé Insertion

17, Route de la Meinau

67 100 STRASBOURG

Ou

resi.alsace@orange.fr

Afin de pouvoir être traité, le dossier doit comprendre :

- Le formulaire d'accès dûment **complété, daté et signé** ;
- Un **certificat médical** intégralement complété par votre médecin traitant sous pli fermé ;
- Le **questionnaire** intégralement complété et signé ;
- Un justificatif de domicile.

- **Pour les personnes de passage dans l'une des communes de l'Eurométropole et titulaires d'une CMI :**

Merci d'envoyer une copie de votre CMI ainsi que les dates de votre séjour et vos réservations de transport à l'une de ces deux adresses :

Mobistras

4 rue Albert Calmette,

67 610 La Wantzenau

Ou

mobistras@antoni-voyages.com

- **En cas d'un changement de situation** nécessitant d'adapter votre prise en charge merci de prendre contact avec le RESI :

Relais Emploi Santé Insertion

17, Route de la Meinau

67 100 STRASBOURG

Ou

resi.alsace@orange.fr

Ou

03 88 24 58 27

Article 2.2 Changement de coordonnées de l'utilisateur

Toute modification d'adresse et de numéro de téléphone devra faire l'objet d'une information écrite (courriel) ou téléphonique, au numéro ou à l'adresse suivante :

- 03 68 67 90 00 ;
- mobistras@antoni-voyages.com

Article 2.3 : Couverture géographique

Le service de transport spécialisé, Mobistras, permet de réserver un trajet au sein de l'ensemble des communes de l'Eurométropole soit les communes suivantes :

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

Le centre-ville de Kehl (en Allemagne) est également desservi par le service.

Aucun arrêt dans les autres communes hors Eurométropole n'est autorisé, même lorsque le service peut être amené à les traverser pour desservir le territoire couvert par Mobistras.

Article 2.4.1 : Trajets non autorisés

Ne sont pas autorisés dans le cadre du service Mobistras :

- Les trajets vers les établissements spécialisés (ESAT, accueils de jour, hôpital de jour et tout type d'établissements spécialisés),

Règlement intérieur

- Tous les trajets financés par un autre organisme (Véhicule sanitaire léger (VSL) pris en charge par la Caisse primaire d'assurance maladie, trajets pris en charge par Pôle Emploi).

Article 2.5 : Niveau de service

Le service assuré par Mobistras 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 présent sur le trottoir au lieu et à l'heure de rendez-vous convenus lors de la réservation.

Rappel : l'utilisateur doit être présent sur le trottoir 10 minutes avant l'arrivée du véhicule.

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 en mesure de vous assister.

Si la commission a décidé d'une présence systématique d'un accompagnateur personnel, celui-ci doit remplir les critères décrits au point 2.10.

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

Article 2.6 : Amplitude du service

Le service de transport fonctionne tous les jours de l'année y compris les jours fériés.

Les horaires sont les suivants :

- De 6h30 à 22h30 du dimanche au mercredi ;
- De 6h30 à 23h30 du jeudi au samedi.

Article 2.7 : Réservation-Confirmation-Groupage-Annulation-Information

• La réservation

Règlement intérieur

Une réservation anticipée permet d'obtenir une réponse la plus conforme possible aux besoins exprimés dans la demande.

Il est possible de réserver par :

- Téléphone au : 03 68 67 90 00
La centrale d'appel fonctionne de 7h30 à 18h00 du lundi au vendredi et de 7h30 à 12h00 le samedi.
- www.mobi.strasbourg.eu ;
- mobistras@antoni-voyages.com ;
- En téléchargeant l'application (disponible sur IOS et Android) sur un smartphone.

Pour être prise en compte la réservation doit être effectuée **la veille avant 17h30**. Les réservations téléphoniques pour les dimanches et les lundis doivent être effectuées avant le samedi 12h.

Il est également possible de réserver un trajet jusqu'à 2h avant le départ en cas d'imprévu.

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

La réservation par téléphone (pendant les heures d'ouverture) permet une confirmation immédiate.

Pour les réservations effectuées par un autre mode (site internet, mail ou application) la réservation sera confirmée à l'utilisateur par mail.

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 souhaitée.

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 via son compte personnel sur le site Internet ou l'application mobile.

Il est demandé aux usagers d'annuler leur trajet en cas d'indisponibilité même si cette indisponibilité intervient après la veille du trajet à 17h30. Cela permettra à Mobistras d'attribuer le véhicule dédié à cette course annulée à un autre trajet.

Lorsque l'utilisateur souhaite annuler un trajet prévu un dimanche ou un lundi par téléphone, il doit contacter le service Mobistras avant le samedi 12h.

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

A partir de 3 annulations tardives et/ou absences par an, l'utilisateur recevra un avertissement et 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, l'utilisateur doit prévenir dès que possible Mobistras au numéro de téléphone suivant : 03 68 67 90 00

Lorsque la messagerie d'accueil vous expose les choix, il convient de choisir le choix numéro 2 en tapant 2 sur le clavier de votre téléphone.

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

Article 2.8 : 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.

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.

Article 2.9 : Le rôle du conducteur

Le service assure un transport public.

Le conducteur :

- Vient vous chercher sur le 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).

Aussi, 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.

Article 2.10 : Le rôle de l'accompagnateur personnel

Dans certaines situations (lorsque l'utilisateur souffre de désorientation importante, de risque important de chute...), 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 Mobistras de sa présence lors de la réservation (il peut voyager gratuitement) ;
- À l'arrivée pour vous rendre sur votre lieu de destination ;
- Pour tous les actes de vie quotidienne, notamment le port de charge.

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 ou que l'utilisateur n'est pas titulaire d'une CMI. 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.

Article 2.11 : 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, il doit être majeur et autonome.

Règlement intérieur

Ce référent sera l'interlocuteur de Mobistras.

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

Article 2.12 : Les mineurs

Tous les mineurs de plus de 10 ans 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 avoir un référent et être obligatoirement 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.

Article 3.1 : Tarifs

Le tarif d'un voyage pour un usager inscrit au service Mobistras est le tarif en vigueur du ticket unitaire CTS.

Les tarifs pour les personnes accompagnant un usager inscrit sont détaillés dans le tableau ci-dessous.

Statut de l'usager inscrit	Tarif accompagnateur
Usager reconnu avec besoin d'accompagnement obligatoire par la commission	Gratuit
Usager avec CMI mention besoin d'accompagnement	Gratuit
Toutes les autres catégories d'usagers	Tarif en vigueur du ticket unitaire CTS

Article 3.2: Paiement des déplacements :

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 mail.

En cas de paiement par prélèvement bancaire, l'usager 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

Article 4.1 : Animaux

En règle générale, les animaux ne sont pas transportés, sauf autorisation expresse. Cependant, les chiens d'assistances 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, Mobistras ne pourra être tenue responsable des accidents dont les animaux auraient été la cause. Leur propriétaire sera rendu responsable des dommages qu'ils pourraient occasionner.

Article 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.

Article 4.3 : Bagage

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, et sous l'entière responsabilité de leur propriétaire.

Article 5 : Objet perdu ou trouvés

Les objets sont conservés pendant 24h par Mobistras. Si les objets sont réclamés dans les 24h ils pourront être récupérés dans les locaux de Mobistras ou transmis par le conducteur lors d'une prochaine course.

Passez ce délai de 24h les objets sont déposés au bureau des objets trouvés de l'Eurométropole de Strasbourg :

Mairie de quartier de l'Hôtel de Ville,
9 rue Brulée
67 000 Strasbourg
03 68 98 51 51

Article 6 : Interdictions et prescriptions diverses

Il est interdit de :

- Fumer dans les véhicules;
- Gêner les usagers ;
- 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
4 rue Albert Calmette,
67 610 La Wantzenau

Ou par mail à : mobistras@antoni-voyages.com

Articles 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.

Articles 9 : Information des usagers

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