

# Dispositif de transport à la demande MOBI'RIED

## RÈGLEMENT INTÉRIEUR

Nouvelle version applicable à compter du 15 décembre 2021

### 1. Objet du présent règlement intérieur

Le présent règlement s'applique aux usagers empruntant le service de transport à la demande MOBI'RIED, de la Communauté de Communes du Ried de Marckolsheim (CCRM). Il définit les conditions particulières dans lesquelles les utilisateurs peuvent être transportés par le service de transport à la demande, et ce dans le respect des dispositions législatives, réglementaires et contractuelles actuellement en vigueur.

### 2. Liste des communes desservies par MOBI'RIED

Le périmètre de desserte et de prise en charge correspond au territoire de la CCRM soit les communes de : Artolsheim, Bindernheim, Boesenbiesen, Bootzheim, Elsenheim, Grussenheim, Heidolsheim, Hessenheim, Hilsenheim, Mackenheim, Marckolsheim, Ohnenheim, Richtolsheim, Saasenheim, Schoenau, Schwobsheim, Sundhouse et Wittisheim.

Au départ de la CCRM : possibilité d'être déposé à Muttersholtz en correspondance avec le réseau urbain TIS.

### 3. Accès à MOBI'RIED

Le service est accessible à toute personne sur le territoire, sur inscription préalable, remplissant l'une des conditions suivantes :

- 60 ans et plus
- reconnue comme Personne à Mobilité Réduite (PMR)
- en insertion professionnelle.

L'utilisation du service est soumise à **inscription préalable**.

La fiche d'inscription est disponible sur simple demande :

- auprès des **Mairies de la CCRM**
- au **siège de la CCRM**  
24 rue du Maréchal Foch  
67390 MARCKOLSHEIM  
03 88 92 53 73
- par courrier à l'adresse ci-dessus
- par mail : [contact@ried-marckolsheim.fr](mailto:contact@ried-marckolsheim.fr)

Lors de la remise de son dossier d'inscription en Mairie du domicile, l'utilisateur devra présenter l'un ou les justificatifs suivants :

- personnes de 60 ans et plus : copie recto verso de la carte d'identité
- personnes à mobilité réduite : carte d'invalidité
- personnes en insertion professionnelle : carte pôle emploi, inscription délivrée par un organisme prescripteur, inscription à une formation ou un stage de courte durée... ainsi que la fiche d'inscription validée par le CCAS ou la Mairie de la commune de l'utilisateur.

#### 4. Horaires de fonctionnement de MOBI'RIED

Le service MOBI'RIED assure le service du lundi au vendredi de 8h à 12h et de 14h à 18h et le samedi de 8h à 12h.

Il ne fonctionne pas le dimanche et les jours fériés.

#### 5. Réservation des courses

- Chaque usager dont l'inscription a été acceptée par la CCRM devra obligatoirement réserver chaque déplacement, au plus tard, la veille pour le lendemain, au **03 88 92 58 68**, de 8h à 18h du lundi au vendredi. Les personnes sourdes, muettes ou malentendantes pourront effectuer leur réservation par courriel : [contact@ried-marckolsheim.fr](mailto:contact@ried-marckolsheim.fr)

A cette occasion, la centrale de réservation recueillera auprès de l'utilisateur les renseignements nécessaires<sup>1</sup> à l'accès au service :

- Nom, Prénom
- Adresse, N° de téléphone
- Trajet
- Horaire
- Nombre de personnes concernées

Afin de rationaliser au mieux le service, la centrale de réservation pourra proposer un départ à plus ou moins 30 minutes de l'horaire souhaité, en fonction des réservations déjà prises par d'autres clients, afin de favoriser le regroupement avec d'autres voyageurs.

---

<sup>1</sup> Conformément à la loi « informatique et libertés » du 6 janvier 1978, modifiée en 2004, l'utilisateur bénéficie d'un droit d'accès et de rectification aux informations le concernant, qu'il peut exercer en s'adressant à : SYNERGIHP – 11 rue de Turckheim- 68000 COLMAR ou auprès de la CCRM.

MOBI'RIED est un service de transport à la demande. Aussi, le choix du véhicule utilisé, du groupage proposé et de l'itinéraire emprunté par le conducteur relève de la seule autorité du transporteur, sous couvert de la CCRM.

Les réservations dites « de dernière minute » seront honorées de façon exceptionnelle, dans la mesure où le transporteur en aura la possibilité.

Elles ne pourront en aucun cas être systématiques.

Le transporteur demeure seul juge de la situation. Toutefois la CCRM pourra être amenée à trancher en cas de différends.

## 6. Tarification

La participation de l'utilisateur est fixée à 3€ par trajet.

Le tarif du titre combiné MOBI'RIED-TIS est également fixé à 3€.

Chaque trajet donne lieu à l'émission d'un titre de transport MOBI'RIED.

Aucun titre de transport (carte Badgeo ou autre), ne donne lieu à un trajet gratuit à bord du service, à l'exception du ticket combiné TIS-MOBI'RIED acheté préalablement à bord du TIS (valeur : 3€).

Les pourboires au conducteur ne sont pas admis.

Aucune réservation ne pourra être effectuée auprès des conducteurs.

## 7. Prise en charge des usagers

La prise en charge et la dépose des voyageurs s'effectuent à l'adresse indiquée par l'utilisateur lors de la réservation. Pour garantir la ponctualité du service, l'utilisateur doit être présent sur son lieu de rendez vous au moins 5 minutes à l'avance.

Les destinations prévues à l'occasion de la réservation auprès de la centrale ne peuvent être modifiées en cours de trajet.

Les bagages de taille standard (sacs de voyages, valises, etc.) sont autorisés et limités à un par personne. En cas de courses alimentaires, le nombre de sac sera limité à deux.

Le transporteur décline toute responsabilité concernant les objets appartenant aux usagers.

## 8. Annulation par les usagers

Pour le bon fonctionnement du service, l'annulation d'une réservation par les usagers s'effectuera auprès de la centrale de réservation dans les plus brefs délais.

Un dispositif de sanctions gradué (précisées à l'article 15 du présent règlement) sera appliqué aux personnes qui ne se présenteraient pas de façon répétée aux lieux et heures fixés lors de la réservation de la course, pouvant aller jusqu'à l'interdiction définitive d'utilisation du service.

La CCRM sera informée dans tous les cas et statuera le cas échéant.

## 9. Déplacements

Seuls les déplacements à l'intérieur du périmètre de la CCRM sont autorisés, avec toutefois la possibilité de rejoindre le réseau du TIS à Muttersholtz.

Sur demande motivée, la CCRM peut autoriser à titre exceptionnel l'utilisation du service MOBI'RIED à des usagers résidant dans les communes limitrophes au territoire intercommunal ou ne remplissant pas les conditions d'utilisation habituelles. Dans ce cas, l'utilisateur devra tout de même satisfaire aux conditions d'inscription et de réservation préalables. En outre, la course lui sera facturée à son coût réel, soit 38,50 € TTC.

**Déplacements exclus** : déplacements quotidiens pour se rendre sur son lieu de travail, sur son lieu d'étude ou des déplacements pris en charge par des organismes extérieurs (par exemple l'assurance maladie).

## 10. Personnes à mobilité réduite

Les personnes à mobilité réduite prendront soin de signaler, au moment de leur réservation, la nécessaire mise à disposition d'un véhicule adapté.

Dans ces cas, ces dernières devront être prêtes 10 minutes avant l'heure de rendez-vous de la course et à l'adresse convenue lors de la réservation.

Le conducteur accompagnera en cas de besoin, les personnes à mobilité réduite de leur domicile, au véhicule ainsi qu'au retour jusqu'à leur domicile.

Par domicile il est entendu limite de propriété.

## 11. Transport des enfants

En cas d'accompagnement de l'utilisateur par un enfant, la législation oblige à transporter les enfants de moins de 3 ans dans un siège bébé et les enfants de 3 à 10 ans dans un rehausseur. Les sièges bébé et les rehausseurs seront fournis par l'utilisateur.

Les enfants s'acquitteront d'un billet pour être en règle. Les enfants, ainsi que leur âge seront obligatoirement signalés au moment de la réservation. En cas de non-respect de cette disposition, ils ne pourront être transportés avec MOBI'RIED.

Le transport d'enfant seul de moins de 12 ans est interdit.

## 12. Transport des accompagnants

Si des personnes répondant aux conditions d'utilisation de MOBI'RIED nécessitent la présence d'un accompagnant adulte lors de leur transport, pour des raisons de santé ou de sécurité, celui-ci pourra utiliser le service sans inscription préalable et sans relever des critères d'utilisation à condition de s'acquitter du prix d'une course (3€) et de prévenir le transporteur au moment de la réservation du déplacement.

## 13. Transport des animaux

Le transport des animaux avec MOBI'RIED est interdit. Seuls sont acceptés les chiens d'assistance aux personnes handicapées. Leur présence devra être signalée au moment de la réservation.

## 14. Comportement des usagers – Sécurité

Le port de la ceinture de sécurité est obligatoire, conformément à la législation en vigueur. Les usagers adopteront un comportement civique et respectueux, à la fois du conducteur et des autres passagers.

Par ailleurs, il est interdit :

- de fumer dans les véhicules,
- de souiller ou détériorer le matériel,
- de faire usage d'appareils ou d'instruments sonores dérangeant les autres usagers, sauf les dispositifs sonores dont feraient usage les déficients visuels,
- de transporter des matières dangereuses,
- de jeter des débris par les fenêtres,
- de mendier ou de vendre des objets de toute nature dans les véhicules.

Les usagers sont civilement responsables des dommages qu'ils causent aux biens et aux personnes dans le véhicule.

Les conducteurs et la société gérante du service sont habilités à refuser la réservation ou la prise en charge de personnes dont le comportement serait jugé inapproprié ou contraire au bon fonctionnement du service.

## 15. Retard du passager

En cas d'absence d'un usager au lieu et heure convenus de prise en charge, le conducteur s'assurera qu'il respecte bien l'horaire exact du service, et qu'il n'est pas en avance.

Le conducteur devra tenter de joindre téléphoniquement l'usager et attendre 5 minutes maximum, qu'il ait pu joindre l'usager ou non.

Passé ce délai, et afin de ne pas pénaliser les autres utilisateurs, le conducteur reprendra sa course.

Dans ce cas, l'utilisateur ne pourra prétendre à aucun dédommagement.

En cas d'absence à l'heure et à l'arrêt convenus lors de la réservation, la CCRM, informée par le transporteur pourra prendre des sanctions à l'égard de l'utilisateur.

L'absence à l'arrêt et à l'heure sans motif valable définis se reproduisant 2 fois fera l'objet d'un avertissement.

L'absence à l'arrêt et à l'heure définis se reproduisant une 3<sup>ème</sup> fois donnera lieu à une suspension d'un mois.

L'absence à l'arrêt et à l'heure définis se reproduisant une 4<sup>ème</sup> fois donnera lieu à une suspension de 6 mois.

L'absence à l'arrêt et à l'heure définis se reproduisant une 5<sup>ème</sup> fois donnera lieu à une exclusion d'une durée d'un an.

## 16. Dispositifs en cas de retard et absence du chauffeur

Si le conducteur ne peut être présent au lieu et à l'heure initialement réservés par l'usager, du fait d'événement imprévu, il informera au préalable et dans les plus brefs délais la plateforme de réservation qui se chargera de mettre en place une solution de remplacement. Le transporteur se chargera alors de prendre les dispositions nécessaires pour répondre aux besoins des utilisateurs en attente dans les plus brefs délais et informera ces derniers des dispositions qui auront été prises par tout moyen pertinent.

En tout état de cause, la CCRM sera informée.

Ni le transporteur, ni la CCRM ne pourront être tenus pour responsables en cas de retard ou d'annulation.

Ces retards ou annulations ne pourront faire l'objet d'une demande d'indemnisation.

## 17. Infraction au règlement

Tout acte de violence verbale ou physique à l'encontre du conducteur, ou de toute personne se trouvant à l'intérieur du véhicule est répréhensible, et passible d'un dépôt de plainte pouvant aller jusqu'à l'établissement d'un procès-verbal de Gendarmerie, conformément aux dispositions du Code de Procédure Pénale.

En cas de refus d'un usager de respecter les consignes de sécurité ainsi que le présent règlement, le conducteur est habilité à lui refuser dès l'instant l'accès au véhicule.

Le conducteur est habilité à refuser l'accès au véhicule d'un usager en état d'ébriété manifeste.

## 18. Aide envers les passagers

Le conducteur du véhicule pourra, sur demande du passager, et si la situation le justifie, l'aider à monter à bord du véhicule, à monter les bagages et sacs dans le véhicule, ainsi qu'à boucler sa ceinture de sécurité.

Néanmoins, le conducteur n'est pas habilité à décharger les chariots de courses ni à porter des charges (sacs, bagages...).

## 19. Information du public

Le présent règlement sera disponible, sur demande, dans les véhicules auprès des conducteurs, auprès de la centrale de réservation. Il est également téléchargeable sur le site internet de la CCRM.

## 20. Remarques et réclamations

Les usagers peuvent faire part, à tout moment, de leurs remarques ou réclamations auprès de :

- la Communauté de Communes du Ried de Marckolsheim :
  - par téléphone au 03 88 92 53 73
  - par fax au 03 88 74 99 12
  - par mail : [contact@ried-marckolsheim.fr](mailto:contact@ried-marckolsheim.fr)
  - par courrier à la Communauté de Communes du Ried de Marckolsheim :  
24 rue du Maréchal Foch - BP 50034 - 67390 MARCKOLSHEIM
  
- la société de transport SYNERGIHP Grand Est :
  - par téléphone au 03 89 41 95 35
  - par mail : [mobiried@synergihp.fr](mailto:mobiried@synergihp.fr)
  - par courrier à la Société SYNERGIHP Grand Est :  
Agence d'Alsace - 11 rue de Turckheim - 68000 COLMAR