

## REGLEMENT DE TRANSPORT DE PERSONNES À MOBILITÉ RÉDUITE SERVICE DISTRIFLEX+

### DISPOSITIONS GÉNÉRALES

Le service de Transport de Personnes à Mobilité Réduite DistriFlex+ est un service de transport spécialisé de personnes à mobilité réduite, d'adresse à adresse sur le territoire de Saint-Louis Agglomération, uniquement sur réservation. Il est destiné aux personnes qui ne peuvent utiliser les autobus des lignes régulières en raison de leur handicap pour réaliser des déplacements professionnels, médicaux, de loisirs, ...

Ce service est une extension du réseau de transport Distribus exploité par Métrocars par délégation de Saint-Louis Agglomération. De ce fait et d'une manière générale, le règlement applicable à l'utilisation du service DistriFlex+ est celui du réseau urbain, complété par les dispositions du présent règlement.

### LES AYANTS DROIT

Le service DistriFlex+ est réservé aux personnes titulaires de la carte d'invalidité avec un taux d'invalidité égal ou supérieur à 80%, résidant sur le territoire de Saint-Louis Agglomération.

Le service est également ouvert aux personnes présentant une mobilité réduite temporaire sur présentation d'un certificat médical daté de moins de 3 mois qui fera l'objet d'un examen avant admission.

Il convient au demandeur de renouveler sa demande d'accès au service au plus tard un mois avant la fin de validité de l'autorisation temporaire. La demande de renouvellement est alors examinée par le service DistriFlex+. En cas d'avis défavorable, il est possible d'engager un recours dans un délai d'un mois après la notification. Le service DistriFlex+ assure alors la continuité des transports tant qu'une décision définitive n'aura pas été prononcée par l'instance de recours.

Si aucun renouvellement n'est demandé, les transports seront automatiquement suspendus à la date de fin de validité d'admission temporaire.

### LES ACCOMPAGNATEURS

Un accompagnateur est une personne valide prise en charge gratuitement et déposée au même endroit que l'ayant droit, et capable d'assurer son accompagnement hors du véhicule. Il n'est autorisé qu'un seul accompagnateur par ayant droit.

L'accompagnateur doit être déclaré par l'ayant droit lors de la commande du transport. Sa présence est conditionnée par le nombre de places disponibles et n'est jamais prioritaire par rapport à un ayant droit.

### PÉRIMÈTRE DE DESSERTE

Le service est limité au territoire de Saint-Louis Agglomération.

### FONCTIONNEMENT DU SERVICE

Le service fonctionne toute l'année, du lundi au vendredi de 06h00 à 19h00 et le samedi de 08h30 à 18h30 (sauf les jours fériés). Il est effectué par un véhicule adapté qui vient vous chercher à votre domicile (sur le trottoir) à l'heure convenue et vous y ramènera à l'heure prévue (si vous avez réservé le voyage retour). Les demandes de transport sont prises en compte dans la limite de disponibilité des moyens humains et techniques.

## COMMENT EN BÉNÉFICIER ?

Après validation de votre dossier d'admission téléchargeable sur [distribus.com](http://distribus.com).

## RÉSERVATIONS

- Depuis l'application mobile DistriFlex+
- Sur le site internet [distribus.com](http://distribus.com)
- Par téléphone au 0800 515 584\* du lundi au vendredi de 8h15 à 13h00 et de 14h00 à 18h00
- A l'agence Distribus située au 6 Croisée des Lys, Saint-Louis

## Lors de la réservation

Indiquez votre arrêt de départ et de destination, le jour et l'heure souhaités.

## Le jour J

Rendez-vous à l'arrêt désigné à l'heure fixée. Suivez la position du véhicule DistriFlex+ en temps réel sur l'appli mobile.

## En cas d'annulation

Pensez à annuler votre réservation même en dernière minute afin de libérer le véhicule pour un autre voyageur.

Le service DistriFlex+, en fonction de ses disponibilités, peut être amené lors de la réservation à :

- Vous proposer un horaire décalé de +/- 15 minutes par rapport à l'horaire souhaité
- Proposer des groupages avec d'autres clients
- Refuser la demande de transport lorsque les horaires demandés sont indisponibles

## RESERVATIONS DEPUIS L'APPLICATION MOBILE OU LE SITE INTERNET DISTRIFLEX+

- Créez votre compte personnel DistriFlex + à l'aide d'un numéro de téléphone et d'un mot de passe (un mot de passe provisoire vous sera envoyé par sms lors de la 1ère connexion, vous pourrez ensuite le modifier depuis votre espace personnel)
- Réservez vos trajets 24h/24 et jusqu'à 2h avant votre course
- Renseignez vos adresses de départ et d'arrivée
- Gérez vos réservations depuis votre espace personnel
- Programmez, modifiez ou annulez vos réservations (vous recevrez un sms de confirmation avec une tranche horaire la veille de votre trajet, puis un horaire précis 1 heure avant la course)
- Géolocalisez le véhicule en temps réel (vous recevrez un sms pour vous signaler l'arrivée du véhicule à l'adresse choisie)

## TARIFS ET TITRES DE TRANSPORTS

Ticket unitaire (un trajet) : 4,80 €

10 voyages : 24 €

Abonnement mensuel : 55 €

Chaque voyageur doit être muni d'un titre de transport. Le ticket unitaire de transport est délivré par le conducteur. Les cartes Multivoyages ou d'abonnement mensuel sont disponibles à l'agence Distribus.

Lors de la montée dans le véhicule ils devront être validés sur le pupitre. En cas d'impossibilité de présentation d'un ticket, le paiement en monnaie reste possible auprès du conducteur.

## CONDITIONS D'UTILISATION

### PRISE EN CHARGE

Le service TPRM n'est pas un service de taxi ni un service d'ambulance, mais une extension du réseau Distribus.

### EN CONSEQUENCE :

Les montées et descentes des clients ne peuvent se faire que sur le domaine public (trottoirs, parkings accessibles au public...).

Le personnel de Métrocars n'est pas habilité à quitter le domaine public, ni à pénétrer dans les domaines privés (domiciles, cabinets médicaux...). Les conducteurs se réservent le droit de refuser des manutentions qu'ils jugeraient dangereuses pour les clients ou pour eux-mêmes. L'aide fournie par les conducteurs ne peut en aucun cas se substituer aux prestations qui sont du ressort des personnels spécialisés (ambulanciers, infirmiers, professionnels de la santé...).

### RESPECT DES HORAIRES

Les clients sont tenus de se présenter au lieu de prise en charge à l'heure convenue. Les conducteurs ne sont pas autorisés à attendre plus de 2 minutes après l'heure de rendez-vous.

### EXCLUSION DU SERVICE

Le non-respect des modalités de fonctionnement, les annulations ou retards répétitifs sans motif, peuvent entraîner une exclusion temporaire ou définitive du service.

En cas de contestation, un recours dans un délai de 15 jours demeure possible auprès d'une commission interne de l'Autorité Organisatrice.

Cette commission composée de deux membres du bureau de l'Autorité Organisatrice et du responsable du service transport émettra un avis définitif sous 8 jours à réception du recours.

### CONSIGNES DE SÉCURITÉ

Les fauteuils roulants doivent être en bon état pour permettre l'ancrage au sol l'aide des fixations fournies par le service DistriFlex+. La personne en fauteuil doit obligatoirement être maintenue par une ceinture ventrale, le fauteuil étant obligatoirement ancré au sol.

La ceinture de sécurité est obligatoire sauf sur présentation d'un certificat médical daté de moins de 3 mois.

Les transports debout, de colis et d'objets encombrants sont interdits, de même qu'il est interdit de fumer à bord.

Le service ne peut être tenu responsable des dégradations sur les marchandises. Les produits dangereux et inflammables sont interdits.

Seuls les animaux d'aide à la personne et ceux de petite taille tenus dans un panier et sur les genoux sont autorisés à bord du véhicule.

L'exploitant décline toute responsabilité en cas d'accident lors de la manutention d'un client exécutée par une personne n'appartenant pas au service.

#### PLUS D'INFOS

- Sur [distribus.com](http://distribus.com)
- Par téléphone : 03 89 69 73 65
- Par mail : [contact@distribus.com](mailto:contact@distribus.com)
- A l'agence Distribus : située au 6 Croisée des Lys, Saint-Louis)