

ANNEXE 10 ter

Règlement du service Trace Mobile

OBJET : *Service de transport des personnes à mobilité réduite (Trace Mobile)*

I. PREAMBULE

La loi d'orientation n° 75-534 du 30 juin 1975, complétée dans le domaine des transports par le décret n° 78-1167 du 9 décembre 1978, a donné obligation aux autorités organisatrices de transports urbains d'établir des programmes d'aménagement des services et des installations de transport collectif en faveur des personnes handicapées. Colmar Agglomération, en liaison avec la Stuce et les associations œuvrant en faveur des personnes à mobilité réduite, a mis en place des services dont il convient de préciser les modalités de fonctionnement, ainsi que les conditions d'accès et d'utilisation par les bénéficiaires.

II. NATURE DU SERVICE

Ce service est destiné aux personnes qui ne peuvent pas monter dans un bus en raison d'un handicap physique, sensoriel ou mental, résidant dans l'une des communes, membre de Colmar Agglomération. Le service étant réalisé par des personnes qui ne sont aucunement habilitées à apporter une aide médicale, le handicap des demandeurs ne doit pas nécessiter d'accompagnement médicalisé.

- Couverture géographique : le territoire des communes, membres de Colmar Agglomération. Le trajet doit être entièrement compris dans l'aire géographique de Colmar Agglomération.
- Horaires de fonctionnement :
 - Du lundi au jeudi : de 8h00 à 12h00 et de 13h30 à 18h00
 - Vendredi : de 8h00 à 12h00 et de 13h00 à 18h00
 - Samedis, dimanches et jours fériés : de 9h30 à 12h00 et de 14h00 à 18h00 (Pas de service le 1er Mai).
 - Pas de service le 1er MaiL'horaire de début de service correspond à la 1^{ère} prise en charge et l'horaire de fin de service à la dernière dépose client.
- Nature des déplacements : sont assurés les déplacements entre deux points situés sur le domaine public ouvert à la circulation automobile. L'utilisation de chemins ou voies privés par le véhicule affecté au service est interdite. Les personnes transportées doivent être autonomes jusqu'au point de prise en charge. Les accompagnateurs doivent également être autonomes.

III. CONDITIONS D'ACCES

Le service Trace Mobile est ouvert exclusivement aux personnes pouvant justifier de l'une des conditions d'accès suivantes.

- Accès d'office selon les critères ci-dessus :
 - Être titulaire de la carte Mobilité Inclusion, mention invalidité (ou anciennement carte d'invalidité CDPH, minimum 80 %).
 - Être titulaire de la carte Mobilité Inclusion, mention invalidité cécité (ou anciennement carte d'invalidité CDPH, mention besoin d'accompagnement cécité).
 - Être titulaire de la carte Mobilité Inclusion, mention invalidité besoin d'accompagnement (ou anciennement carte d'invalidité CDPH, mention besoin d'accompagnement ou aide d'une tierce personne).
 - Avoir droit à la "Tierce personne de la Sécurité Sociale".
- Accès avec avis de la Commission Médicale de Colmar Agglomération :
 - Personne à mobilité réduite n'étant pas en possession d'un des justificatifs précédents (formulaire médical à remplir par le médecin traitant et à adresser sous pli confidentiel cacheté à

l'attention du Médecin de la Commission d'Accès). Pour ces personnes, l'adhésion sera validée par une commission médicale, réunie par Colmar Agglomération.

Mode d'emploi du Certificat Médical

Ce formulaire est remis aux personnes à mobilité réduite sans justificatif officiel. Le but de ce document est de fournir à la Commission Médicale d'Accès des informations médicales utiles à l'évaluation du besoin du demandeur en matière du transport adapté, le service Trace Mobile. Il est établi par le médecin traitant et constitue le document principal de la demande d'adhésion. Le seul destinataire de ce certificat est le médecin de la Commission d'Accès, qui a pour mission de donner un avis favorable ou défavorable d'accès au service Trace Mobile en se référant à ce certificat médical.

Fonctionnement de la Commission Médicale d'Accès

Une Commission Médicale d'Accès au service Trace Mobile a été mise en place depuis le 1^{er} juin 2008 en vue de formuler un avis sur les demandes d'adhésion des personnes à mobilité réduite sans justificatif donnant droit d'accès direct au service.

Elle est composée des membres suivants :

- l'élu de Colmar Agglomération, chargé du transport,
- un représentant administratif de Colmar Agglomération,
- un représentant de l'exploitant,
- un médecin expert (spécialiste ou généraliste),
- un représentant d'associations défendant les intérêts des personnes handicapées et d'un représentant d'associations d'usagers, le cas échéant.

La commission est présidée par l'élu en charge des transports ou son représentant au sein de l'administration de Colmar Agglomération. Elle statue au vu de l'avis du médecin expert.

Elle se réunit, sur convocation du Président, à une périodicité déterminée par le nombre de dossiers à traiter. Le secrétariat est assuré par l'exploitant.

La durée d'autorisation d'accès au service est permanente ou limitée à deux ans et renouvelable sur accord de la commission.

L'exploitant est habilité à rencontrer le futur client et à examiner les modalités, avant avis de la commission ; il peut décider d'une prise en charge provisoire jusqu'à ce que la commission ait statué sur la demande.

Missions de la Commission Médicale d'Accès

La Commission Médicale d'Accès est chargée de :

- valider les nouveaux clients sur présentation de la liste des demandes d'ayants-droit. La commission sera plus vigilante sur les demandes de clients pouvant accéder au réseau urbain de bus, dont le schéma directeur d'accessibilité a défini la mise en œuvre et le calendrier de mise en accessibilité,
- motiver les refus et proposer une assistance à la recherche ou à l'essai de solutions alternatives,
- préciser les spécificités liées au handicap qui justifient un traitement particulier (accompagnateur obligatoire, transfert déconseillé...),
- réviser progressivement les dossiers des ayants-droits anciens.

Secret Médical

La Commission d'Admission est chargée d'examiner les demandes d'admission formulées par des personnes à mobilité réduite sans justificatif donnant droit d'accès direct au service, souhaitant utiliser le service.

Afin qu'elle puisse se prononcer sur la suite à donner aux demandes, elle prend connaissance des informations contenues dans le dossier, et notamment des éléments à caractère médical affectant la mobilité et empêchant l'utilisation des autobus en ligne régulière.

Les membres de la commission d'admission sont tenus au secret professionnel, et placés dans le champ d'application de l'article 226-13 du Code pénal qui précise que "la révélation d'une information à caractère secret par une personne qui en est dépositaire soit par état ou par profession, soit en raison d'une fonction ou d'une mission temporaire », est punie d'un an d'emprisonnement et de 15 000 € d'amende".

Afin de préserver le secret des travaux de la commission d'admission, seuls sont autorisés à assister aux séances, les membres titulaires de ladite commission et les personnels de l'exploitant assurant le secrétariat des séances.

IV. FONCTIONNEMENT DU SERVICE

Trace Mobile est un service spécifique à la demande qui assure le transport des usagers d'adresse à adresse, sans avoir à se rendre à un arrêt de bus.

L'exploitant adresse aux personnes admises un courrier d'admission portant la mention "Trace Mobile". Une autre mention indique si la qualité d'ayant droit est donnée à titre temporaire ou définitif.

- Moyens de transport

Les déplacements sont effectués à l'aide de deux minibus spécialement aménagés (1 minibus mis à disposition par Colmar Agglomération et un véhicule affrété à un prestataire tiers (sous-traitant).

Les modalités de fonctionnement avec un prestataire tiers font l'objet d'un contrat de sous-traitance, communiqué pour information à la collectivité délégante. L'exploitant reste responsable de la qualité des services vis-à-vis de la Collectivité et de la clientèle.

- Modes de réservation des services

Les ayants droit peuvent réserver par téléphone, par courrier ou par courriel ou via l'application dédiée¹ nommée Flexitrace (lors de la réservation, sélectionner l'environnement Trace Mobile).

Ils peuvent ainsi appeler pour réserver au 03 89 20 80 80 aux horaires d'ouverture de l'agence commerciale Trace. Les réservations sont prises en compte jusqu'à 17h la veille d'un déplacement. Une réservation pour un samedi ou un dimanche est à effectuer au plus tard le vendredi précédent à 17h00 (dernier jour ouvré à 17h00 dans le cas d'un jour férié).

Les informations permettant de réserver un service sont précisées sur les supports de communication édités par le réseau Trace et diffusés auprès des ayants droit.

- Modalités de réservation des services

Cas des réservations par téléphone, par courrier ou par courriel :

Lors des réservations, les informations suivantes doivent être communiquées : nom - prénom - n° d'adhérent - adresses précises de départ et d'arrivée, horaires, aller ou aller-retour, présence ou non d'un accompagnateur et toutes informations complémentaires (fauteuil roulant, déambulateur...). Les ayants-droit peuvent être accompagnés d'enfants âgés de moins de 10 ans autonomes. Dans ce cas, ils doivent le préciser lors de leur réservation.

Cas des réservations via l'application mobile ² :

L'ayant droit doit ouvrir un compte sur l'application en communiquant ses coordonnées. Une adresse mail ou un numéro de téléphone portable devra également être communiqué. Les ayants droits recevront automatiquement une confirmation de leur réservation.

S'il s'agit d'un transport de plusieurs ayants-droits, il est rappelé que :

- Chaque véhicule peut accueillir simultanément 8 personnes sans fauteuil roulant ou 2 à 3 fauteuils roulants (variable en fonction de la taille des fauteuils).
- Le service n'est ouvert qu'aux ayants-droits préalablement inscrits (cf. *III. Conditions d'accès*)
- N'est autorisé qu'un seul accompagnant par ayant-droit

¹ Application en cours de déploiement. Mise en service prévue dans le courant de l'année 2025.

² Application en cours de déploiement. Mise en service prévue dans le courant de l'année 2025.

Les lieux et horaires de prise en charge sont proposés par le client et fixés par l'exploitant/l'application dédiée en fonction des contraintes du service. Les courses sont planifiées en fonction des places disponibles et peuvent être regroupées avec d'autres déjà programmées. Les multi courses ne sont pas acceptées (ex : lors d'un même déplacement, dépose à la banque, à la Poste, etc...). De même, les conducteurs ne sont pas autorisés à attendre le client, une fois ce dernier déposé à un lieu. Les lieux et horaires convenus doivent être scrupuleusement respectés à l'aller comme au retour.

Tout retard sera sanctionné (articles VII et VIII).

Le transport de vélos ou autres objets encombrants ne sont pas acceptés.

- Modification ou annulation d'une réservation

Toute demande de modification ou d'annulation doit être signalée au moins 2h30 avant l'heure de prise en charge prévue en téléphonant au 03 89 20 80 80, aux horaires d'ouverture de l'agence commerciale Trace, ou en passant par l'application dédiée.

Dans le cas d'une course dont l'horaire serait avancé, le délai de 3 heures minimum doit être considéré à partir de la nouvelle heure souhaitée de prise en charge.

Tout changement abusif sera sanctionné (articles VII).

V. MODALITES DE PRISE EN CHARGE DES CLIENTS

La prise en charge et la dépose des clients s'effectuent exclusivement en bordure de voirie sur le domaine public ouvert à la circulation automobile. Pour garantir la ponctualité du service Trace Mobile, le client doit être présent sur le lieu de rendez-vous 5 minutes à l'avance (trajet aller et retour). En cas de retard ou d'absence du client au point de prise en charge, le conducteur procède à un appel téléphonique du client. Quoiqu'il en soit, le conducteur du service est autorisé à attendre le client au plus 5 minutes. Passé ce délai, il poursuit son trajet.

Les conducteurs ne sont pas habilités à entrer dans le domicile des clients. Dans le cas où une aide à la montée ou à la descente du véhicule est nécessaire, le client prévoit lui-même un accompagnateur. Il en est de même pour porter des courses ou autres marchandises.

N'étant pas tenus d'apporter une aide au client, pour porter des courses ou autres marchandises en l'absence de cet accompagnateur, les conducteurs sont en droit de refuser la prise en charge.

Les conducteurs ne sont pas habilités à apporter une aide médicale en cas de problème au cours du transport. Aussi, dans l'éventualité d'une évolution du handicap qui empêcherait le transport dans des conditions normales de sécurité, l'ayant droit sera informé de la suppression du bénéfice du service Trace Mobile et orienté vers d'autres types de service plus adaptés (V.S.L.,...). Ces services ne sont pas gérés par le réseau Trace.

VI. CONTRIBUTION FINANCIERE DES CLIENTS

La tarification d'une course (déplacement d'un point à un autre) est communiquée dans les documents commerciaux et informatifs du réseau Trace.

Les clients peuvent s'acquitter de leur transport soit directement auprès du conducteur qui leur remettra un titre de transport, soit en payant directement leur déplacement depuis l'application dédiée, soit via la facturation mensuelle à terme échu.

Le service Trace Mobile offre la gratuité à un accompagnant par ayant-droit (adulte, enfant autonome). Les chiens guide d'aveugle voyagent gratuitement. Pour les utilisateurs réguliers, une facturation mensuelle est proposée.

Les agents de l'exploitant sont habilités à procéder à tout contrôle. Le titre de transport doit être présenté à toute demande formulée par les agents chargés du contrôle.

Le voyageur en situation irrégulière est passible des sanctions prévues par la réglementation en vigueur sur le réseau des transports publics urbains de voyageurs.

VII. SANCTIONS

Toute course annulée moins de 2h30 avant son début programmé sera sanctionnée par une amende (tarif 1, du lundi au samedi ou tarif 2, un dimanche ou jour férié, facturé selon la grille tarifaire en vigueur). Tout manquement aux règles normales d'utilisation du service décrites dans le présent règlement expose son auteur à des sanctions prononcées par la commission d'admission ou le réseau Trace et pouvant aller jusqu'à l'interdiction d'utiliser le service à titre temporaire ou définitif.

VIII. APPLICATION

Le présent règlement est seul applicable au fonctionnement du service de transport des personnes à mobilité réduite Trace Mobile.

Il se substitue à toutes règles ou règlements antérieurs. Il prendra effet à compter de sa publication.

L'exploitant portera à la connaissance de tous les ayants-droit Trace Mobile, à titre définitif ou temporaire le présent règlement et leur indiquera qu'ils doivent respecter toutes les dispositions le composant.