



Domibus

Règlement public d'utilisation du service

Mise à jour : Décembre 2024

Mulhouse
Mobilités


MULHOUSE ALSACE
AGGLOMÉRATION

► 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 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 un établissement (ESAT, accueil de jour pour les personnes âgées, etc.), un organisme en vertu des textes législatifs ou réglementaires et relevant de la Sécurité Sociale.

Par ailleurs, n'entrent pas dans le champ du service **Domibus** 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 • Flaxlanden • Galfingue
Habsheim • Heimsbrunn • Hombourg
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, seuls 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 de plus de 60 ans bénéficiaires de l'Allocation personnalisée d'autonomie (Apa) 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'usager 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 Collectivité Européenne d'Alsace (CeA) sont admis d'office.

Pour toutes demandes d'accompagnement obligatoire ou de 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 m2A, au 9 avenue Konrad Adenauer - BP 30100, 68390 SAUSHEIM Cedex, 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, après cette période, une nouvelle demande devra être effectuée pour bénéficier à nouveau du service.

Transports des enfants

Les enfants âgés de moins de 11 ans ne peuvent voyager sans accompagnateur. Il appartient à la famille de fournir les dispositifs de sécurité obligatoires (rehausseur,...) pour le transport de leur enfant.

Cas particulier

Domibus assure le transport scolaire de certains élèves dont le dossier est validé par la CeA.

▶ 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'usager 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 l'absence de l'accompagnateur obligatoire.

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

L'usager 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'usager 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'usager.

L'accompagnateur payant

Les accompagnateurs qui participent au déplacement à la demande de l'usager 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'accompagnateurs est à préciser lors de la réservation et est limité à deux personnes au maximum.

► Article 5 Prestation complémentaire

Si le handicap de l'usager 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 son personnel de **Domibus**.

La prestation complémentaire est un service payant (prix d'un ticket unitaire pour chaque prestation) 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 Domibus.

La prestation complémentaire est déclenchée uniquement sur demande à chaque réservation.

La prestation complémentaire de porte à porte est une prise en charge de l'usager de la porte de son domicile (si le logement se situe au rez-dechaussée) ou au pied de l'immeuble (si le logement est à l'étage) jusqu'à l'entrée de l'établissement de destination (équipement, commerce ou résidence).

► Article 6 Horaires d'ouverture des services

Accueil et information

L'accueil **Domibus** est ouvert au public uniquement sur rendez-vous :

**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

Les canaux de réservations :

- **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,**
 - **au-delà de 7 jours avant le
transport, la réservation n'est
pas possible à l'exception des
trajets réguliers.**
- **Par internet : www.domibus.fr**
accessible 7j/7 et 24h/24

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

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

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 précisément la date de reprise du transport. À défaut de date connue de reprise de transport (hospitalisation, suspension d'activité,...) le transport régulier est supprimé. Pour sa reprise, le client devra 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 plus ou moins 10 minutes par rapport à l'horaire 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 deux réservations dans un intervalle de temps inférieur à 45 minutes.

Le nombre de voyages par jour et par usager est limité à quatre.

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.

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 une partie du trajet demandé se situe sur une ligne accessible du réseau de transport en commun, un rabattement pourra être proposé pour tous les ayants droit en capacité de le faire, y compris pour les trajets réguliers.

► Article 8 Obligation du conducteur-accompagnateur

Le conducteur-accompagnateur assure une prise en charge légère de l'usager transporté : il peut l'aider à monter et à s'installer dans le véhicule, à descendre du véhicule et l'accompagne sur le trottoir en toute sécurité.

Le conducteur-accompagnateur peut assurer une prestation complémentaire de « porte à porte » à la demande de l'usager, entre le véhicule et le lieu de la prise en charge et/ou la destination devant la porte d'entrée pour une maison individuelle ou la porte d'entrée d'un immeuble. Le conducteur-accompagnateur n'est pas autorisé à entrer dans les bâtiments, à ouvrir ou à fermer une porte d'entrée, à sonner ou à klaxonner.

Pour information, le conducteur-accompagnateur n'est pas habilité à monter ou à descendre un fauteuil roulant sur un accès avec des marches.

Rappel : la prestation effectuée par le conducteur-accompagnateur ne peut en aucun cas se substituer aux prestations qui sont du ressort des personnels spécialisés (ambulanciers, infirmiers, professionnels de la santé,...).

► Article 9 Tarification et paiement des titres de transport

Tarification

Les tarifications appliquées sont les suivantes :

- **Tarif réseau**

Les titres de transport valables sont ceux du réseau **Domibus** arrêtés par le Conseil d'Agglomération de m2A. 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 applicable au moment du transport.

- **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 la CEA (voir le règlement du transport scolaire des élèves en situation de handicap du CEA pour les modalités d'accès et les conditions de transport).

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.

▶ **Article 10** *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 la suppression temporaire de l'accès au service.

▶ **Article 11** *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 suspendue.

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.

À partir de 5 annulations tardives par an, le client recevra un avertissement et au-delà de 10 annulations par an, le client sera exclu temporairement du service.

De même, les retards répétés feront l'objet d'une mise en garde pouvant aboutir à suspendre momentanément l'accès au service.

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.

► Article 12 Sécurité

À 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/scooter électrique sans points d'ancrage adaptés, poussette vétuste ou non adaptée au handicap, refus de mettre la ceinture,...).

Afin d'assurer la sécurité de chaque usager, le service **Domibus** se réserve le droit de refuser le transport des usagers en scooters électriques qui ne disposeraient pas de systèmes de sécurité homologués suffisants à leur attache, ni de points d'ancrage, ou si l'usager est dans l'incapacité de se transférer seul sur un siège du véhicule, ou si le poids du scooter est trop élevé pour circuler sur la rampe d'accès.

► Article 13 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 14

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 15

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 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 le conseil de la Communauté d'agglomération Mulhouse Alsace Agglomération par délibération du 05/07/21.

► POUR TOUS RENSEIGNEMENTS

Domibus

☎ 03 89 66 77 66

www.solea.info

contact@domibus.fr

L'accueil **Domibus** est ouvert au public
uniquement sur rendez-vous :
du lundi au vendredi de 9h à 12h et de 14h à 17h
Entrée rue Lefebvre (en face du Parc Expo)

Pour nous écrire :

97 rue de la Mertzau • BP 3148 • 68063 Mulhouse Cedex

Accès :

tram **1** Musée de l'Auto

ou bus **C5** Cité Wagner

**Règlement disponible
en totalité sur
www.solea.info**