

Domibus

Règlement public d'utilisation du service



► Article 1 Objet

Le présent règlement définit les conditions particulières dans lesquelles les voyageurs peuvent être transportés par le service public de transport collectif à la demande spécialisé pour les personnes à mobilité réduite (PMR) **Domibus** au sein des 34 communes de l'agglomération mulhousienne, dans le respect des dispositions législatives, réglementaires et contractuelles actuellement en vigueur. Ce règlement est susceptible d'évoluer chaque année en fonction de la mise en accessibilité progressive du réseau Soléa.

► Article 2 Définition du service

Domibus est un service de transport public à la demande effectué en délégation pour Mulhouse Alsace Agglomération (m2A). Ce service de transport à la demande est destiné aux PMR résidant dans l'une des communes du territoire de m2A.

Il assure, **sur réservation préalable**, une **prestation de transport sans accompagnement**, avec une prise en charge et une dépose sur le trottoir de la voie publique. Aucun accompagnement n'est assuré à l'intérieur des immeubles privés ou publics.

Une prestation complémentaire de porte-à-porte est possible avec un surcoût et sur accord de la commission d'admission.

Elle est détaillée à l'article 5 du présent règlement.

Le service **Domibus** n'assure pas, au titre du service public, les trajets pris en charge par une autre collectivité, un établissement ou un organisme en vertu des textes législatifs ou réglementaires, tels que :

- les transports à but thérapeutique relevant de la sécurité sociale,
- les transports liés à l'activité des établissements spécialisés, que ceux-ci soient groupés ou individuels,
- les transports vers les accueils de jour pour personnes âgées,
- les transports vers les établissements médico-sociaux faisant l'objet de financements spécifiques.

Par ailleurs, n'entrent pas dans le champ du service **Domibus** :

- les transports des personnes dont le handicap est temporaire et inférieur à 3 mois,
- les personnes dont l'état de santé requiert un transport médicalisé assuré par un personnel formé et/ou un matériel spécialisé.

Amplitude du service

Le service **Domibus** fonctionne **tous les jours**, excepté le 1^{er} mai, **de 6h à 23h** (horaires adaptés les 24 et 31 décembre), avec une dernière prise en charge à 19h.

Territoire desservi

Le service de transport à la demande **Domibus** concerne les déplacements des PMR au sein des communes de l'agglomération mulhousienne :

Baldersheim • Battenheim • Berrwiller
Bollwiller • Bruebach • Brunstatt
Didenheim • Dietwiller • Eschentzwiller
Feldkirch • Flaxlanden • Galfingue
Habsheim • Heimsbrunn • Illzach
Kingersheim • Lutterbach
Morschwiller-le-Bas • Mulhouse
Pfastatt • Pulversheim • Reiningue
Richwiller • Riedisheim • Rixheim
Ruelisheim • Sausheim • Staffelfelden
Steinbrunn-le-Bas • Ungersheim
Wittelsheim • Wittenheim • Zillisheim
Zimmersheim

► Article 3 Conditions d'accès au service **Domibus**

Le service **Domibus** est destiné aux personnes présentant un handicap ne leur permettant pas d'utiliser seules le réseau de transport public. Les personnes souhaitant bénéficier du service doivent être reconnues en qualité d'ayant droit par la commission d'admission. Elle est seule habilitée à autoriser l'accès au service **Domibus**. Elle appréciera la capacité d'une personne à utiliser les transports en commun classiques. Elle proposera en particulier le report de trajets accessibles vers le réseau Soléa. Elle déterminera également l'éventuel besoin d'un accompagnateur obligatoire ou de prestations complémentaires.

Aucun transport n'est assuré avant la décision de la commission.

Ainsi, ont accès les particuliers répondant aux critères d'admission suivant :

- **les personnes en fauteuil roulant,**
- **les personnes ayant un handicap,** titulaires d'une carte dont le taux d'incapacité est d'au moins 80%,
- **les personnes souffrant d'un handicap psychique ou les personnes ayant des problèmes mentaux** pour des trajets inhabituels ou occasionnels, après accord du médecin de la commission,
- **les personnes âgées reconnues GIR 1 à 3.**

Les scolaires dont les dossiers sont validés par la commission des droits et de l'autonomie des personnes handicapées (CDAPH) sont admis d'office.

Les personnes à mobilité réduite de passage dans l'agglomération mulhousienne pour une durée de moins d'un mois et répondant aux critères d'admission en usage bénéficient de la qualité d'invité et peuvent être transportées sans évaluation par la commission d'admission.

L'exploitant détermine lui-même le bien-fondé de la demande par comparaison aux critères d'admission en vigueur.

Fonctionnement de la commission d'admission

La commission d'admission est chargée d'examiner la situation de tout postulant au service de transport à la demande. Toute personne souhaitant accéder au service **Domibus** peut présenter un **dossier d'inscription** qui sera traité par la commission d'admission. Celle-ci accorde l'usage des services aux personnes répondant aux critères d'admission définis ci-dessus pour une durée de **2 ans maximum**. A l'échéance, un dossier est renvoyé automatiquement. Il est à compléter et à retourner dans un délai de 2 mois, sous peine de suspension des transports. L'accès au service et les conditions de transport sont réévalués en fonction de l'évolution de l'état de la personne.

Inscription et demande d'accès

Le dossier d'inscription est à demander au service **Domibus** par téléphone, courrier, mail ou téléchargeable sur le site internet www.domibus.fr. Les coordonnées du service sont présentées à l'article 6 du présent règlement.

Transports d'enfants

Les enfants de moins de 4 ans ne sont pas transportés. Les enfants âgés de 4 à 11 ans ne peuvent voyager sans accompagnateur. Les transports scolaires ne sont pas pris en charge, hors ceux qui ont été validés par la CDAPH. Il appartient à la famille de fournir les dispositifs de sécurité obligatoire (réhausseur,...) pour le transport de leur enfant.

► Article 4 Statut des accompagnateurs

L'accompagnateur obligatoire

La nécessité pour le client d'être accompagné dans ses déplacements est établie lors de l'inscription au service à titre d'assistance. L'accompagnateur obligatoire voyage alors gratuitement. Aucun transport ne pourra être effectué en son absence.

Le conducteur **Domibus** ne remplace pas l'accompagnateur obligatoire.

L'accompagnateur obligatoire n'est pas désigné nommément, mais il est, par définition majeur, valide et apte à assister le client avant et après le transport par sa connaissance du handicap. Par conséquent, un client **Domibus** ne peut pas être un accompagnateur obligatoire.

Le client peut demander la présence d'un accompagnateur obligatoire au moment de l'inscription au service s'il est titulaire d'une carte d'invalidité portant la mention « Besoin d'accompagnement » ou « Tierce personne » ou sur présentation d'un certificat médical justifiant la nécessité de ce dispositif d'assistance. De même, la commission d'admission peut demander la présence systématique d'un accompagnateur dans le cas où la personne ne peut être laissée seule dans le véhicule en cas de groupage ou à destination.

L'accompagnateur payant

Les accompagnateurs qui participent au déplacement à la demande du client sans prendre en charge une mission d'assistance doivent être détenteurs d'un titre de transport **Domibus**.

Ils ne seront autorisés à être transportés que dans la limite des places disponibles. Le nombre d'accompagnateurs est à préciser lors de la réservation et est limité à deux personnes au maximum.

► Article 5 Prestation complémentaire

Si le handicap du client l'exige, une prestation complémentaire d'accompagnement de type porte à porte pourra être autorisée par la commission d'admission. Cette prestation est mise en place sous réserve de l'identification préalable, par **Domibus**, des lieux de départ et d'arrivée afin de vérifier leur accessibilité, la possibilité de stationnement et de dimensionner les temps d'accompagnement. Aucune prestation de ce type ne sera faite si **Domibus** la juge dangereuse pour le client ou pour son personnel.

La prestation complémentaire est un service payant (prix d'un ticket) apporté à la personne en plus de l'aide normale d'accès au véhicule. Elle est accordée, sur justificatif médical, après avis de la commission d'admission.

► Article 6 Horaires d'ouverture des services

L'accueil **Domibus** est ouvert au public :

**Du lundi au vendredi
de 9h à 12h et de 14h à 17h
Entrée rue Lefebvre
(en face du Parc Expo)**

Pour toute demande d'information ou d'inscription, le service **Domibus** peut être joint :

- **Par téléphone :**
03 89 66 77 66
- **Par mail :**
contact@domibus.fr
- **Par courrier :**
Domibus
97 rue de la Mertzau • BP 3148
68063 Mulhouse Cedex

Réservation

A l'exception des trajets réguliers, le délai de réservation maximum est de 7 jours.

- **Par téléphone : 03 89 66 77 66**
Du lundi au vendredi de 9h à 17h, hors jours fériés.
Les délais de réservation sont les suivants :
 - pour un déplacement en semaine : **la veille avant 17h,**
 - pour un déplacement le samedi, le dimanche et le lundi : **le vendredi avant 17h.**

- **Par mail : resa@domibus.fr**
7j/7 et 24h/24
Les délais de réservation sont identiques à la réservation téléphonique.

- **Par courrier :**
Domibus • 97 rue de la Mertzau
BP 3148 • 68063 Mulhouse Cedex
- **Par internet : www.domibus.fr**

Pour ces deux derniers modes, une réponse sera apportée au client dans un délai de 48h ouvrées après réception de la demande.

Transports réguliers

Un transport est qualifié de régulier s'il se répète à l'identique chaque semaine (même jour, même adresse, mêmes horaires) sur une période supérieure à 2 mois, pour se rendre à une activité organisée.

Pour bénéficier de cette réservation unique (en semaine ou le week-end uniquement pour le travail), il suffit de contacter le service réservation pour obtenir un dossier de création de transport régulier.

Ces transports réguliers peuvent être annulés de manière ponctuelle (départ en vacances, ...) en indiquant de manière précise la date de reprise du transport. A défaut de date connue de reprise de transport (hospitalisation, suspension d'activité,...), le transport régulier est supprimé. Pour sa reprise, le client doit déposer une nouvelle demande de transport régulier.

En cas de modifications fréquentes des conditions de transport, le transport régulier est supprimé.

► Article 7 Organisation des transports

Le choix du véhicule, du regroupement des réservations et de l'itinéraire emprunté par le conducteur relève de la responsabilité exclusive de **Domibus**. De même, la destination prévue lors de la réservation ne peut être modifiée au cours du trajet.

En tant que service public, l'organisation de **Domibus** privilégie le recours au regroupement. Pour ce faire, un transport réservé peut être décalé de + ou - 10 minutes par rapport à l'horaire convenu au téléphone.

La prestation est possible à partir d'un déplacement supérieur ou égal à 500 mètres.

L'utilisateur ne peut bénéficier de 2 réservations dans un intervalle de temps inférieur à 45 minutes.

Le nombre de voyages par jour et par personne est limité à 4.

Garantie d'accès

Afin de répondre au mieux à l'ensemble des demandes, des garanties d'accès sont établies en fonction des motifs de déplacement. Plus le motif est contraint, plus il est garanti dans l'ordre suivant :

1. les transports liés à l'insertion professionnelle ou scolaire,
2. les transports liés aux soins,
3. les transports liés aux loisirs.

Rabattement sur le réseau de transport en commun accessible

Le réseau urbain Soléa est rendu progressivement accessible à un plus grand nombre de personnes à mobilité réduite. Ainsi, si tout ou partie du trajet demandé se situe sur une ligne accessible du réseau de transport en commun, un rabattement est effectué sur celle-ci pour tous les ayants droit dont la commission a jugé qu'ils étaient en capacité de le faire, y compris pour les trajets réguliers.

► Article 8 Tarification et paiement des titres de transport

Tarification

Les modes de tarification sont applicables selon le motif du transport et la qualité de la personne transportée :

• Tarif réseau

Les titres de transport valables sont ceux du réseau **Domibus** arrêtés par le Conseil d'Agglomération de m2A. Les titres **Domibus** donnent accès au service **Domibus** et à la correspondance gratuite sur le réseau Soléa. Ce tarif réseau est payé par chaque voyageur (y compris les accompagnateurs payants). Le tarif est identique au prix du ticket unitaire Soléa (1,50 € au 01/01/2015).

Les clients du service **Domibus** effectuant des trajets réguliers en correspondance sur une ligne du réseau Soléa pourront voyager avec un abonnement Soléa sur **Domibus**.

• Conventions de services passées avec les établissements ou associations.

Ce tarif fixé par **Domibus** s'applique obligatoirement à tout transport effectué au titre d'un établissement ou d'une association. Seules les personnes dont le statut d'ayant droit a été vérifié par m2A pourront être transportées vers les établissements.

• Prestation complémentaire

La rémunération de la prestation complémentaire dont le montant correspond au ticket unité **Domibus** s'ajoute au tarif de base réseau.

• Les scolaires bénéficient du service sur la base d'un aller-retour gratuit par jour scolaire.

Modalités de paiement

- Le paiement par **facturation mensuelle** est proposé à tous les clients. Dans ce cas, la facturation des transports est effectuée en fin de mois sur la base du nombre de transports réalisés. Le paiement se fait par chèque, virement ou prélèvement dès réception de la facture.

En cas de non-paiement par le client, les réservations de transport seront supprimées en cas d'absence de réaction du client suite à une notification de relance par courrier recommandé. La totalité des frais de recouvrement et de relance seront à la charge du client.

- Les **tickets unité** peuvent s'acheter auprès du conducteur pour le trajet en cours uniquement.

► Article 9 Ponctualité

Les clients devront être présents au point de rendez-vous au minimum 5 minutes avant l'heure convenue. En cas de retard, les conducteurs ne seront pas autorisés à attendre plus de 5 minutes après l'heure du rendez-vous. Toutefois, si l'immobilisation du véhicule ne perturbe pas la suite des transports à effectuer, le conducteur pourra, après consultation auprès du régulateur de service, attendre jusqu'à 10 minutes au maximum. Passé ce délai, le véhicule poursuivra impérativement son chemin.

Dans le cas où le véhicule ne peut attendre et que le client sollicite un nouveau transport pour son retour, ce dernier sera programmé au plus tôt en fonction des disponibilités du service.

► Article 10 Respect des délais d'annulation

Annulation tardive

Dans la mesure où, pour quelque raison que ce soit, le client ne pourrait effectuer le déplacement demandé et programmé, il est tenu d'en informer **Domibus** au plus tard la veille de son déplacement avant 17h par téléphone ou sur resa@domibus.fr. Faut de quoi, une pénalité d'un ticket unité par transport annulé sera appliquée, soit 2 tickets unité dans le cadre d'un aller-retour programmé.

Déplacement en absence

En cas de déplacement rendu inutile par l'absence du client ayant réservé (absence d'annulation, annulation sur place ou annulation 10 minutes avant l'heure convenue), une pénalité de 10 € forfaitaire est appliquée et l'ensemble des réservations de la journée suspendu.

Recouvrement des pénalités

Les pénalités font l'objet d'une facture mensuelle. Tout retard dans le paiement des pénalités peut entraîner la suspension temporaire des transports. A partir de 5 annulations tardives par an, le client reçoit un avertissement et au-delà de 10 annulations par an, il est exclu temporairement du service. De même, les retards répétés font l'objet d'une mise en garde pouvant aboutir à une suspension momentanée de l'accès au service.

En revanche, pour toute annulation tardive ou déplacement inutile justifiés par une raison médicale ou technique empêchant le déplacement ou la prise de contact avec le service réservation, un certificat médical est demandé et la pénalité n'est pas appliquée.

► Article 11 Sécurité

A bord du véhicule, les clients doivent se conformer aux règles de sécurité notamment en ce qui concerne le port de la ceinture. Le conducteur pourra refuser le transport d'une personne s'il considère que la sécurité ne peut être correctement assurée (fauteuil en mauvais état, fauteuil sans points d'ancrage adaptés, scooter électrique, poussette vétuste ou non adaptée au handicap, refus de mettre la ceinture,...).

► Article 12 Comportement à bord du véhicule

Le conducteur pourra refuser le transport d'une personne s'il considère que son comportement risque de représenter une gêne pour les autres utilisateurs : état d'ébriété, fumeurs, agressivité, hygiène,...

Après un premier courrier de mise en garde, **Domibus** pourra, en cas de récidives, suspendre momentanément les demandes de transport. Un second courrier sera envoyé justifiant cette suspension et sa durée.

► Article 13 Conditions de transport des animaux et objets divers

Animaux

A l'exception des chiens guides, lesquels sont admis, la présence d'animaux est interdite dans les véhicules. Les animaux domestiques de petite taille pourront cependant être admis lorsqu'ils sont installés dans un panier ou sac convenablement fermé, sans pour autant qu'ils occupent une place assise. Le conducteur pourra refuser un transport s'il considère que l'animal crée une gêne pour les autres utilisateurs (odeur, encombrement,...).

Domibus ne pourra être tenu pour responsable des conséquences des accidents dont les animaux auraient été l'objet, ni des dommages qu'ils pourraient occasionner.

Bagages

Seuls les bagages, courses (2 sachets maximum), caddie à roulettes ou colis peu encombrants sont autorisés à bord des véhicules. Les objets restent cependant sous l'entière responsabilité de leur propriétaire.

Matières dangereuses

Il est interdit aux utilisateurs d'introduire à bord des véhicules des matières dangereuses ainsi que, en général, toutes celles susceptibles de salir ou incommoder ainsi que celles dont la possession est pénalement poursuivie.

► Article 14 Objets perdus

Domibus n'est nullement responsable des objets perdus. Les objets trouvés dans les véhicules sont centralisés à l'accueil du service où ils peuvent soit :

- être récupérés,
- être remis sur demande à leur propriétaire à l'occasion d'un nouveau transport.

► Article 15 Réclamations

Les réclamations éventuelles doivent être adressées à **Domibus** soit :

- Par courrier :
**Domibus • 97 rue de la Mertzau
BP 3148 • 68063 Mulhouse Cedex**
- Par mail :
contact@domibus.fr

► Article 16 Date d'approbation

Le présent règlement public d'utilisation du service **Domibus** a été approuvé par le conseil de la Communauté d'agglomération Mulhouse Alsace Agglomération par délibération n°174C du 14 novembre 2014.

POUR TOUS RENSEIGNEMENTS

Domibus

 03 89 66 77 66

www.domibus.fr

contact@domibus.fr

Accueil visiteurs *Domibus* :

Entrée rue Lefebvre (en face du Parc Expo)

Pour nous écrire :

97 rue de la Mertzau • BP 3148

68063 Mulhouse Cedex

Accès :

 **1** Musée de l'Auto ou  **10** Cité Wagner

**Règlement disponible en totalité
sur www.domibus.fr**