



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 39 communes de l'agglomération mulhousienne, dans le respect des dispositions législatives, réglementaires et contractuelles actuellement en vigueur.

► 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 personnes à mobilité réduite souhaitant se déplacer dans l'une des 39 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 après accord préalable. 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, comme par exemple :

- les transports sanitaires et médicaux liés à une affection de longue durée,
- 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 ou les transports pour leurs besoins propres,
- les transports vers les établissements et services d'aide par le travail, sauf accord particulier.

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

- les transports des personnes dont le handicap est temporaire ou 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 de l'année**, excepté le 1^{er} mai :

- horaire de la première prise en charge : 6h,
- horaire de la dernière prise en charge : 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 personnes à mobilité réduite au sein des communes de l'agglomération mulhousienne :

Baldersheim • Bantzenheim
Battenheim • Berrwiller • Bollwiller
Bruebach • Brunstatt-Didenheim
Chalampé • Dietwiller • Eschentzwiller
Feldkirch • Hombourg • Flaxlanden
Galfingue • Habsheim • Heimsbrunn
Illzach • Kingersheim • Lutterbach
Morschwiller-le-Bas • Mulhouse • Niffer
Ottmarsheim • Petit-Landau • 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 le réseau de transport public urbain de l'Agglomération Mulhousienne.

Ainsi, les particuliers répondant aux critères suivants peuvent accéder au service :

- **les personnes handicapées** titulaires d'une Carte Mobilité Inclusion Invalidité (dont le taux d'incapacité permanente est d'au moins 80%),
- **les personnes âgées reconnues GIR 1 à 3.**

Inscription administrative

L'inscription au service peut se faire lors de la première réservation par téléphone ou par mail.

La Carte Mobilité Inclusion (CMI) avec la mention Invalidité ou la notification APA établie par le Conseil départemental du Haut-Rhin ou par la Collectivité Européenne d'Alsace (pour les demandes faites à partir de janvier 2021) font office de reconnaissance administrative et médicale. Une copie de ces documents devra être transmise au service **Domibus** par mail ou courrier pour valider l'inscription. Pour une bonne gestion du service, il sera demandé à l'utilisateur de préciser son handicap (fauteuil électrique, fauteuil standard, déficient sensoriel,...).

La durée d'admission au service est égale à la durée de validité de la Carte Mobilité Inclusion Invalidité ou de 3 ans pour les bénéficiaires de l'APA classés en GIR 1 à 3.

Les scolaires dont les dossiers ont été validés par la Commission des Droits et de l'Autonomie des Personnes Handicapées (CDAPH) sont admis d'office.

Pour toutes les autres demandes (recours gracieux, accompagnement obligatoire, prestation complémentaire article 5), la décision sera prise par l' élu délégué à **Domibus** ou le Président de m2A sur avis du médecin conseil après analyse du bilan fonctionnel d'autonomie du demandeur. Le bilan fonctionnel d'autonomie est un document établi par un médecin permettant d'évaluer la capacité du demandeur à utiliser les transports en commun classiques et sa nécessité à bénéficier du service **Domibus**.

Recours gracieux

Les personnes dont la demande d'admission a fait l'objet d'un refus, peuvent faire une demande de recours gracieux auprès du Président de m2A ou de l' élu délégué à **Domibus**. Cette demande est à adresser à la Direction Mobilités et Transports et elle devra être accompagnée d'un bilan fonctionnel complété par un médecin ou par un psychiatre pour les personnes souffrant de problèmes mentaux ou handicap psychique.

La durée d'admission suite à un recours gracieux est de 12 mois maximum.

Transports des 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 (rehausseur,...) pour le transport de leur enfant.

► Article 4 Statut des accompagnateurs

L'accompagnateur obligatoire

La nécessité pour un usager d'être accompagné dans ses déplacements est établie lors de l'inscription au service à titre d'assistance.

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

Aucun transport ne pourra être effectué en son absence.

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

L'utilisateur pourra bénéficier de l'accompagnement obligatoire sur présentation du bilan fonctionnel complété justifiant la nécessité de ce dispositif. L' élu délégué à **Domibus** ou le Président de m2A se prononcera sur cette demande, sur avis du médecin conseil après étude du bilan fonctionnel.

De même, si le service **Domibus** constatait des difficultés de l'utilisateur lors de ses transports (problèmes cognitifs non signalés, incapacité à rester seul dans le véhicule) il pourrait demander l'avis du médecin conseil sur la nécessité de la présence systématique d'un accompagnateur pour la sécurité de l'utilisateur.

L'accompagnateur payant

Les accompagnateurs qui participent au déplacement à la demande de l'utilisateur sans prendre en charge une mission d'assistance doivent être détenteurs d'un titre de transport **Domibus**. Ils doivent être autonomes et ne pas nécessiter l'assistance d'un tiers.

Ils ne seront autorisés à être transportés que dans la limite des places disponibles.

Le nombre d'accompagnateur est à préciser lors de la réservation et est limité à deux personnes au maximum.

► Article 5 Prestation complémentaire

Si le handicap de l'utilisateur l'exige, une prestation complémentaire d'accompagnement de type porte à porte pourra être accordée par l' élu délégué à **Domibus** ou le Président de m2A sur avis du médecin conseil. Cette prestation est mise en place sous réserve de l'identification préalable, par les équipes **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 elle apparaît dangereuse pour le client ou pour le personnel de **Domibus**.

La prestation complémentaire est un service payant (prix d'un ticket pour chaque trajet) apporté à la personne en plus de l'aide normale d'accès au véhicule.

► Article 6 Horaires d'ouverture des services

Accueil et information

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
sauf le lundi : **la veille avant 17h,**
 - pour un déplacement le samedi,
le dimanche et le lundi : **le vendredi
avant 17h.**

- Par internet : www.domibus.fr
7j/7 et 24h/24

- Par mail : resa@domibus.fr

- Par courrier à l'adresse suivante :
**Domibus • 97 rue de la Mertzau
BP 3148 • 68063 Mulhouse Cedex**

Pour ces deux derniers modes, une réponse sera apportée au client dans un délai de 48h ouvré.

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 modification fréquente des conditions de transport, le transport régulier est supprimé.

► Article 7 Organisation des transports

Domibus 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. Pour optimiser les groupages, il pourra vous être proposé des horaires décalés de + ou - 10 minutes par rapport à l'heure souhaité. Le choix du véhicule, du groupage 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.

Il n'est possible d'utiliser le service **Domibus** que pour des trajets d'une distance minimale de 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 usager est limité à 4.

Garantie d'accès

Afin de répondre au mieux à l'ensemble des demandes, m2A a établi des garanties d'accès, en fonction des motifs de déplacement. Plus le motif est contraint, plus il est garanti avec dans l'ordre :

- les transports domicile/travail ou scolaire,
- les transports liés aux soins,
- les transports liés aux loisirs.

Rabatement sur le réseau de transport en commun accessible

Le réseau de transport public urbain de l'Agglomération Mulhousienne est rendu progressivement accessible à un plus grand nombre de personnes à mobilité réduite. Ainsi, si tout ou une partie du trajet demandé se situe sur une ligne accessible du réseau de transport en commun, un rabatement pourra être proposé pour tous les ayants droit en capacité de le faire, y compris pour les trajets réguliers.

► Article 8 Tarification et paiement des titres de transport

Tarification

Les modes de tarifications 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. Ils donnent accès au réseau **Domibus** et la correspondance gratuite au réseau de transport en commun. Ce tarif réseau est payé par chaque voyageur (y compris les accompagnateurs payants). Le tarif est identique au ticket unitaire du réseau de transport public en commun (1,40€ au 1^{er} juillet 2021).

- **Transports vers certains établissements ou associations**

Les tarifs des transports vers les accueils de jour sont fixés par délibération par m2A. Une tarification particulière existe pour le transport vers certains ESAT et accueils de jour. Ces tarifs sont disponibles sur demande auprès de **Domibus**.

- **Prestation complémentaire**

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

- **Transports des scolaires**

Les scolaires bénéficient du service sur la base d'un aller-retour gratuit par jour scolaire. La reconnaissance du droit au transport adapté pour les élèves est déterminée par le Conseil Départemental du Haut-Rhin (voir le règlement du transport scolaire des élèves en situation de handicap du Conseil Département du Haut-Rhin pour les modalités d'accès et les conditions de transport) auquel est substituée la Collectivité Européenne d'Alsace depuis janvier 2021.

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 doit se faire par chèque, virement ou prélèvement bancaire 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.

Sauf cas exceptionnel, le conducteur ne pourra pas attendre au-delà de l'heure convenue. Des retards répétés feront l'objet d'une mise en garde de la part de l'exploitant, pouvant aboutir à suspendre momentanément l'accès au 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 la veille de son déplacement avant 17h** par téléphone, mail ou internet. Faute 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 sera 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 pourra entraîner la suspension temporaire des transports.

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

Sanctions

A partir de 5 annulations tardives par an, le client recevra un avertissement et au-delà de 10 annulations par an, le client pourra être exclu temporairement du service après avoir été informé des griefs qui lui sont reprochés et mis à même de présenter préalablement à toute décision d'exclusion ses observations écrites et, le cas échéant, sur sa demande, des observations orales. Il peut se faire assister par un conseil ou représenter par un mandataire de son choix.

De même, les retards répétés feront l'objet d'une mise en garde pouvant aboutir à suspendre momentanément l'accès au service dans le respect de la procédure contradictoire précitée.

► 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 après avoir mis en œuvre la procédure contradictoire préalable indiquée à l'article 10 du présent règlement. Le cas échéant, un second courrier sera envoyé justifiant cette suspension et sa durée.

► Article 13 Conditions de transport des animaux et objets divers

Animaux

À 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 peu encombrants ou au maximum deux sacs de courses 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 ou trouvés

Domibus n'est nullement responsable des objets perdus. Les objets trouvés dans les véhicules seront centralisés dans les locaux du service où ils pourront soit :

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

► Article 15 Gestion des données personnelles

Dans le cadre de la gestion du service de transport public à la demande, le service **Domibus** est amené à traiter les informations personnelles de ses clients. Ces informations sont nécessaires à l'instruction de la demande d'accès au service de transport à la demande ainsi qu'à la gestion des réservations de trajets.

Conformément à la loi « informatique et libertés » du 6 janvier 1978 modifiée, chaque client dispose d'un droit d'accès et de rectification aux informations qui le concernent. Chaque client peut également, pour des motifs légitimes, s'opposer au traitement des données le concernant.

Pour exercer ces droits, le client peut adresser sa demande :

- **Par courrier, à l'adresse suivante :
Domibus • 97 rue de la Mertzau
BP 3148 • 68063 Mulhouse Cedex**
- **Par mail à l'adresse suivante :
contact@domibus.fr**

► Article 16 Réclamations

Les réclamations éventuelles doivent être adressées à **Domibus**.

- **Par courrier, à l'adresse suivante :
Domibus • 97 rue de la Mertzau
BP 3148 • 68063 Mulhouse Cedex**
- **Par mail à l'adresse suivante :
contact@domibus.fr**

► Article 17 Date d'approbation

Le présent règlement public d'utilisation du service **Domibus** a été approuvé par décision du Bureau de m2A le 05/07/21.

POUR TOUS RENSEIGNEMENTS

Domibus

☎ 03 89 66 77 66

www.solea.info

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 :

tram **1** Cité de l'Auto

ou bus **CS** Cité Wagner

Règlement disponible
en totalité sur
www.solea.info