

ANNEXE 10 ter

Règlement du service Trace Mobile

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

Article 1. Préambule

La loi d'orientation n° 75-534 du 30 juin 1975, complétée pour les transports par le décret n° 78-1167 du 9 décembre 1978, impose aux autorités organisatrices de transports urbains de mettre en œuvre des programmes d'adaptation des services et infrastructures de transport collectif en faveur des personnes en situation de handicap. Colmar Agglomération, en concertation avec la Stuce et les associations œuvrant pour les personnes à mobilité réduite, a mis en place des services de transport dont les modalités d'accès et d'utilisation sont ici précisées.

Article 2. Nature du service

Ce service s'adresse aux personnes, résidant ou non dans une des communes membres de Colmar Agglomération, qui ne peuvent accéder aux bus en raison d'un handicap physique, sensoriel ou mental. Étant donné que le personnel n'est pas habilité à fournir une assistance médicale, le handicap des usagers ne doit pas nécessiter un accompagnement médicalisé.

Le service Trace Mobile n'est pas en mesure d'assurer le transport de personnes nécessitant des soins médicaux continus ou un équipement spécialisé pour leur mobilité. Pour ces situations, des services alternatifs, comme les Véhicules Sanitaires Légers (VSL), sont recommandés.

En cas de conditions climatiques extrêmes (neige, verglas, etc.), le service peut être suspendu ou réorganisé temporairement pour garantir la sécurité des passagers et du personnel.

- **Couverture géographique** : Le service couvre les trajets entièrement situés dans les communes membres de Colmar Agglomération.
- **Horaires de fonctionnement** :
 - Du lundi au jeudi : 8h00 à 12h00 et 13h30 à 18h00
 - Vendredi : 8h00 à 12h00 et 13h00 à 18h00
 - Samedi, dimanche et jours fériés : 9h30 à 12h00 et 14h00 à 18h00
 - Pas de service le 1er mai
- **Nature des déplacements** : Les trajets se déroulent exclusivement entre deux points situés sur le domaine public, accessible à la circulation automobile, et distants d'au moins 2 kilomètres (à vol d'oiseau). Les véhicules ne peuvent emprunter des chemins ou voies privés. Les usagers et leurs accompagnateurs doivent être autonomes pour atteindre le point de prise en charge. Le Trace Mobile fonctionne sur le principe d'adresse à adresse.

Article 3. Conditions d'accès

Le service Trace Mobile est destiné uniquement aux personnes pouvant justifier d'une des conditions suivantes :

- **Accès automatique** :
 - Titulaire de la carte Mobilité Inclusion, mention invalidité (ou ancienne carte CDPH, minimum 80 %).
 - Titulaire de la carte Mobilité Inclusion, mention invalidité cécité.
 - Titulaire de la carte Mobilité Inclusion, mention invalidité avec besoin d'accompagnement.

- Bénéficiaire de la "Tierce personne de la Sécurité Sociale".
- **Accès sur avis de la Commission Médicale de Colmar Agglomération** : Pour les personnes ne disposant pas de justificatifs, l'accès peut être validé par cette commission après examen d'un certificat médical rempli par le médecin traitant du demandeur (document à adresser sous pli confidentiel cacheté à l'attention du Médecin de la Commission d'Accès).
- **Fonctionnement de la Commission Médicale d'Accès**

Créée le 1^{er} juin 2008, cette commission émet un avis sur les demandes d'accès de personnes ne disposant pas de justificatif d'accès direct. Elle est composée de l' élu en charge des transports, d'un représentant administratif de Colmar Agglomération, d'un représentant de l'exploitant, d'un médecin expert et de représentants d'associations de personnes handicapées et d'usagers (le cas échéant). La présidence est assurée par l' élu aux transports ou son représentant, et les réunions se tiennent en fonction du nombre de dossiers à traiter. Le secrétariat de la Commission 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.

- **Mission et secret médical**

La Commission d'Admission examine les informations médicales confidentielles des demandes et statue selon les besoins du demandeur. La Commission peut :

- 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.

Les membres de la commission sont tenus au secret professionnel, conformément à l'article 226-13 du Code pénal.

Toute demande de renouvellement d'accès au service Trace Mobile doit être accompagnée d'un certificat médical actualisé attestant l'aptitude du bénéficiaire à utiliser le service, lorsque l'adhésion est limitée dans le temps.

En cas de demande urgente jugée nécessaire par un professionnel de santé, une prise en charge provisoire peut être mise en place jusqu'à l'examen définitif de la commission.

Article 4. Fonctionnement du service

Trace Mobile est un service spécifique à la demande, assurant le transport d'adresse à adresse, sans passage par un arrêt de bus. Les personnes admises reçoivent un courrier indiquant leur qualité d'ayant droit temporaire ou définitif.

- **Modes de transport et réservation**

Les déplacements sont effectués avec des minibus adaptés et réservables par téléphone, courrier, courriel ou via l'application Flexitrace (mise en place prévue dans le courant de l'année 2025). Les réservations se font jusqu'à 17h la veille pour le lendemain et au plus tard le vendredi pour le week-end. Dans tous les cas, les réservations ne peuvent excéder 1 mois.

- **Informations requises :** Lors de la réservation, les usagers doivent fournir leur nom, adresses précises, horaires, la présence d'accompagnateurs, et autres besoins spécifiques. Un accompagnateur est autorisé par ayant droit, et la capacité des véhicules varie entre huit passagers sans fauteuil ou deux à trois fauteuils roulants (selon gabarit du fauteuil). Les accompagnateurs voyagent gratuitement.
- **Modifications et annulations**
Toute modification ou annulation doit être signalée au moins 2h30 avant l'heure de prise en charge prévue. Les changements abusifs peuvent faire l'objet de sanctions (amendes, suspension au service...).

En cas d'incident (panne, accident, etc.) en cours de transport, les passagers sont tenus de suivre les consignes du conducteur afin de garantir leur sécurité.

Le service Trace Mobile s'efforce de prévenir les passagers en cas de retard de plus de 10 minutes du véhicule, dans un souci de transparence et de confort pour les usagers.

Lors de situations sanitaires exceptionnelles (pandémies, etc.), des règles spécifiques (port du masque, désinfection des véhicules, limitation du nombre de passagers) peuvent être mises en place pour protéger les usagers et le personnel.

Article 5. Modalités de prise en charge des clients

Les prises en charge et déposes s'effectuent exclusivement sur le domaine public. Les usagers doivent être présents au point de rendez-vous 5 minutes avant l'heure convenue. Dans le cas où une aide à la montée ou à la descente du véhicule est nécessaire, le client prévoit lui-même un accompagnateur.

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 adapté (V.S.L.,...). Ces services ne sont pas gérés par le réseau Trace.

Tout comportement inapproprié ou menaçant envers le personnel ou les autres passagers est interdit. En cas de manquement, des sanctions allant d'une exclusion temporaire à permanente peuvent être envisagées.

Tout changement dans le niveau de mobilité ou d'autonomie d'un bénéficiaire doit être signalé au service afin que son accès puisse être réévalué et ajusté en conséquence.

Article 6. Transport de bagages, courses ou objets encombrants

Le transport de bagages, courses ou objets encombrants est formellement interdit dans le cadre du service Trace Mobile. Les passagers sont informés que le conducteur ne peut apporter aucune assistance pour le port de ces charges. Il est donc impératif que les usagers se présentent à la prise en charge uniquement avec des effets personnels adaptés à leur autonomie et sans encombrement excessif. Le cas échéant, le conducteur se réserve le droit de refuser l'accès au véhicule en cas de non-respect de cette disposition.

Article 7. Contribution financière des clients

Les tarifs sont disponibles sur les supports de communication Trace. Le paiement s'effectue auprès du conducteur, via l'application dédiée, ou par facturation mensuelle. Un accompagnateur par ayant droit voyage gratuitement, de même que les chiens guide d'aveugles. Un chien guide-d'aveugle est considéré comme un accompagnant. La tarification Trace (abonnement, tickets, etc...) ne s'applique pas sur le service Trace Mobile.

Pour les clients réguliers du service, un règlement des courses par facturation pourra être mis en place. Le paiement des factures doit être effectué dans les délais indiqués ; en cas de contestation d'une facturation, les procédures de réclamation peuvent être initiées auprès du service client.

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.

Article 8. Sanctions

Toute annulation non signalée 2h30 avant la course programmée 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) Les comportements contrevenant au présent règlement peuvent entraîner une interdiction temporaire ou définitive d'accès au service.

Pour les infractions répétées aux règles, une échelle de sanctions sera appliquée. Par exemple, une première infraction contrevenant aux règles d'utilisation du service ou aux règles de comportement entraîne un avertissement, la seconde une amende, et la troisième une exclusion temporaire, etc.

Article 9. Application

Ce règlement est applicable au service de transport des personnes à mobilité réduite Trace Mobile et remplace tout règlement antérieur. Il prendra effet dès sa publication, et l'exploitant s'engage à en informer tous les ayants droit, qui devront se conformer aux règles énoncées.

Ce règlement est sujet à des révisions annuelles pour s'adapter aux besoins des usagers et aux directives locales ou nationales relatives à l'accessibilité des transports.

Pour toute question, signalement de problème, ou besoin d'assistance, les usagers peuvent contacter l'agence commerciale Trace aux coordonnées suivantes : par téléphone au 03.89.20.80.80 (horaires d'ouvertures), par mail à agence.trace@trace-colmar.fr ou par lettre à Trace, 10 rue des Bonnes Gens – 68000 Colmar.