



# Règlement de Service

DE TRANSPORT SPÉCIALISÉ À LA DEMANDE  
DES PERSONNES À MOBILITÉ RÉDUITE DE L'AGGLOMÉRATION TOULOUSAINE



**TPMR**  
Toulouse

[www.tisseomobibus.com](http://www.tisseomobibus.com) 09 69 39 31 31

## » ACCEPTATION DU PRESENT REGLEMENT PAR L'USAGER

Ce règlement est adressé systématiquement à tous les usagers du service TISSEO MOBIBUS.  
L'utilisateur doit en accepter les conditions générales pour bénéficier du service.



J'accepte les conditions générales du règlement d'utilisation du service et renvoie mon accord signé, ci-dessous, à la société TPMR Toulouse.

Pour la société TPMR  
Toulouse  
133, Chemin du Sang de Serp 31200  
Toulouse  
SIREN 490471380 RCS Toulouse

Pour le client  
Nom prénom :

Adresse :

Date et lieu de naissance :

Signature :

Signature :

# **Partie 1**

**Transport Porte à Porte**

**Transport Adresse à Adresse**

# SOMMAIRE

Article 1 : Objet .....	5
Article 2 : le service Tisséo Mobibus .....	5
« Le service « Porte à Porte » .....	5
« Le service « Adresse à Adresse » .....	5
Conditions d'accès au service Mobibus .....	5
Les accompagnants .....	6
Exceptions .....	7
Retrait du dossier d'inscription ou de demande d'accès .....	8
Article 3 : couverture géographique .....	9
Article 4 : Amplitude du service.....	11
Article 5 : Le transport.....	11
La réservation pour le service « Porte à Porte » ET « Adresse à Adresse .....	11
Comment réserver votre transport ? .....	11
Les services sms .....	12
Confirmation du transport .....	12
L'annulation des transports .....	12
Ponctualité .....	13
Conditions d'exécution du service .....	13
Le groupage des transports.....	13
L'information des transports.....	13
Article 6 : Tarification et paiement des titres de transport.....	14
Tarifs au 1er janvier 2023 .....	14
Paiement du transport .....	14
Article 7 : Obligations des voyageurs .....	15
Article 8 : Obligations du conducteur - accompagnateur .....	16
Avec le service « Porte à Porte » .....	16
Avec le service « Adresse à Adresse » .....	16
Article 9 : Conditions de transport des animaux et objets divers .....	17
Animaux.....	17
Matières dangereuses .....	17
Objets divers.....	17
Article 10 : Objets perdus, trouvés ou endommagés.....	17
Article 11 : Interdictions .....	18
Article 12 : Réclamations .....	18
Article 13 : Sanctions des infractions au présent règlement.....	18
Article 14 : Contacts Tisséo Mobibus .....	19

## Article 1 : Objet

Le présent règlement définit les conditions particulières dans lesquelles les voyageurs peuvent être transportés par le service public de transport collectif à la demande spécialisé pour les Personnes à Mobilité Réduite « TISSEO MOBIBUS » sur les communes du périmètre du réseau urbain Tisséo et ce dans le respect des dispositions législatives, réglementaires, contractuelles, actuellement en vigueur.

**TISSEO MOBIBUS est un service de transport spécialisé, à la demande. Il assure sur réservation un service de porte à porte ou d'adresse à adresse.**

## Article 2 : le service Tisséo Mobibus

### « Le service « Porte à Porte » »

Ce service assure une prestation de transport **AVEC accompagnement du conducteur.**

La prise en charge de l'utilisateur se fait de la porte du lieu de départ jusqu'à la porte du lieu de destination.

**Une aide à la personne handicapée sera apportée, si besoin,** par le conducteur accompagnateur, **à la demande de la personne transportée,** entre le véhicule de transport et le lieu de prise en charge et/ou la destination.

Le service « Porte à Porte » est réservé aux personnes les moins autonomes, dont le taux d'incapacité est supérieur ou égal à 80%.

### « Le service « Adresse à Adresse » »

Ce service assure une prestation de transport **SANS accompagnement du conducteur.**

L'aide du conducteur se limite à la montée et à la descente de l'utilisateur dans le véhicule.

**La prise en charge et la dépose se fait sur le trottoir de la voie publique accessible.**

Les conditions d'accès, d'inscription et de réservation sont identiques à celles du service de porte à porte.

## Conditions d'accès au service Mobibus

- **Les ayants droits directs**

Le service de transport spécialisé à la demande des personnes à mobilité réduite MOBIBUS est ouvert de plein droit aux personnes suivantes :

**Les personnes atteintes d'un handicap moteur** permanent ou temporaire **nécessitant l'usage d'un fauteuil roulant,**

**Les personnes déficientes visuelles** bénéficiant d'une carte d'invalidité portant la mention « Cécité »,

**Les personnes âgées de plus de 60 ans, bénéficiaires de l'APA** (Allocation Personnalisée Autonomie) qui présentent une perte d'autonomie correspondant aux niveaux GIR 1 à 3 de la grille nationale Autonomie Gérontologie Groupe Iso-Ressources (AGGIR), définis aux

articles L.232-2 et R.232-3, et aux annexes 2-1 et 2-2 du code de l'action sociale et des familles.

- **L'accès par Commission**

**Peuvent être admises sur décision de la Commission d'Accès, après avis d'un médecin agréé par le service :**

- **Les personnes ne répondant pas à ces critères**, titulaire d'une carte « d'invalidité », d'une carte de « priorité » ou d'une CMI (Carte Mobilité Inclusion) portant l'une de ces deux mentions, dont le handicap **moteur ou visuel**, permanent ne permet pas d'utiliser les transports en commun,.
- **Les bénéficiaires de l'APA de niveau GIR 4**

- **L'accès temporaire**

**Pour les usagers souffrant d'un handicap temporaire moteur ou visuel**, n'excédant pas trois mois, l'accès au service se fait par inscription, sur présentation de la copie d'une pièce d'identité et d'un certificat médical mentionnant la nature du handicap temporaire de la personne, ainsi que la durée prévisionnelle de l'immobilisation. Un accès temporaire correspondant à cette durée est alors donné à ces personnes

- **L'accès pour les résidents hors agglomération toulousaine**

Le service est également accessible aux personnes séjournant momentanément dans l'agglomération toulousaine, par accès direct ou après acceptation de la Commission d'Accès.

- **Les usagers de moins de 10 ans**

Les usagers âgés de moins de 10 ans devront obligatoirement être accompagnés d'un adulte responsable.

### Les accompagnants

- **Le rôle de l'accompagnant**

Un accompagnant est une personne **valide** capable d'apporter une aide à l'utilisateur et ne nécessitant pas l'assistance du conducteur.

L'accompagnant a également **un rôle d'aide** au conducteur, il sera en appui, notamment, pour **le port de bagages**, la manipulation du fauteuil roulant, **l'ouverture des portes...**

- **L'accompagnant**

L'accompagnant de l'utilisateur est transporté :

- **Gratuitement**, à la demande de l'utilisateur, dans le cas où ce dernier dispose d'une carte d'invalidité précisant « **Besoin d'accompagnement** » ou « **tierce personne** »,
- **Dans les autres cas**, à la demande de l'utilisateur et dans la limite des places disponibles, **moyennant le paiement du tarif en vigueur « accompagnant payant »** qui sera facturé à l'utilisateur.

L'accompagnant sera transporté au départ et à destination **des mêmes adresses** que l'utilisateur.

L'accompagnant ne peut être lui-même inscrit au service.

- **Les enfants accompagnants**

Les enfants accompagnants de moins de 10 ans sont transportés gratuitement à la demande de l'utilisateur.

**Les sièges auto obligatoires à bord des véhicules devront être fournis par l'utilisateur.** Pour une question de sécurité et d'organisation, les sièges auto ne pourront pas être laissés à l'intérieur des véhicules à la fin du trajet.

Le nombre d'accompagnants et/ou enfants accompagnants est limité à 2 par usager.

### Exceptions

Le service Mobibus ne comprend pas les transports relevant de la compétence d'autres collectivités ou organismes tels que :

- Le transport à but thérapeutique relève de la Sécurité Sociale,
- Les déplacements des élèves handicapés qui fréquentent un établissement d'enseignement général, agricole ou professionnel, public ou privé placé sous contrat, en application des dispositions du titre IV du Code de l'éducation, ou reconnu en application des dispositions du livre VIII du Code rural, qui ne peuvent utiliser les moyens de transport en commun en raison de la gravité de leur handicap, médicalement établie, sont pris en charge et organisés directement par le département au titre de sa compétence.
- Les déplacements des étudiants handicapés qui fréquentent un des établissements d'enseignement supérieur relevant de la tutelle du ministère de l'agriculture ou du ministère de l'éducation nationale et qui ne peuvent utiliser les transports en commun, en raison de la gravité de leur handicap, médicalement établie, sont pris en charge et organisés par le département au titre de sa compétence.

Pour des motifs de déplacement autres que ceux précisés ci-dessus, ces élèves ou étudiants pourront avoir accès au transport à la demande organisé par Tisséo Collectivités.

- Le transport spécifique vers des établissements spécialisés, ou pour leurs besoins propres, tels que les établissements recevant des personnes âgées, les établissements d'hébergement pour personnes handicapées et personnes âgées, les institutions de travail protégé, les maisons d'accueil spécialisés, les centres d'accueil de jour, en particulier ceux bénéficiant d'un prix de journée, relèvent de l'action sanitaire et sociale, compétence appartenant au Département.

### Retrait du dossier d'inscription ou de demande d'accès

Le dossier d'inscription est à demander au service TISSEO MOBIBUS :

- Par téléphone 09 69 39 31 31 - Touche 3
- Par courrier Tisséo Mobibus – 133 chemin du Sang de Serp  
31200 Toulouse
- Par mail [info.mobibus@transdev.com](mailto:info.mobibus@transdev.com)
- Par Internet [www.tisseomobibus.com](http://www.tisseomobibus.com) (rubrique demande d'inscription)

Il est également disponible à la Maison Départementale des Personnes Handicapées (MDPH 31 - 1 place Alphonse Jourdain 31000 Toulouse) et dans les Centres Communaux d'Action Sociale (CCAS) des communes desservies.

### Article 3 : couverture géographique

Le service de transport public spécialisé pour les Personnes à Mobilité Réduite « TISSEO MOBIBUS » concerne les déplacements internes sur 108 communes de l'Agglomération toulousaine, à savoir :

<b>A</b>	Castelmaurou	<b>G</b>
Aigrefeuille	Clermont-le-Fort	Gagnac-sur-Garonne
Aucamville	Colomiers	Goyrans
Aureville	Cornebarrieu	Gratentour
Aussonne	Corronsac	
Auzeville-Tolosane	Cugnaux	<b>I</b>
Auzielle		Issus
Ayguevives	<b>D</b>	<b>L</b>
	Deyme	Labarthe-sur-Lèze
<b>B</b>	Donneville	Labastide-Beauvoir
Balma	Drémil-Lafage	Labastidette
Baziège		Labège
Beaupuy	<b>E</b>	Lacroix-Falgarde
Beauzelle	Eaunes	Lamasquère
Belberaud	Empeaux	Lapeyrouse-Fossat
Belbèze-Lauragais	Escalquens Espanès	La Salvetat-St-Gilles
Blagnac		Launaguet
Bonrepos sur	<b>F</b>	Lauzerville
Aussonnelle	Fenouillet	Lavernose-Lacasse
Bragayrac	Flourens	Le Fauga
Brax	Fonbeauzard	Lespinasse
Bruguières	Fonsorbes	L'Union
<b>C</b>	Fourquevaux	
Castanet-Tolosan	Frouzins	<b>M</b>
Castelginest		Mervilla

Mondonville	Pins-Justaret	Saint-Jean
Mondouzil	Plaisance-du-Touch	Saint-Jory
Mons	Pompertuzat	Saint-Loup-Cammas
Montberon	Portet-sur-Garonne	Saint-Lys
Montbrun-Lauraguais	Pouze	Saint-Orens de
Montgiscard		Gammeville
Montlaur	<b>Q</b>	Saint-Thomas
Montrabé	Quint-Fonsegrives	Saubens
Muret		Seilh
	<b>R</b>	Seysses
<b>N</b>	Ramonville-St-Agne	
Nouailles	Rebigue	<b>T</b>
	Roques-sur-Garonne	Toulouse
<b>O</b>	Roquettes	Tournefeuille
Odars	Rouffiac-Tolosan	
	<b>S</b>	<b>V</b>
<b>P</b>	Sabonnères	Varenes
Péchabou	Saiguèdes	Vieille-Toulouse
Pechbonnieu	Saint-Alban	Villate
Pechbusque	Saint-Clar de Rivière	Vigoulet-Auzil
Pibrac	Saint-Geniès-Bellevue	VilleneuveTolosane
Pinsaguel	Saint-Hilaire	
Pins-Balma		

## Article 4 : Amplitude du service

Le service de transport spécialisé fonctionne tous les jours de l'année.

La prise en charge est possible :

- Du lundi au vendredi : de 7h00 à 0h30
- Les samedis, dimanches et jours fériés : de 9h00 à 0h30

## Article 5 : Le transport

La réservation pour le service « Porte à Porte » ET « Adresse à Adresse

A l'exception des transports réguliers, les réservations sont ouvertes à J-21 avant le transport.

DELAIS DE RESERVATION		
	Pour les réservations faites de J-21 à J-9	Pour les réservations faites de J-9 à J-1
Réservation possible au plus tard jusqu'à :	La veille avant 19h00 pour une prise en charge en journée (7h00 – 19h00)	2 heures avant le déplacement pour une prise en charge en soirée (19h00 – 00h30), les weekends et jours fériés.
Confirmation du transport :	J-7	Immédiate selon les disponibilités ou possibilité de mise en liste d'attente (confirmation au plus tard à J-1)

### Comment réserver votre transport ?

- **Par téléphone : 09 69 39 31 31 - Touche 1** (numéro Cristal Appel Non Surtaxé)  
Du lundi au vendredi de 8h à 20h  
Les samedis, dimanches et jours fériés de 10h à 18h
- **Par SMS : 06 44 63 11 60** (coût d'un SMS) (Service dédié aux personnes ayant des difficultés d'audition ou d'élocution)
- **Par internet [www.tisseomobibus.com](http://www.tisseomobibus.com)**

Les réservations par Internet sont possibles 7 jours/7 et 24h/24.

*Pour information, le logiciel de réservation considère qu'une journée est comprise entre 07h00 et 00h30, aussi pour toute réservation d'un transport compris entre 00h00 et 00h30, vous devez procéder comme dans l'exemple suivant :*

Pour une réservation un lundi avec un Aller à 22h00 et un Retour à 00h20, vous devez effectuer la réservation pour l'Aller comme pour le Retour en restant sur la journée de lundi.

- Par mail : [reservation.mobibus@transdev.com](mailto:reservation.mobibus@transdev.com)

**Attention**, la réservation « Adresse à Adresse » doit impérativement être précisée lors de votre réservation. Dans le cas contraire, votre réservation sera par défaut, enregistrée en « Porte à Porte ». **Aucune remise sur facture ne sera effectuée en cas d'erreur ou d'omission de votre part.**

### Les services sms

- Service SMS Secure

Ce service gratuit vous permet de recevoir, la veille de votre transport, un SMS de confirmation des horaires et adresses de vos trajets réservés.

- Service SMS Réservation

Ce service, destiné aux personnes présentant des difficultés d'élocution ou d'audition, vous propose d'effectuer vos réservations par SMS (coût d'un SMS) au 06 44 63 11 60.

- **Service SMS Régulation**

Ce service, destiné aux personnes présentant des difficultés d'élocution ou d'audition, vous propose de contacter le service Infos Transport par SMS au 06 44 63 11 60.

### Confirmation du transport

La confirmation du transport se fait :

- à J-7, lorsque la réservation a été effectuée entre J-21 et J-9
- Immédiatement, selon les disponibilités ou possibilité de mise en liste d'attente, lorsque la réservation est effectuée entre J-8 et J-1 (confirmation au plus tard à J-1).

### L'annulation des transports

Dans le cas où l'utilisateur ne pourrait effectuer le déplacement demandé et programmé, quelle qu'en soit la raison, il est tenu d'en informer le service, le plus rapidement possible, **par téléphone.**

**Toutes annulations effectuées entre J-7 et J seront considérées comme annulations tardives et facturées au tarif en vigueur « annulation tardive ».**

DELAJ D'ANNULATION		
	Effectuée entre J et J-7	Effectuée entre J-8 et J-21
Annulation du transport confirmé	Tardive donc <b>facturée</b> au tarif en vigueur	Dans les délais donc <b>gratuite</b>

Chaque usager bénéficie, chaque mois, de **5 annulations tardives gratuites**. Elles n'apparaîtront donc pas sur la facture.

Si, dans les 48 heures, l'usager peut produire un certificat médical attestant de son impossibilité d'avoir pu se déplacer, ces trajets ne lui seront pas facturés.

Le délai de prévenance pour annulation **peut être réduit à une heure** dans le cas du retour d'un rendez-vous médical. Dans ce cas, le retour sera assuré en fonction de la disponibilité des véhicules.

Au bout de 5 annulations tardives (le jour même du déplacement, sans certificat médical) dans un délai de 3 mois, **une pénalité de 15,00€** sera appliquée.

### Ponctualité

Il est demandé à l'usager du service Mobibus d'être **prêt 5 minutes avant** l'horaire convenu lors de sa réservation. Attention, le conducteur-accompagnateur est autorisé à attendre 5 minutes après l'horaire convenu. Passé ce délai, le service TISSEO MOBIBUS prévient le client de son départ. Le déplacement est alors considéré comme dû au service.

### Conditions d'exécution du service

**Lors de chaque réservation**, l'écart entre l'horaire souhaité par l'usager et l'horaire proposé par TISSEO MOBIBUS n'excède pas 15 minutes et se décline comme suit :

Motif du déplacement	Horaire proposé par Tisséo Mobibus
Déplacement contraint (professionnel, Médical)	Compris entre l'heure de prise en charge souhaitée et – 15 minutes
Déplacement non contraint (loisirs, libre, achat, famille)	Compris entre l'heure de prise en charge souhaitée et + ou – 15 minutes

L'horaire de passage du véhicule au lieu de prise en charge est programmé entre 5 minutes avant et 10 minutes après l'horaire convenu.

Selon les contraintes liées à son handicap (réserve d'oxygène, incontinence, soins à domicile à heure fixe...) chaque usager doit anticiper les éventuels débordements horaires de trajets lors de sa réservation.

### Le groupage des transports

Le temps additionnel engendré par le groupage, dans le même véhicule, de deux usagers ou plus n'excède pas 15 minutes de trajet supplémentaire par rapport au trajet direct de chaque usager, hors temps de prise en charge de chaque usager.

### L'information des transports

Pour obtenir des informations sur vos transports, vous pouvez :

- **Utiliser le service SMS Secure** : ce service gratuit vous permet de recevoir, la veille de chaque transport, un SMS de confirmation des horaires et adresses de vos trajets planifiés. Vous pouvez bénéficier de ce service sur simple demande auprès du service client.

- **Composer le 09 69 39 31 31 - Touche 2** (numéro Cristal Appel Non Surtaxé)

Ce service de régulation doit également être joint pour signaler tout retard de l'utilisateur (rendez-vous prolongé chez le médecin par exemple).

## Article 6 : Tarification et paiement des titres de transport

Le service MOBIBUS est accessible, moyennant paiement, aux ayants droit, sous réserve de la présentation de leur carte d'accès au service. TISSEO COLLECTIVITÉ, en sa qualité d'autorité organisatrice des transports sur son territoire, fixe les tarifs et les conditions d'utilisation des titres de transport.

Toute modification des tarifs décidée par TISSEO COLLECTIVITÉ sera appliquée avec un délai de prévenance d'un mois nécessaire à l'information des usagers.

Les nouveaux tarifs seront affichés à bord des véhicules et une information sera faite sur le site internet dans les délais énoncés.

### Tarifs au 1er janvier 2023

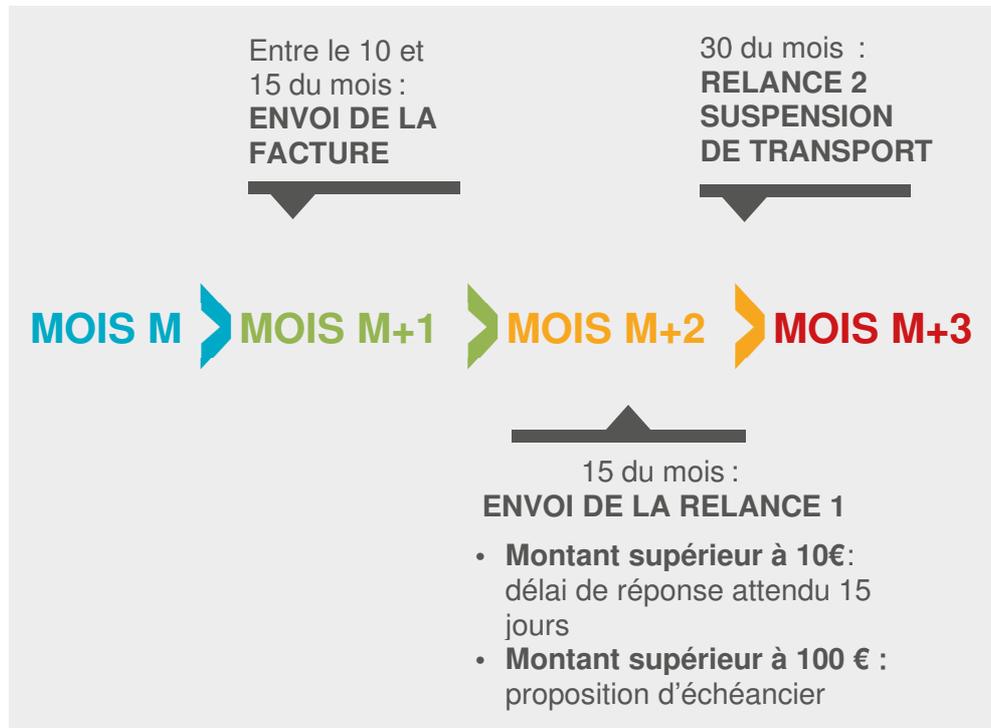
Titres	Conditions	Porte à Porte	Adresse à Adresse
Trajet unité	<b>En heures « pleines »</b>	<b>3,12 €</b>	<b>1,50 €</b>
Trajet unité "heures creuses"	Du lundi au vendredi, entre 10h et 15h, hors jours fériés.	<b>2,29 €</b>	<b>1,10 €</b>
Trajet unité "Fréquence +"	A partir de <b>6 trajets</b> « heures pleines » dans le mois	<b>2,81 €</b>	<b>1,35 €</b>
Abonnement Mensuel	<b>Trajets professionnels</b> , valable pour un maximum de 2 trajets/jour et 10 trajets/semaine. Du lundi au samedi.  (Voir, au préalable, avec le Service Client pour la mise en place de votre abonnement)	<b>91,52 €</b>	<b>44 €</b>
Annulation tardive	Annulations effectuées entre <b>J-7 et J</b>	<b>3,00€</b>	<b>1,50 €</b>
Accompagnant Gratuit	Lorsqu'il est mentionné sur la carte d'invalidité « besoin d'accompagnement » ou « tierce personne »	<b>Gratuit</b>	<b>Gratuit</b>
Accompagnant Payant	<b>Accompagnant autre</b>	<b>1,40€</b>	<b>1,40 €</b>

### Paiement du transport

La facturation du transport est effectuée en début de mois suivant, selon les transports effectués. Le paiement doit se faire, au choix de l'utilisateur, par chèque, CB, virement dès réception, ou par prélèvement automatique. La facture est adressée par courrier.

En cas de paiement par prélèvement automatique, l'utilisateur bénéficie d'un délai de quinze jours supplémentaires.

**En cas de retard de paiement ou de non-paiement, la totalité des frais de recouvrement et de relance d'un montant de 40€ seront à la charge de l'utilisateur, en conformité avec la procédure prévue ci-dessous :**



## Article 7 : Obligations des voyageurs

Les voyageurs doivent respecter les consignes de sécurité et les règles élémentaires de savoir-vivre

Le conducteur-accompagnateur est autorisé à attendre 5 minutes après l'horaire défini. Passé ce délai, le service TISSEO MOBIBUS prévient le client de son départ, le déplacement est alors considéré dû au service. C'est la raison pour laquelle l'utilisateur doit se tenir prêt à l'heure convenue du départ.

L'itinéraire emprunté par le conducteur-accompagnateur est défini par TISSEO MOBIBUS et ne peut être modifié qu'à son initiative.

### Ceinture de sécurité :

**Le port de la ceinture de sécurité est obligatoire** pour tous les voyageurs et s'applique également aux usagers qui se déplacent en fauteuil roulant. Les systèmes d'attaches fixés au fauteuil roulant pour le maintien de la personne assise dans son fauteuil ne remplacent pas la ceinture de sécurité du véhicule.

### Fauteuils roulants :

Afin d'assurer le transport en toute sécurité des personnes en fauteuils roulants, il est nécessaire que leur équipement et **leur système de fixation répondent aux conditions de sécurité suivantes : des dispositifs de point d'attaches et d'ancrage au sol, un système de retenue (poignets), des freins, un dossier...**

Afin d'assurer la sécurité de chaque usager transporté, le service Mobibus se réserve le droit de refuser le transport des fauteuils roulants non « ancrables » ou qui ne disposeraient pas des systèmes de sécurité suffisant à leur attache.

Le service MOBIBUS, ou le conducteur-accompagnateur, se réserve le droit de refuser le transport d'une personne s'il considère que la sécurité ne peut être correctement assurée pendant le voyage.

## Article 8 : Obligations du conducteur - accompagnateur

### Avec le service « Porte à Porte »

Une aide à la personne sera apportée par le conducteur-accompagnateur, si besoin, **à la demande** de la personne transportée, entre le véhicule de transport et le lieu de prise en charge et / ou la destination, de manière à toujours laisser la personne handicapée en position sécurisée :

- Aide simple à se vêtir ou se dévêtir pour l'extérieur (manteau, veste, gilet),
- Fermeture et ouverture du domicile,
- Aide au déplacement si nécessaire (des bagages, du fauteuil).

Dans des cas d'accès difficiles et lorsque le conducteur-accompagnateur seul ne peut suffire à assurer la sécurité optimale de l'usager, ainsi que sa propre sécurité, il devra être aidé par une personne valide et autonome de l'entourage de la personne handicapée (marches hautes, entrées difficiles d'accès...). Pour information, le conducteur-accompagnateur n'est pas habilité à monter ou descendre un fauteuil roulant sur plus de 3 marches consécutives.

### Avec le service « Adresse à Adresse »

Le conducteur-accompagnateur assure une prise en charge légère de la personne transportée, c'est-à-dire qu'il doit aider l'usager à s'installer dans le véhicule, à en descendre, et l'accompagner sur le trottoir en toute sécurité.

## Article 9 : Conditions de transport des animaux et objets divers

### Animaux

En règle générale, les animaux ne sont pas transportés, sauf autorisation expresse de TISSEO MOBIBUS.

#### **Les chiens-guides sont admis et doivent être tenus en laisse.**

Les animaux domestiques de petite taille peuvent également être admis s'ils sont portés. Ces animaux ne doivent salir les lieux, incommoder les voyageurs et le conducteur ou constituer une gêne ou une menace à leur égard.

En aucun cas, TISSEO MOBIBUS ne pourra être tenu responsable des accidents dont les animaux auraient été la cause. Leur propriétaire sera rendu responsable des dommages qu'ils pourraient occasionner.

### Matières dangereuses

Il est interdit d'introduire dans le véhicule des matières dangereuses (explosives, inflammables, toxiques). Le transport de tout appareil respiratoire ne peut se faire que dans la mesure où cet appareillage est adapté pour être sanglé et immobilisé (chaise annexe, sac à dos, housse de protection).

### Objets divers

Sont admis et transportés gratuitement :

- Les petits bagages à main (2 maximum),
- Les poussettes « porte provisions »,
- Les voitures d'enfant à condition d'être pliées,
- Les bagages et les colis dont la plus grande dimension n'excède pas 1 mètre et leur poids 7 kg, dans la limite de 1 bagage ou 1 colis maximum (les colis excédant 7kg ne seront pas pris en charge par le conducteur),
- Exceptionnellement, pour les voyages vers ou depuis la gare ferroviaire ou l'aéroport, un supplément de bagages pourra être autorisé **sous réserve d'acceptation par le service averti au préalable.**

En aucun cas, Tisséo Mobibus ne pourra être tenu responsable des accidents causés par ces objets. Seul le propriétaire ou l'utilisateur sera rendu responsable.

#### Denrées alimentaires

Toutes les denrées alimentaires devront être transportées dans des récipients hermétiquement fermés.

## Article 10 : Objets perdus, trouvés ou endommagés

Tisséo Mobibus ne peut être tenu pour responsable des objets perdus et décline toute responsabilité en cas de perte ou d'endommagement.

**L'usager peut à tout moment contacter Tisséo Mobibus afin de l'informer de la perte d'un objet lors d'un transport.** L'objet retrouvé pourra être rendu lors d'un prochain transport ou récupéré dans les locaux du service.

La protection des objets transportés est sous la responsabilité des usagers.

### Article 11 : Interdictions

Il est interdit de :

- manger et/ou boire dans les véhicules,
- fumer dans les véhicules,
- gêner les voyageurs,
- parler sans nécessité au conducteur,
- consommer dans le véhicule toute boisson alcoolisée ou utiliser le service en état d'ébriété,
- souiller ou détériorer le matériel,
- apposer dans le véhicule des inscriptions de toute nature, manuscrites ou imprimées, tracts ou affiches...,
- abandonner ou jeter dans le véhicule tous papiers (journaux, emballages, titres de transport...), résidus ou détritrus de toute nature. voyager avec des bagages, des colis ou des objets dont la plus grande dimension excède un mètre.

### Article 12 : Réclamations

Les réclamations éventuelles doivent être adressées à TISSEO MOBIBUS :

- **Par téléphone** : 09 69 39 31 31 - Touche 3 (numéro Cristal, Appel Non Surtaxé)
- **Par courrier** : TPMR Toulouse Tisséo Mobibus  
133, chemin du Sang de Serp - 31200 Toulouse
- **Par mail** : [info.mobibus@transdev.com](mailto:info.mobibus@transdev.com)

Toute réclamation au sujet d'une facture doit être envoyée avant sa date d'échéance.

Dans le cas contraire, cette réclamation sera jugée irrecevable.

### Article 13 : Sanctions des infractions au présent règlement

Les infractions au présent règlement dûment constatées pourront donner lieu à l'application de peines prévues par les différents textes légaux et réglementaires en vigueur. La sanction, selon le type d'infraction, peut aboutir à la suppression temporaire ou définitive de l'accès au service.

## Article 14 : Contacts Tisséo Mobibus

Pour toute question, le service TISSEO MOBIBUS peut être joint :

- Par téléphone :
  - 09 69 39 31 31 (numéro Cristal Appel Non Surtaxé)
    - *Touche 1 : Service Réservation*
    - *Touche 2 : Service Infos Transport (Régulation)*
    - *Touche 3 : Service Clients*
- Par Internet : [www.tisseomobibus.com](http://www.tisseomobibus.com)
- Par mail : [info.mobibus@transdev.com](mailto:info.mobibus@transdev.com)
- Par courrier :

TISSEO MOBIBUS – TPMR Toulouse

133, Chemin du Sang de Serp

31 200 Toulouse

# Partie 2

## Le Lien

# SOMMAIRE

Article 1 : Objet .....	22
Article 2 : le service « Le Lien » .....	22
Conditions d'accès au service « le Lien » .....	22
Les accompagnateurs .....	23
Inscriptions et demande d'accès .....	23
Exceptions .....	23
Article 3 : couverture géographique .....	24
Article 4 : Amplitude du service.....	25
Article 5 : Le transport.....	25
La réservation des transports : .....	25
La confirmation des transports : .....	26
Le groupage des transports : .....	26
L'annulation des transports : .....	26
L'information : .....	26
Article 6 : Obligations des voyageurs .....	27
Article 7 : Obligations du conducteur.....	27
Article 8 : Tarification et paiement des titres de transport.....	27
Tarifs au 1er janvier 2023 .....	28
Paiement du transport .....	28
Article 9 : Conditions de transport des animaux et objets divers .....	28
Animaux .....	28
Matières dangereuses .....	29
Colis .....	29
Article 10 : Objets perdus et trouvés .....	29
Article 11 : Interdictions .....	29
Article 12 : Réclamations .....	29
Article 13 : Sanctions des infractions au présent règlement.....	30
Article 14 : Contacts Tisséo Mobibus .....	30

## Article 1 : Objet

Le présent règlement définit les conditions particulières dans lesquelles les voyageurs peuvent être transportés par le service « le lien », sur les 108 communes de l'Agglomération toulousaine, ce dans le respect des dispositions législatives, réglementaires, contractuelles, actuellement en vigueur.

TISSEO le lien est un service de transport à la demande sur réservation. Il assure un service de rabattement effectué avec une prise en charge de l'utilisateur sur le trottoir de la voie publique à l'adresse des usagers et une dépose à l'arrêt ou la station du réseau lourd accessible (métro, tram, bus en site propre) le plus proche et inversement.

## Article 2 : le service « Le Lien »

Le service « le lien » est un service de rabattement sans accompagnement de la part du conducteur effectué avec une prise en charge de l'utilisateur sur le trottoir de la voie publique à l'adresse des usagers et une dépose à l'arrêt ou station du réseau lourd accessible (métro, tram, bus en site propre) le plus proche et inversement.

Une distance minimum de 3 arrêts est fixée pour l'utilisateur entre la dépose aller au point d'arrêt Tisséo et une nouvelle prise en charge par le service le lien.

Une durée minimum de 1 heure est imposée pour un même usager entre son déplacement aller et son déplacement retour dans le cas où son déplacement retour est prévu sur le même arrêt que la dépose aller.

### Conditions d'accès au service « le Lien »

L'accès au service « le lien » est ouvert aux personnes susceptibles d'éprouver une réelle difficulté, passagère ou pérenne, d'accès au service régulier de transport urbain.

A ce titre, il est soumis à inscription, sous réserve de conditions particulières d'accès, et à réservation.

- Les ayants droit au service spécialisé Tisséo Mobibus ont par défaut le droit d'accès au service « le lien ».
- Les personnes dont le dossier d'inscription à Tisséo Mobibus a été accepté ont le droit d'utiliser « Le Lien » en attente de leur passage en commission d'accès.
- Les usagers qui ne sont pas inscrits au service spécialisé MOBIBUS, mais qui estiment remplir, de manière temporaire ou définitive, les conditions d'admission au service « le Lien », doivent en formuler la demande auprès de l'exploitant du service MOBIBUS.
- Pour les personnes ayant un handicap permanent qui ne sont pas ayant-droit MOBIBUS, l'accès définitif au service « le Lien » se fait sur décision de la Commission d'Accès qui statuera après avis d'un médecin désigné par le Délégué sur l'accès au service et le besoin ou non d'accompagnement.
- Pour les autres usagers souffrant d'un handicap temporaire n'excédant pas trois mois, l'accès au service se fait sur présentation d'un certificat médical mentionnant

le handicap temporaire de la personne, la durée de l'immobilisation et une pièce d'identité. Un accès temporaire correspondant à la durée de l'immobilisation est alors donné à ces personnes.

- Pour les personnes souhaitant un accès temporaire au service n'excédant pas deux mois liés à une présence momentanée sur l'agglomération toulousaine, l'accès au service se fait sur présentation de la carte d'invalidité ou de priorité, d'une pièce d'identité et d'un formulaire de demande d'accès (un nouveau formulaire doit être rempli pour chaque demande de renouvellement de l'accès temporaire).

### Les accompagnateurs

Le transport d'un accompagnateur (personne capable d'apporter une aide à l'utilisateur et ne présentant aucun handicap moteur ou visuel nécessitant l'aide du conducteur) par utilisateur bénéficiaire du service est assuré :

- gratuitement, à la demande de l'utilisateur, dans le cas où celui-ci dispose d'une carte d'invalidité précisant « Besoin d'accompagnement » ou « tierce personne ».
- dans les autres cas, moyennant le paiement du tarif en vigueur « accompagnateur payant », dans la limite des places disponibles et à la demande de l'utilisateur, ayant droit du service. Le transport de l'accompagnateur sera facturé à l'utilisateur.

Le nombre d'accompagnateurs est limité à 2. L'accompagnateur ne peut être lui-même inscrit au service.

### Inscriptions et demande d'accès

Le dossier d'inscription est à demander au service TISSEO MOBIBUS par téléphone, courrier, mail ou téléchargeable sur le site internet. Les coordonnées du service sont présentées à l'article 14 du présent règlement.

Il est également disponible à la Maison Départementale des Personnes Handicapées (MDPH 31 - 1 place Alphonse Jourdain 31000 Toulouse) et dans les Centres Communaux d'Action Sociale des communes desservies.

La demande d'accès au service « Le Lien » est à demander au Service Client de Tisséo Mobibus par téléphone, courrier, mail ou sur le site Internet. Un nouveau compte sera créé afin qu'une distinction soit faite entre les différents type de service.

### Exceptions

Le service le lien ne comprend pas les transports relevant de la compétence d'autres collectivités ou organismes tels que :

- Le transport à but thérapeutique relève de la Sécurité Sociale.
- Les déplacements des élèves handicapés qui fréquentent un établissement d'enseignement général, agricole ou professionnel, public ou privé placé sous contrat, en application des dispositions du titre IV du Code de l'éducation, ou reconnu en application des dispositions du livre VIII du Code rural, qui ne peuvent utiliser les moyens de transport en commun en raison de la gravité de leur

handicap, médicalement établie, sont pris en charge et organisés directement par le département au titre de sa compétence.

- Les déplacements exposés par les étudiants handicapés qui fréquentent un des établissements d'enseignement supérieur relevant de la tutelle du ministère de l'agriculture ou du ministère de l'éducation nationale et qui ne peuvent utiliser les transports en commun, en raison de la gravité de leur handicap, médicalement établie, sont pris en charge et organisés par le département au titre de sa compétence.

Pour des motifs de déplacement autres que ceux précisés ci-dessus, ces élèves ou étudiants pourront avoir accès au transport à la demande organisé par TISSEO COLLECTIVITÉ

- Le transport spécifique vers des établissements spécialisés, ou pour leurs besoins propres, tels que les établissements recevant des personnes âgées, les établissements d'hébergement pour personnes handicapées et personnes âgées, les institutions de travail protégé, les maisons d'accueil spécialisé, les centres d'accueil de jour, en particulier ceux bénéficiant d'un prix de journée relèvent de l'action sanitaire et sociale, compétence appartenant au Département.

En conséquence, les usagers n'utiliseront pas le service le lien pour effectuer des déplacements vers des établissements de soin, d'enseignement ou tout autres établissements spécialisés visés à cet article.

### **Article 3 : couverture géographique**

Le service de transport public spécialisé pour les Personnes à Mobilité Réduite « TISSEO MOBIBUS » concerne les déplacements internes sur 108 communes de l'Agglomération toulousaine, énumérées dans le règlement du service Tisséo Mobibus.

Les arrêts ou stations de rabattement pour la prise en charge ou la dépose du réseau urbains sont au nombre de 10 :

Métro ligne A :

- Balma Gramont
- Argoulets
- Jolimont
- Arènes
- Basso Cambo

Métro Ligne B :

- Ramonville Métro
- Université Paul Sabatier
- Borderouge
- Aeroconstellation

Lineo 6, 81 et 109 :

- Castanet-Tolosan

## Article 4 : Amplitude du service

Le service de transport « Le Lien » fonctionne tous les jours de l'année. La prise en charge est possible

- Du dimanche au jeudi : de 5h15 à 0h00
- Les vendredis et samedis : de 5h15 à 1h00

## Article 5 : Le transport

A l'exception des usagers réguliers, le délai de réservation maximum est de 7 jours.

### La réservation des transports :

Les réservations peuvent être faites jusqu'à 2 heures avant le déplacement selon les modes et horaires suivants :

- **par téléphone**

La centrale de réservation est ouverte de 8h00 à 20h00 du lundi au vendredi et de 10h00 à 18h00 les samedis, dimanches et jours fériés.

Elle est joignable au Numéro Cristal (appel non surtaxé) 09 69 39 31 31

La centrale de réservation n'étant pas ouverte sur toute la plage horaire de fonctionnement du service, les transports en soirée devront être réservés au plus tard à 20h en semaine et avant 18h les samedis, dimanches et jours fériés.

De la même façon un transport avant 10h en semaine et 12h les samedis, dimanches et jours fériés devra être réservé le soir avant la fermeture du service réservation.

- **par Internet** : [www.tisseomobibus.com](http://www.tisseomobibus.com)

Les réservations par Internet sont possibles 7j/7 et 24h/24.

La réservation doit être effectuée au plus tard, la veille du déplacement avant 19h00.

- **par SMS** : 06 44 63 11 60
- **par mail** : [reservation.mobibus@transdev.com](mailto:reservation.mobibus@transdev.com)

### La confirmation des transports :

Lors de chaque demande, l'écart MOBIBUS n'excède pas 15 minutes entre l'horaire souhaité par l'utilisateur et se décline comme suit : et l'horaire proposé par TISSEO

Motif du déplacement	Horaire proposé par Tisséo Mobibus
Déplacement contraint (Professionnel, Médical)	Compris entre l'heure de prise en charge souhaitée et - 15minutes
Déplacement non contraint (loisirs, libre, achat, famille)	Compris entre l'heure de prise en charge souhaitée et + ou - 15minutes

L'horaire de passage du véhicule au lieu de prise en charge est programmé entre 5 minutes avant et 10 minutes après l'horaire convenu.

MOBIBUS Secure est le service de Vous pouvez bénéficier de ce service confirmation SMS. Ce service propose sur simple demande téléphonique l'envoi, par SMS, la veille du transport, auprès de notre service client. d'une confirmation de l'horaire planifié.

### Le groupage des transports :

Le temps additionnel engendré par le groupage dans le même véhicule de deux usagers ou plus n'excède pas 15 minutes de roulage supplémentaire par rapport au trajet direct de chaque usager, hors temps de prise en charge de chaque usager.

### L'annulation des transports :

Dans la mesure où, pour quelque raison que ce soit, l'utilisateur ne pourrait effectuer le déplacement demandé et programmé, il est tenu d'en informer le service, la veille de son transport avant 19h00 par téléphone, fax ou Internet. Faute de quoi, il devra payer une pénalité de 3,00€. Si, dans les 48 heures, l'utilisateur peut produire un certificat médical attestant de son impossibilité d'avoir pu se déplacer, ces 3,00€ ne lui seront pas facturés. Le délai de prévenance pour annulation peut être réduit à une heure dans le cas du retour d'un rendez-vous médical. Dans ce cas-là le retour sera assuré en fonction de la disponibilité des véhicules.

Au bout de 3 annulations tardives dans un délai de 6 mois, une pénalité de 15€ sera appliquée.

### L'information :

En composant le numéro Cristal (appel non surtaxé) 09 69 39 31 31 puis la touche 2, chaque usager dispose d'un service « Infos Transport » afin de l'informer sur ses transports du jour.

Le service « Infos Transport » doit également être joint pour signaler tout retard sur les prises en charge prévues (rendez-vous prolongé chez le médecin par exemple)

Une ligne téléphonique, spécialement et exclusivement réservée aux personnes concernées par des difficultés de parole est également disponible.

Ces usagers auront la possibilité de joindre le service « Info Transport » par SMS. Aucun appel entrant sur cette ligne ne sera traité. Service disponible sur simple demande auprès du service client.

## **Article 6 : Obligations des voyageurs**

Les voyageurs doivent respecter les consignes de sécurité.

Selon les contraintes liées à son handicap, (réserve d'oxygène, incontinence, soins à domicile à heure fixe...) chaque usager doit anticiper les débordements horaires de trajet éventuels dus aux groupages, difficultés de circulation, ennuis mécaniques et autres aléas.

Le conducteur s'assure que chaque usager ou accompagnateur ait attaché sa ceinture de sécurité et que les fauteuils roulants soient tous fixés dans le véhicule. De plus, chaque usager en fauteuil roulant doit disposer d'une ceinture de sécurité abdominale personnelle. Si tel n'est pas le cas, une ceinture de sécurité est mise gratuitement à disposition de l'utilisateur, le temps du trajet.

Sur les pôles de rabattement, l'utilisateur doit se positionner à proximité du poteau d'arrêt « le Lien ». En dehors de l'aide apportée pour la montée ou descente du véhicule, aucune aide à la personne ne sera apportée par le conducteur.

## **Article 7 : Obligations du conducteur**

Le conducteur est autorisé à attendre 5 minutes après l'horaire défini. Passé ce délai, il prévient le client de son départ. La pénalité pour annulation tardive lui sera facturée. L'itinéraire emprunté par le conducteur est défini par le Délégué et ne peut être modifié qu'à son initiative.

## **Article 8 : Tarification et paiement des titres de transport**

Le service « le Lien » est accessible, gratuitement, aux ayants droit, sous réserve de la présentation de leur inscription au service.

Tisséo Collectivités, en sa qualité d'autorité organisatrice des transports sur son territoire, fixe les tarifs et les conditions d'utilisation des titres de transport. Toute modification des tarifs décidée par Tisséo collectivités sera appliquée avec un délai de prévenance d'un mois nécessaire à l'information des usagers. Les nouveaux tarifs seront affichés à bord des véhicules et une information sera faite sur le site internet dans les délais énoncés.

## Tarifs au 1er janvier 2023

Titres	Condition	Tarifs
Trajet	En heures « pleines »	Gratuit
Accompagnateur Gratuit	Mention « besoin accompagnement » ou « tierce personne » sur C.I. ou CMI Invalidité	Gratuit
Accompagnateur payant	Autre accompagnateur	1,40€
Annulation Tardive	Si annulation plus tardive que la veille avant 19h	3,00€

### Païement du transport

La facturation des éventuels accompagnateurs ou annulations est effectuée en début de mois suivant, selon les transports effectués. Le paiement doit se faire par chèque, virement ou prélèvement dès réception. La facture est adressée, au choix de l'utilisateur, par courrier ou par voie informatique.

En cas de paiement par prélèvement bancaire, l'utilisateur bénéficie d'un délai de 15 jours supplémentaires.

En cas de retard de paiement ou de non-paiement, la procédure prévue dans le règlement d'utilisation du service TISSEO MOBIBUS s'applique. Ce document est consultable à bord de l'ensemble des véhicules et envoyé sur simple demande.

## Article 9 : Conditions de transport des animaux et objets divers

### Animaux

En règle générale, les animaux ne sont pas transportés, sauf autorisation expresse du Délégué. Cependant, les chiens-guides sont admis. Ils doivent alors être tenus en laisse.

Les animaux domestiques de petite taille peuvent également être admis s'ils sont portés. Ces animaux ne doivent en aucun cas salir les lieux, incommoder les voyageurs ou constituer une gêne ou une menace à leur égard.

En aucun cas, Tisséo Mobibus ne pourra être tenu responsable des accidents dont les animaux auraient été la cause. Leur propriétaire sera rendu responsable des dommages qu'ils pourraient occasionner.

## Matières dangereuses

Il est interdit d'introduire dans le véhicule des matières dangereuses (explosives, inflammables, toxiques). Le transport de tout appareil respiratoire ne peut se faire que dans la mesure où cet appareillage est adapté pour être sanglé et immobilisé. (Chaise annexe, sac à dos, housse de protection...).

## Colis

Toutes denrées alimentaires devront être transportées dans des récipients hermétiquement fermés.

## Article 10 : Objets perdus et trouvés

Le Délégué n'est nullement responsable des objets perdus. L'utilisateur peut à tout moment contacter TISSEO MOBIBUS afin de l'informer de la perte d'un objet lors d'un transport. L'objet retrouvé pourra être rendu lors d'un prochain transport ou récupéré dans les locaux du service.

## Article 11 : Interdictions

Il est interdit de :

- voyager avec des bagages, des colis ou objets dont la plus grande dimension excède un mètre,
- manger dans les véhicules,
- fumer dans les véhicules,
- gêner les voyageurs,
- parler sans nécessité au conducteur,
- consommer dans le véhicule toute boisson alcoolisée ou utiliser le service en état d'ébriété,
- souiller, dégrader ou détériorer le matériel,
- apposer dans le véhicule des inscriptions de toute nature, manuscrites ou imprimées, tracts ou affiches ...,
- abandonner ou jeter dans le véhicule tous papiers (journaux, emballages, titres de transport...), résidus ou débris de toute nature.

## Article 12 : Réclamations

Les réclamations éventuelles doivent être adressées à Tisséo Mobibus :

- Par courrier : TISSEO MOBIBUS – TPMR Toulouse  
133, Chemin du Sang de Serp  
31 200 Toulouse
- Par mail : [info.mobibus@transdev.com](mailto:info.mobibus@transdev.com)

Toute réclamation au sujet d'une facture doit être envoyée avant sa date d'échéance.  
Dans le cas contraire, cette réclamation sera jugée irrecevable.

### **Article 13 : Sanctions des infractions au présent règlement**

Les infractions au présent règlement dûment constatées par procès-verbal, dressé par les agents assermentés du Délégué ou par les fonctionnaires de la Police Nationale, pourront donner lieu à l'application de peines prévues par les différents textes légaux et réglementaires en vigueur, en la matière. La sanction, selon le type d'infraction, peut aboutir à la suppression temporaire ou définitive de l'accès au service.

### **Article 14 : Contacts Tisséo Mobibus**

Pour toute question, le service TISSEO MOBIBUS peut être joint :

- Par téléphone :
  - 09 69 39 31 31 (numéro Cristal Appel Non Surtaxé)
  - *Touche 1 : Service Réservation*
  - *Touche 2 : Service Infos Transport (Régulation)*
  - *Touche 3 : Service Clients*
- Par Internet : [www.tisseomobibus.com](http://www.tisseomobibus.com)
- Par mail : [info.mobibus@transdev.com](mailto:info.mobibus@transdev.com)
- Par courrier :

TISSEO MOBIBUS – TPMR Toulouse  
133, Chemin du Sang de Serp  
31 200 Toulouse