

FOIRE AUX QUESTIONS DISTRIFLEX

1 - FONCTIONNEMENT DU SERVICE

+ Qu'est-ce que Distriflex ?

Distribus assure le service de transport à la demande (TAD) sur le territoire de Saint-Louis Agglomération. Le service Distriflex offre une solution de mobilité sur réservation pour relier le centre de l'Agglomération avec les zones rurales ne bénéficiant pas de lignes régulières (Pays de Sierentz), ou pour compléter les lignes régulières peu fréquentes (Porte du Sundgau).

Il permet de rejoindre :

- des **pôles d'échanges** Distribus avec des lignes de bus fréquentes pour poursuivre son trajet vers d'autres destinations dans l'agglomération de Saint-Louis ou les gares TER pour aller plus loin
- des **lieux publics**
- des **commerces de proximité**
- des **lieux de santé**

+ Qu'est ce qui change de mon bus habituel ?

- L'accès au service se fait par une réservation au préalable via l'application, le site internet ou le standard téléphonique*. Le service Distriflex permet de relier des communes rurales aux lignes de bus fréquentes pour rejoindre des lieux publics, des commerces de proximité ou des lieux de santé sur le territoire de Saint-Louis Agglomération.

+ Quelles communes sont desservies ?

- **Brinckheim, Geisptizen, Helfrantzkirch, Kappelen, Koetzingue, Landser, Magstatt-le-Bas, Magstatt-le-Haut, Rantzwiller, Schlierbach, Steinbrunn-le-Haut, Stetten, Uffheim, Walbach, Waltenheim, Zaessingue**
- Destinations :
 - Kembs : Maison du patrimoine
 - Sierentz : arrêts Zone Commerciale, Hôpital, Gare, Centre
 - Blotzheim : arrêt Mairie
 - Bartenheim : Gare
- **Folgensbourg, Wentzwiller, Michelbach-le-Haut et Attenschwiller**
- Destinations :
 - Folgensbourg : Maison de Santé

- Hégenheim : arrêt Sauvage
 - Hésingue : arrêts Eglise et Cerisiers (Maison de Santé)
 - Saint-Louis : Polyclinique - Gare Ouest
- **Liebenswiller, Leymen, Neuwiller, Hagenthal-le-Bas et Hagenthal-le-Haut**
- Destinations :
- Folgensbourg : Maison de Santé
 - Hagenthal-le-Bas : arrêts Centre et Héron
 - Hégenheim : arrêt Sauvage
 - Hésingue : arrêt Cerisiers (Maison de Santé)
 - Saint-Louis : Polyclinique - Gare Ouest
- **Knœringue, Ranspach-le-Haut, Ranspach-le-Bas et Michelbach-le-Bas**
- Destinations :
- Blotzheim : arrêt Place Coluche
 - Hégenheim : arrêt Sauvage
 - Folgensbourg : Maison de Santé
 - Saint-Louis : Polyclinique - Gare Ouest

2 - RÉSERVATIONS

+ Comment s'inscrire ?

- En téléchargeant l'appli mobile Distriflex
- Par téléphone au 0800 515 584*
- A l'agence Distribus

+ Comment puis-je réserver mon trajet ?

1# Par l'application Distriflex 7J/7 et 24h/24 (disponible sur IOS et Android)

- **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
- Sélectionnez vos arrêts de départ et d'arrivée en cliquant sur la carte ou en les sélectionnant dans la liste. Les noms d'arrêt sont nommés de la manière suivante : 3 premières lettres de la commune + nom d'arrêt (ex : BLO pour les arrêts de Blotzheim) **Attention** : exception pour les arrêts de Saint-Louis -> tapez STL
- **Gérez vos réservations** depuis votre espace personnel

- **Programmez, modifiez ou annulez** vos réservations (vous recevrez les confirmations par sms avec une tranche horaire la veille de votre trajet, puis un horaire précis 1 heure avant votre trajet)
- **Géolocalisez le véhicule** en temps réel (vous recevrez un sms pour vous signaler l'arrivée du véhicule au point d'arrêt indiqué)

Visionnez la [vidéo tuto](#) de l'application

2# Par le [site internet](#) 7J/7 et 24h/24

3# Par le standard téléphonique du lundi au vendredi de 8h15 à 13h et de 14h à 18h et le samedi de 9h à 12h45 au 0800 515 584*

+ Quand puis-je réserver mon trajet ?

Vous pouvez réserver votre trajet à partir de 3 semaines avant la date souhaitée de votre trajet et jusqu'à 2 heures avant votre trajet.

+ Est-il possible de réserver plusieurs trajets ?

Oui vous pouvez réserver plusieurs trajets en faisant plusieurs réservations sur l'application, le [site internet](#) ou via le standard téléphonique du lundi au vendredi de 8h15 à 13h et de 14h à 18h et le samedi de 9h à 12h45 au 0800 515 584*.

+ Est-il possible de réserver pour un groupe ?

Vous avez la possibilité lors de votre réservation de spécifier le nombre de personnes (jusqu'à 6 au total). Vous pouvez également demander à être accompagné d'une personne en fauteuil roulant.

+ Puis-je ajouter un accompagnant après ma réservation ?

Vous devez contacter le service Distriflex via le standard téléphonique du lundi au vendredi de 8h15 à 13h et de 14h à 18h et le samedi de 9h à 12h45 au 0800 515 584*.

+ Est-il possible de répéter la même réservation sur plusieurs jours ?

Vous avez la possibilité lors de votre réservation de répéter le trajet sur plusieurs jours ou plusieurs semaines ou de réserver l'aller et le retour.

Comment je fais si je n'ai pas reçu une confirmation de réservation ?

Vous devez contacter le service Distriflex via le standard téléphonique du lundi au vendredi de 8h15 à 13h et de 14h à 18h et le samedi de 9h à 12h45 au 0800 515 584* pour confirmer votre réservation.

+ Puis-je prendre le TAD si je n'ai pas réservé ?

La réservation d'un trajet DistriFlex est obligatoire.

3 - ANNULATION – MODIFICATION DE TRAJET

+ Comment faire pour modifier ou annuler ma réservation ?

Rendez-vous sur l'application ou le site internet, dans la rubrique « Prochains voyages ». Je sélectionne le trajet que je veux annuler ou modifier puis je clique sur « Annuler » ou « Modifier ».

+ Est-ce que je peux annuler et/ou modifier mon trajet au dernier moment ?

Vous pouvez annuler ou modifier votre trajet jusqu'à 1 heure avant le début de votre trajet.

+ Que se passe-t-il si je ne me présente pas à l'arrêt alors que j'ai réservé ?

Le conducteur ne vous attendra pas plus de 2 minutes pour ne pas pénaliser les autres voyageurs. En cas de non présentations répétées à l'heure et à l'arrêt convenus sans avoir préalablement annulé, le service DistriFlex sera en droit de vous refuser l'accès au service.

4 - ACCESSIBILITÉ

+ Est-ce que les fauteuils roulants sont acceptés ?

Le transport de personnes à mobilité réduite dépend du service DistriFlex+

5 - TARIFICATION

+ Quels sont les titres de transport valables sur le service DistriFlex ?

Tous les titres de transport Distribus sont valables pour le service DistriFlex :

- Ticket unitaire : 1,70€
- Ticket Duo : 2,80€
- Carte multivoyages : 6,50€ (= 6 voyages)
- Ticket Alsa+ 24h individuel Saint-Louis : 3,60€
- Ticket Alsa+ 24h individuel Haut-Rhin : 23,10€
- Ticket Alsa+ 24h individuel Alsace : 37,40€
- Ticket Alsa+ groupe journée Saint-Louis : 5,40€
- Ticket Alsa+ groupe journée Haut-Rhin : 5,40€
- Ticket Alsa+ groupe journée Alsace : 5,40€
- Abonnements Distribus Junior/Adulte/Senior mensuels et annuels
- Abonnements U Abo junior/adulte mensuels et annuels

- Titres Inflex** : 2,20€*** l'unité / 13,20€*** par tranche de 6 voyages
- Ticket unitaire Zone 10 : 4€
- Ticket unitaire TRIREGIO : Petite zone à partir de 6,50€ / Grande zone à partir de 11€
- Abonnements Primo et Presto

+ Où peut-on acheter les titres de transport valables sur le service DistriFlex ?

- Tickets unitaire et duo : disponible sur la [e-boutique](#) (valable 1h après l'achat) et auprès du conducteur de bus
- Carte multivoyages : à l'agence commerciale Distribus ou chez les [dépositaires](#)
- Ticket Alsa+ 24h individuels : auprès du conducteur ou vente au guichet de la SNCF et sur les distributeurs de billet régionaux Alsace. Ticket 24h également disponible sur la [e-boutique](#) (valable 1h après l'achat).
- Ticket Alsa+ groupe journée : Auprès du conducteur ou vente au guichet de la SNCF et sur les distributeurs de billet régionaux Alsace.
- Abonnements Distribus : à l'agence commerciale Distribus, sur la [e-boutique](#) (junior uniquement) – ou chez les dépositaires
- Abonnements U Abo : à l'agence BVB (à la Barfüsserplatz) ou à l'agence BLT (à Heuwaage).
- Titres Inflex : disponibles sur la [e-boutique](#) (valable 1h après l'achat) et auprès du conducteur sur le territoire français ligne 603/604 ou des distributeurs automatiques situés en station du Tram 3
- Ticket unitaire Zone 10 : auprès du conducteur sur le territoire français ligne 603/604 ou des distributeurs automatiques situés en station du Tram 3
- Ticket unitaire TRIREGIO : auprès des conducteurs de bus DISTRIBUS, guichet SNCF, distributeurs automatique RVL et TNW.
- Abonnements Primo et Presto : uniquement vendus au guichet de la SNCF

6 - MODALITÉS PRATIQUES

+ Que faire si mon train a du retard et que je ne serai pas à l'heure à l'arrêt Gare ?

Vous devez nous appeler pour nous prévenir via le standard téléphonique du lundi au vendredi de 8h15 à 13h et de 14h à 18h et le samedi de 9h à 12h45 au 0800 515 584*.

+ Comment puis-je être sûr que le véhicule qui arrive à quai est bien le mien ?

En consultant votre application vous pourrez consulter la plaque d'immatriculation du véhicule qui viendra vous récupérer et suivre son parcours en temps réel.

+ Comment procéder si je pense avoir oublié un objet dans un véhicule ?

Dans ce cas, merci de nous contacter via le standard téléphonique du lundi au vendredi de 8h15 à 13h et de 14h à 18h et le samedi de 9h à 12h45 au 0800 515 584* ou en déposant un message via le formulaire de contact : <https://www.distribus.com/contact>

+ Comment procéder si je n'ai pas accès à Internet sur mon téléphone mobile ?

Si vous ne disposez pas d'un accès à Internet sur votre téléphone mobile vous pouvez également bénéficier du service DistriFlex. Pour cela, en amont du trajet, vous avez la possibilité de réserver sur le site Internet ou via le standard téléphonique du lundi au vendredi de 8h15 à 13h et de 14h à 18h et le samedi de 9h à 12h45 au 0800 515 584*.

Le jour du trajet, vous recevrez deux SMS, le premier 1 heure avant le départ prévu et le second lorsque véhicule se dirige vers votre point d'arrêt. L'heure de prise en charge définitive est indiquée dans le deuxième SMS et tient compte d'un éventuel retard du véhicule. Pour assurer le bon fonctionnement du service, merci de vous présenter à l'heure indiquée dans ce SMS. En cas de retard du véhicule survenu après l'envoi du second SMS, l'utilisateur ne pourra être informé de l'évolution de la situation que par le suivi du véhicule en temps réel sur l'application mobile, une fois qu'il aura de nouveau accès à une connexion Internet, ou bien en appelant la centrale d'appels.

*appel gratuit depuis un poste fixe en France

**Le titre Inflex ne permet pas la correspondance sur les lignes suisses

***pour les détenteurs de la carte de réduction Inflex