

CONDITIONS GÉNÉRALES D'UTILISATION DU TRANSPORT DES PERSONNES À MOBILITÉ RÉDUITE (TPMR) MOBISTRAS

ARTICLE 1. OBJET

1 - Objet

Les modalités de ce service décrites dans le présent document s'appliquent au 1^{er} juin 2025.

Le présent règlement définit les conditions particulières dans lesquelles les clients peuvent être transportés par le service de transport à la demande destiné aux personnes dont l'utilisation du réseau CTS peut s'avérer inadapté dans certains cas, voire impossible. Mobistras dessert les communes du territoire de l'Eurométropole de Strasbourg, dans le respect des dispositions législatives, réglementaires et contractuelles, actuellement en vigueur.

Mobistras, permet de réserver un trajet au sein de l'ensemble des 33 communes de l'Eurométropole soit les communes suivantes :

Achenheim, Bischheim, Blaesheim, Breuschwickersheim, Eckbolsheim, Eckwersheim, Entzheim, Eschau, Fegersheim, Geispolsheim, Hangenbieten, Hœnheim, Holtzheim, Illkirch-Graffenstaden, Kolbsheim, Lampertheim, Lingolsheim, Lipsheim, Mittelhausbergen, Mundolsheim, Niederhausbergen, Oberhausbergen, Oberschaeffolsheim, Osthoffen, Ostwald, Plobsheim, Reichstett, Schiltigheim, Souffelweyersheim, Strasbourg, Vendenheim, La Wantzenau, Wolfisheim.

Le centre-ville de Kehl (en Allemagne) est également desservi par le service.

Aucun arrêt dans les autres communes hors Eurométropole n'est autorisé, même lorsque le service peut être amené à les traverser pour desservir le territoire couvert par Mobistras.

L'utilisation du service présenté suppose une réservation et l'acceptation par le Client des présentes Conditions Générales d'Utilisation (dénommées « CGU »), lors de cette démarche volontaire. Le Client, en utilisant ce service de Transport À la Demande Mobistras, reconnaît ainsi qu'il a pris connaissance du contenu de ces dernières et de leurs spécificités avant tout usage du service et qu'il les accepte sans réserve d'aucune sorte. Les présentes CGU constituent en conséquence un accord contractuel entre le Client et la CTS. En cas de refus, le Client s'engage à ne pas utiliser ce service de Transport À la Demande Mobistras.

Les présentes CGU sont consultables et téléchargeables à tout moment sur la page du site CTS dédiée au service : <https://cts-strasbourg.eu/fr/se-deplacer/mobistras-transport-adapte/>

Le règlement de police des transports de la CTS s'applique aux clients. Pour connaître le règlement, le Client est invité à consulter le site Internet en cliquant sur le lien suivant : <https://www.cts-strasbourg.eu/fr/se-deplacer/reglement-bus-tram/>

2 – Conditions de prise en charge

Le service assuré par Mobistras est un service de transport à la demande pour personnes à mobilité réduite de « trottoir à trottoir ». Ce service public nécessite que le client soit présent sur le trottoir au lieu et à l'heure de rendez-vous convenus lors de la réservation.

Le client doit être présent sur le trottoir 10 minutes avant l'arrivée du véhicule.

Pour les clients identifiés comme tels par la commission d'accès, un service de « porte à porte » peut être mis en place : le conducteur accompagnera le client dans son déplacement entre le véhicule et la porte du domicile.

Pour les hôpitaux et autres établissements de santé, le point de rendez-vous se trouve à l'accueil.

3 – Trajets non autorisés

Les trajets financés pour un organisme ne sont pas autorisés dans le cadre du service Mobistras, et notamment :

- Les trajets vers les établissements spécialisés (ESAT, accueils de jour, hôpital de jour et tout type d'établissements spécialisés),
- Les trajets en véhicule sanitaire léger (VSL) pris en charge par la Caisse primaire d'assurance maladie, les trajets pris en charge par Pôle Emploi, les transports scolaires.

4 – La réservation, annulation, modification du trajet

La réservation est obligatoire et gratuite pour ce service. Les réservations peuvent être effectuées au plus tôt jusqu'à 15 jours avant un trajet, à l'exception des trajets récurrents, et au plus tard jusqu'à 30 minutes avant le départ.

Seule une réservation confirmée constitue pour la CTS une obligation de transport. Une recherche infructueuse, au sens où elle ne donne pas de résultat ne pourra être opposée à la CTS ou qualifiée de défaut de service

Il est possible de réserver par :

- Téléphone au : **0 800 001 760** - La centrale d'appel fonctionne de 6h à 20h du lundi au samedi et de 9h à 16h le dimanche et jours fériés. Fermée le 1^{er} mai.
- Par internet : <https://mobistras.transport-a-la-demande.fr/>
- Par mail : mobistras@cts-strasbourg.eu ;
- En téléchargeant l'application « Mobistras » (disponible sur IOS et Android) sur un smartphone.

Les propositions d'horaires pour ses trajets sont faites au Client en fonction des disponibilités du service de transport. Il est recommandé au Client d'anticiper sa réservation.

Les différents canaux d'utilisation du service permettent au Client de réserver un trajet dans le périmètre défini, tel que défini dans les présentes CGU. Le Client peut effectuer sa réservation de trajet en précisant obligatoirement :

- sa (ou ses) date(s) de trajet,
- l'heure (ou les heures) de départ ou d'arrivée souhaitée(s),
- l'adresse de départ et d'arrivée souhaitée(s),
- le nombre de personnes devant être prises en charge, y compris le nombre d'enfant(s),
- le nombre éventuel d'Usagers en Fauteuil Roulant (UFR), c'est-à-dire le nombre de personnes en fauteuil roulant devant être prises en charge.

La CTS s'engage à mettre en œuvre tous les moyens à sa disposition pour que l'heure d'arrivée annoncé soit respecté. La CTS ne pourra être tenue pour responsable en cas de retard lié aux aléas de circulation, difficilement prévisibles. La durée du trajet pourra varier en fonction des autres réservations effectuées dans les mêmes créneaux horaires, tout en maintenant comme objectif de respecter l'heure d'arrivée annoncé lors de la réservation.

L'itinéraire s'ajustera en fonction des réservations enregistrées.

Ce service regroupant pour chaque trajet plusieurs voyageurs, ayant effectué leur réservation à des moments différents, les horaires de prise en charge proposés peuvent différer du ou des départs initialement souhaités par les Clients.

Si le Client a renseigné une adresse mail, il recevra un courrier électronique confirmant sa réservation et indiquant les détails du ou des trajets.

Dans le cas où, lors de sa réservation par téléphone, le Client communique un numéro de téléphone fixe : c'est le téléopérateur qui lui confirmera l'enregistrement de sa réservation, sans possibilité de lui préciser les détails ultérieurement. Dans le cas où, le Client n'a pas indiqué, lors de sa réservation, une adresse de courrier électronique, il lui sera demandé de communiquer un numéro de mobile s'il souhaite recevoir un rappel pour sa réservation et les détails de celle-ci.

4.1. La confirmation

La réservation par téléphone (pendant les heures d'ouverture) permet une confirmation immédiate.

Pour les réservations effectuées par un autre mode (site internet, mail ou application) la réservation sera confirmée au client par mail et/ou SMS et/ou notification.

L'horaire définitif peut être modifié jusqu'à 10 minutes avant ou après l'heure demandée, pour des raisons d'organisation du service. C'est pourquoi le client doit être prêt 10 minutes avant l'horaire souhaité.

Par ailleurs ; le conducteur est autorisé à attendre 5 minutes après l'horaire défini, passé ce délai, il prévient la centrale de réservation qui tentera de prévenir le client. Dans le cas où le client ne répond pas où indique qu'il ne pourra pas honorer sa réservation, le conducteur est autorisé à partir.

4.2. Le groupage

Mobistras étant un service de transport public, d'autres personnes pourront être prises en charge dans le même véhicule au cours du même transport. De ce fait, le trajet sera adapté aux destinations des différentes personnes transportées.

4.3. L'annulation, la modification ou l'absence

Dans la mesure où, pour quelque raison que ce soit, le client ne pourrait pas effectuer le déplacement demandé et programmé, il est tenu d'en informer le service dès que possible par téléphone, ou via son compte personnel sur le site Internet ou l'application mobile et au plus tard 30 minutes avant sa réservation.

En cas de retard au retour d'un rendez-vous médical, le client doit prévenir dès que possible Mobistras au numéro de téléphone suivant : **0 800 001 760**
La prise en charge sera alors assurée en fonction de la disponibilité des véhicules.

5- Le rôle du conducteur

Le service assure un transport public.

Le conducteur :

- Cherche le client sur le trottoir (service trottoir à trottoir) ou à la porte d'entrée du domicile (service porte-à-porte) sans entrer dans votre domicile ;
- Aide le client à accéder véhicule et à vous y installer ;
- Dépose le client au point de rendez-vous de votre destination ;
- N'est pas un auxiliaire de vie et n'est donc pas habilité à vous aider dans les actes de vie quotidienne ;
- Ne porte pas de charge (à l'exception des aides au déplacement : canne, béquilles, déambulateur).

Aussi, si l'accessibilité au point de rendez-vous est difficile, le client doit faire appel (sous réserve de validation de la commission d'accès) à un accompagnateur personnel en capacité de vous aider.

ARTICLE 2. CHAMPS D'APPLICATION

Les présentes CGU s'appliquent à l'ensemble des prestations du Transport À la Demande Mobistras, quel que soit le moyen de réservation utilisé. En utilisant le service le Client reconnaît les accepter et en avoir pris connaissance.

Le Client s'engage également à utiliser le réseau de transports en commun CTS conformément au règlement de police des transports : <https://www.cts-strasbourg.eu/fr/se-deplacer/reglement-bus-tram/>

ARTICLE 3. MODALITÉS D'ACCÈS AU SERVICE

1 – Amplitude du service

Le service de transport fonctionne tous les jours de l'année y compris les jours fériés sauf le 1^{er} mai.

Les horaires : Du lundi au dimanche de 5h à minuit.

2 – Modalités d'inscription au service : personnes autorisées

Pour accéder au service, le client doit être titulaire d'une carte mobilité inclusion (CMI) ou être reconnu au préalable par la commission d'accès de l'Eurométropole de Strasbourg qui s'appuie sur une évaluation des possibilités de mobilité et un questionnaire d'habitudes de déplacements.

Les dossiers d'inscription sont à retirer :

- Par courrier : Eurométropole de Strasbourg – Service Santé et autonomie - 1 Parc de l'Etoile – 67076 Strasbourg Cedex
- Par téléphone : 03.68.98.51.15
- Par courriel : transport.adapte@strasbourg.eu
- Par internet sur le site : www.mobi.strasbourg.eu

2.1 Pour les personnes titulaires d'une carte d'invalidité ou d'une carte mobilité inclusion (CMI) mention invalidité ou priorité (pas la carte de stationnement du véhicule),

La demande est à retourner par lettre simple, **pas de pli recommandé**, à l'une des adresses suivantes :

Eurométropole de Strasbourg - Service Santé et autonomie – MobiStras - 1 Parc de l'Etoile – 67076 Strasbourg ou transport.adapte@strasbourg.eu

Afin de pouvoir être traité, le dossier doit comprendre :

- Le formulaire d'accès dûment **complété, daté et signé** ;
- Le questionnaire d'habitudes de déplacements intégralement complété ;
- Un justificatif de domicile (quittance de loyer, facture d'électricité...) ;
- La copie recto verso de votre carte d'invalidité ou carte mobilité inclusion mention priorité ou invalidité (CMI).

Ce dossier n'est à utiliser que si vous êtes titulaire d'une carte d'invalidité ou CMI mention Invalidité ou priorité (pas la carte de stationnement du véhicule) et si vous habitez dans une des communes de l'Eurométropole de Strasbourg.

2.2 Pour les personnes non titulaires d'une carte d'invalidité ou CMI, l'inscription est réservée aux habitants de l'Eurométropole de Strasbourg.

La demande d'inscription est à retourner par lettre simple, **sans pli recommandé**, au médecin évaluateur, à l'une des deux adresses suivantes :

Relais Emploi Santé Insertion - 17, Route de la Meinau - 67 100 STRASBOURG ou resi.alsace@orange.fr

Afin de pouvoir être traité, le dossier doit comprendre :

- Le formulaire d'accès dûment **complété, daté et signé** ;
- Un **certificat médical** intégralement complété par votre médecin traitant sous pli fermé ;
- Le **questionnaire** intégralement complété et signé ;
- Un **justificatif de domicile**.

2.3 Pour les personnes de passage dans l'une des communes de l'Eurométropole et titulaires d'une CMI :

Une copie de la CMI ainsi que les dates de votre séjour et vos réservations de transport doivent être envoyés à l'adresse : mobistras@cts-strasbourg.eu ;

2.4 En cas d'un changement de situation nécessitant d'adapter votre prise en charge merci de prendre contact avec le RESI :

Relais Emploi Santé Insertion - 17, Route de la Meinau - 67 100 STRASBOURG ou resi.alsace@orange.fr

2.5 - Pour le suivi du traitement du dossier d'accès et toute éventuelle contestation de la décision, veuillez contacter l'Eurométropole de Strasbourg :

- Par courrier : Eurométropole de Strasbourg – Service Santé et autonomie - 1 Parc de l'Etoile – 67076 Strasbourg Cedex
- Par téléphone : 03.68.98.51.15
- Par courriel : transport.adapte@strasbourg.eu

2.6 - Changement de coordonnées du client :

Toute modification d'adresse et de numéro de téléphone devra faire l'objet d'une information écrite (courriel) ou téléphonique, au numéro ou à l'adresse suivante :

Tél : 0800 001 760 ou mobistras@cts-strasbourg.eu ;

3 – Modalités de prise en charge

Les fauteuils roulants, qu'ils soient manuels ou électriques, doivent être conformes aux normes en vigueur pour leur transport en toute sécurité. Ils doivent notamment répondre à la norme NF ISO 7176-19, qui spécifie les exigences relatives aux fauteuils roulants utilisés comme sièges dans les véhicules, et être compatibles avec un système d'arrimage conforme à la norme ISO 10542-1.

Tout fauteuil roulant ne respectant pas ces normes pourra ne pas être accepté à bord du véhicule.

Le fauteuil doit pouvoir être arrimé et attaché en toute sécurité dans le véhicule pendant toute la durée du trajet. Le conducteur attachera la ceinture abdominale du véhicule.

Le client doit respecter les consignes de sécurité ; le conducteur s'assure notamment que chaque client ou accompagnateur personnel ait attaché sa ceinture de sécurité et que les fauteuils roulants soient tous fixés dans le véhicule.

Les clients doivent rester attachés pendant toute la durée du trajet.

4 – Conditions particulières

4.1 L'accompagnateur personnel

Dans certaines situations (lorsque le client souffre de désorientation importante, de risque important de chute...), la commission peut décider qu'un accompagnateur personnel est nécessaire dans le cas où la personne ne peut se rendre seul au point de prise en charge ou de dépose ou si elle ne peut être laissée seule dans le véhicule.

L'accompagnateur personnel n'est pas désigné nommément, mais il est par définition majeur, valide et apte à aider le client. Par conséquent, un autre client ne peut pas être accompagnateur personnel.

Il revient au client de trouver un accompagnateur personnel pour chacun de ses déplacements. L'accompagnateur personnel voyage gratuitement.

L'accompagnateur personnel peut être de votre entourage familial, amical, professionnel ou médical. Il doit être en mesure de vous aider :

- Au départ ;
- Pour accéder au véhicule ;
- Pendant le trajet après avoir informé Mobistras de sa présence lors de la réservation (il peut voyager gratuitement) ;
- À l'arrivée pour vous rendre sur votre lieu de destination ;
- Pour tous les actes de vie quotidienne, notamment le port de charge.

Il est également possible, sous réserve de disponibilité, de se faire accompagner exceptionnellement d'un accompagnateur, si la commission n'a pas validé d'accompagnateur personnel gratuit ou que le client n'est pas titulaire d'une CMI. Cet accompagnateur est tenu d'aider le client au même titre que l'accompagnateur personnel gratuit et s'acquitte d'un titre de transport.

4.2 Le référent

Pour les clients connaissant des troubles cognitifs et les clients mineurs, la nomination d'un référent est indispensable.

Le référent est une personne désignée nommément, il doit être majeur et autonome.

Ce référent sera l'interlocuteur de Mobistras.

Il est responsable des réservations, annulations et s'assure que le client est en possession d'un titre de transport valable.

4.3 Les mineurs

Tous les mineurs de plus de 10 ans doivent avoir un référent et être accompagnés jusque dans le véhicule et réceptionnés à l'arrivée du véhicule par une personne majeure habilitée.

Les enfants de moins de 10 ans doivent avoir un référent et être obligatoirement accompagnés d'un accompagnateur personnel adulte tout au long du trajet. Les enfants doivent être équipés des systèmes de retenus conformes à leur morphologie.

ARTICLE 4. TARIFS

1 – Tarifs des services de réservation

Les prestations décrites à l'article « Réservation de trajets » des présentes GCU sont sans frais pour le Client.

2 – Tarifs et modalités de paiement des prestations

Le Client doit disposer d'un titre de transport valable sur le réseau CTS pour utiliser le service et respecter le règlement de transport en vigueur, consultable sur le site de la CTS. Il est disponible en cliquant sur le lien suivant : <https://www.cts-strasbourg.eu/fr/se-deplacer/reglement-bus-tram/index.html>

Le titre peut être acheté au préalable ou, à défaut, à bord des véhicules.

Si le Client ne possède pas de titre, il peut en acheter un auprès du conducteur, sous réserve qu'il dispose de monnaie permettant au conducteur de faire de l'appoint.

En effet, les seuls moyens de paiement acceptés dans ce cas précis sont les pièces de monnaie et les billets de banque en euros, dont la valeur unitaire n'excède pas 20€.

Le conducteur sera en droit de refuser l'accès au véhicule à tout Client qui ne sera pas en mesure de régler son titre en respectant ces conditions. La CTS ne pourra pas être tenue pour responsable dans ce cas.

3 – Titres en vente à bord des véhicules

Les titres disponibles à la vente, à bord du véhicule, sont exclusivement

- Le ticket Secours (aller simple valable 1h)

Ces titres sont remis au Client, contre son paiement permettant au conducteur de faire de l'appoint (Cf. article 4.2), sur support Billet Sans Contact (BSC).

Pour connaître les Conditions Générales de Vente de la CTS, le Client est invité à consulter le site Internet en cliquant sur le lien suivant <https://www.cts-strasbourg.eu/fr/cgucgv/>

La montée dans le véhicule prenant en charge le Client nécessite la validation d'un titre de transport valide sur le réseau CTS pour chaque voyageur de plus de quatre ans, comme sur l'ensemble du réseau de transport opéré par la CTS.

4 – Tarifs des accompagnants

Les tarifs pour les personnes accompagnant un client inscrit sont détaillés dans le tableau ci-dessous.

Statut du client inscrit	Tarif accompagnateur
Client reconnu avec besoin d'accompagnement obligatoire par la commission	Gratuit
Client avec CMI mention invalidité	Gratuit
Toutes les autres catégories de client	Tarif en vigueur du ticket unitaire CTS

ARTICLE 5. DONNÉES PERSONNELLES

La CTS et l'EMS sont co-responsables de traitement pour le service de Transport À la Demande Mobistras. L'EMS a la charge de l'éligibilité des clients et la CTS est responsable du transport.

Le service ne peut pas être anonymisé en raison même de sa nature : le service étant accessible uniquement aux personnes titulaires d'une carte mobilité inclusion (CMI) ou reconnues au préalable par la commission d'accès de l'Eurométropole de Strasbourg.

1 – Finalités

Les données collectées par la CTS sont traitées afin de :

- Gérer les réservations ;
- Organiser, optimiser et opérer le transport ;
- Gérer les éventuelles réclamations ;
- Améliorer le service de Transport à la Demande Mobistras: enquêtes de satisfaction, informations sur nos services.

2 – Données collectées

La CTS recueille uniquement les données suivantes directement auprès du Client lorsque celui-ci désire réserver une course :

- Identité : nom et prénom ;
- Numéro de téléphone portable ;
- Adresse de courrier électronique ;
- Type de handicap et appareils en lien ;
- Adresse de départ et adresse d'arrivée ;

Ces données sont nécessaires pour contrôler l'identité du demandeur et organiser la course (communications entre la CTS et le Client).

3 – Base juridique du traitement

Les données recueillies sont nécessaires afin d'atteindre les finalités listées précédemment et le traitement est basé sur le contrat entre le Client et la CTS.

Dans le cadre des enquêtes de satisfaction et de nos communications sur nos services la base juridique de traitement repose sur le consentement explicite des Clients. Le client peut modifier son consentement à tout moment dans son espace client.

4 – Sous-traitance et hébergement

Les données à caractère personnel de nos clients ne sont ni vendues ni transmises à un tiers non autorisé, et ne sont pas hébergées en dehors de l'Union Européenne.

Elles sont destinées à la CTS qui ne les partage qu'avec ses prestataires et leurs sous-traitants pour le service :

- La société Padam Mobility pour la réservation en ligne via le site de réservation dédié au service CTS, dont l'hébergeur est Amazon Web Services (localisé en Irlande) ;
- La société KISIO pour la réservation par téléphone (centrale téléphonique située dans le Grand Est) et KEOLIS-STRIEBIG (dont la dénomination juridique est Autocars Striebig) pour le transport ;

La CTS exige de ses prestataires et leurs sous-traitants des garanties de sécurité des données identiques aux siennes.

5 – Durée de conservation

Le compte client et les données qu'il contient sera supprimé automatiquement au bout de 12 mois d'inactivité. (Période d'un an sans aucune connexion à son compte Client).

Les courses seront conservées à des fins de statistiques et ne contiennent plus de données à caractère personnel.

6 – Vos droits

Les personnes concernées par ces traitements bénéficient à tout moment, et dans les conditions prévues par la loi, d'un droit d'accès, de rectification, d'opposition, de limitation, d'effacement, de portabilité, à communiquer des instructions sur le sort de leurs données en cas de décès, de retrait de consentement (si donné) et d'un droit de former opposition auprès de l'autorité compétente (<https://www.cnil.fr/fr/plaintes>)

Pour exercer ces droits, merci de contacter le Délégué à la Protection des Données de la CTS par courrier électronique ou postal (CTS, 14 rue de la Gare aux

Marchandises CS 15002 – 67035 STRASBOURG CEDEX 2 ou dpo@cts-strasbourg.fr) en indiquant les noms, prénoms et coordonnées de contact et en fournissant un justificatif d'identité.

Le Client peut consulter à tout moment la politique de confidentialité de la CTS accessible en cliquant sur le lien https://www.cts-strasbourg.eu/export/sites/default/pdf/Politique-de-confidentialiteA-Clients-CTS_2025.pdf

ARTICLE 6. RÉCLAMATIONS

Toute réclamation doit être faite auprès de la CTS, dans les 30 jours qui suivent la date de délivrance du service. Aucune réclamation ne sera recevable au-delà de ce délai.

La CTS s'engage à traiter toute réclamation, dans les plus brefs délais.

Un formulaire de réclamation générique est disponible en ligne en cliquant sur le lien <https://www.cts-strasbourg.eu/fr/formulaire-de-contact/reclamation/>

Tout litige de la consommation concernant l'exécution des présentes CGU pourra être soumis à la médiation des litiges de la consommation.

Pour y recourir, le client devra justifier avoir tenté, au préalable, de résoudre le litige directement auprès de la CTS par une réclamation écrite. La CTS et le Client restent cependant libres d'accepter ou de refuser le recours à la médiation de la consommation.

Il est proposé de recourir au médiateur suivant : MTV Médiation Tourisme et Voyage BP 80 303 - 75 823 Paris Cedex 17 <http://www.mtv.travel> La solution proposée par le médiateur ne s'impose pas aux parties.

ARTICLE 7. MODIFICATION DES CGU

Les présentes conditions générales d'utilisation peuvent être adaptées ou modifiées à tout moment par la CTS. Toute modification des Conditions Générales d'Utilisation est portée à la connaissance du Client sur la page du site Internet de la CTS dédié au service, qu'il lui appartient de consulter régulièrement en cliquant sur le lien <https://www.cts-strasbourg.eu/fr/cgucgv/>

Les Conditions Générales d'Utilisation applicables au Client sont celles en vigueur au jour de sa réservation.