Règlement de Service

du transport spécialisé à la demande

des personnes à mobilité réduite de l'agglomération toulousaine

TPMR
Toulouse

www.tisseomobibus.com 09 69 39 31 31

Version 29/10/ 2025

Table des matières

Article 1 : Objet....3
Article 2 : les différents services de Mobibus....3
Le service « Adresse à Adresse »....3
Le service « Porte à Porte »....3
Le service « Le Lien »....3
Le service « Mobibus Copilote »....4
Article 3 : Conditions d'accès au service Mobibus....4
L'accompagnement....5
Exceptions....6
Retrait du dossier d'inscription ou de demande d'accès....7
Article 4 : Amplitude du service....7
Article 5 : Les réservations de transport....8
Réservations récurrentes (transports réguliers)....8
Suspension d'un transport régulier....9
Réservation Presto....9
Comment réserver votre transport ou avoir des informations ?....9
Les services de notification (courriel, sms)....10
Confirmation du transport....11
Refus du transport....11
L'annulation des transports....11
Modification d'une réservation....12
Ponctualité....12
Conditions d'exécution du service....12
Le groupage des transports....13
Article 6 : Tarification et titres de transport....13
Article 7 : Les moyens de paiement....14
Article 8 : Obligations des voyageurs....14
Article 9 : Obligations du conducteur/guide - accompagnateur....15
Article 10 : Conditions de transport des animaux et objets divers....16
Article 11 : Objets perdus, trouvés ou endommagés....17
Article 12 : Interdictions....17
Article 13 : Réclamations....18
Article 14 : Manquements aux dispositions du présent règlement....18
Article 15 : Modification du règlement de service....18

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 « Tisséo Mobibus », sur la liste des communes, consultable sur le site internet de Mobibus, et ce dans le respect des dispositions législatives, réglementaires, contractuelles, actuellement en vigueur.

Le fait, pour un usager, de réserver un transport Mobibus implique l'acceptation du présent règlement.

Article 2 : les différents services de Mobibus

Le service « Adresse à Adresse »

Ce service assure une prestation de transport avec une **prise en charge et une dépose sur le trottoir de la voie publique accessible et sécurisée.**

L'aide du conducteur-accompagnateur se limite à une aide à la montée et à la descente de l'usager dans le véhicule.

Le service « Porte à Porte »

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

La prise en charge de l'usager se fait de la porte du lieu de départ jusqu'à la porte du lieu de destination, sans entrer dans le domicile.

Une aide 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 de dépose :

- enfiler un gilet, un manteau,
- ouvrir ou fermer la porte,
- aider au déplacement / fauteuil/ petit bagage.

Dans le cas d'établissements recevant du public, la prise en charge se fait à l'accueil de l'établissement.

Dans le cas d'établissements comportant plusieurs bâtiments éloignés les uns des autres, le client pourra demander à être accompagné non pas à l'accueil central mais à l'accueil spécifique du bâtiment où il se rend : universités, hôpitaux, très grandes entreprises… Le point de rendez-vous sera déterminé de façon claire lors de la réservation et à condition que l'accès au lieu soit accessible et ne soit pas restreint. Le conducteur veillera à ce que le client soit déposé au bon endroit et en toute sécurité.

Le service « Le Lien »

Il s'agit d'un service de rabattement effectué avec une prise en charge de l'usager sur le trottoir de la voie publique et une dépose à l'arrêt ou station du réseau structurant de

transport en commun accessible (métro, tram, Téléo, Lineo) le plus proche et inversement. La liste des arrêts Le Lien, est consultable sur le site internet de Mobibus**.**

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

Si le déplacement aller d'un usager et son déplacement retour est prévu sur le même arrêt, une durée minimum de 1 heure est imposée.

Le service « Mobibus Copilote »

Ce service propose un accompagnement humain du lieu de départ au lieu d'arrivée via le réseau de transport en commun de Tisséo avec l'assistance d'un guide-accompagnateur formé. Ces transports répondent aux conditions suivantes :

- Trajet de moins de 60 minutes.
- Trajet sur le réseau Tisséo : métro, tramway, Téléo, Linéo, Bus.
- Amplitude de 7h30 à 19h du lundi au vendredi et de 10h à 22h le samedi.
- Ce service ne fonctionne pas le dimanche et les jours fériés.

La tarification de ce service est la même que celle du service en véhicule Mobibus. Le client devra se munir de son titre de transport pour circuler sur le réseau avec le guide-accompagnateur.

Mobibus Copilote est disponible en « porte à porte » ou en « adresse à adresse ».

Article 3 : 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 titulaires d'une Carte d'Invalidité 80% ou d'une Carte Mobilité Inclusion Invalidité se déplaçant en fauteuil roulant.**
- **Les personnes titulaires d'une Carte d'Invalidité 80% ou d'une Carte Mobilité Inclusion Invalidité portant la mention « Cécité ».**
- **Les personnes âgées de plus de 60 ans, bénéficiaires de l'allocation personnalisée d'autonomie (APA) et ayant une perte d'autonomie de groupe Groupement iso-ressources (GIR) 3.**

- **L'accès par Commission**

Peuvent être admises après examen de leur dossier par un médecin expert et sur décision de la Commission d'Accès, composée de représentants de Tisséo Collectivités, de Transdev TPMR Toulouse et des associations membres du comité de suivi Mobibus :

- Les personnes titulaires d'une Carte d'Invalidité de plus de 50% ou d'une Carte Mobilité Inclusion Invalidité ou Priorité et qui n'ont pas la capacité d'utiliser les transports en commun par suite d'un handicap moteur ou visuel.

- Les personnes âgées de plus de 60 ans, bénéficiaires de l'allocation personnalisée d'autonomie (APA) et ayant une perte d'autonomie de groupe Groupement iso-ressources (GIR) 4 et qui n'ont pas la capacité d'utiliser les transports en commun par suite d'un handicap moteur ou visuel.

- **L'accès temporaire**

  Les usagers ayant droit à un accès temporaire sont :

  - 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 périmètre de desserte de Mobibus**

  Le service est également accessible aux personnes résidant hors des 114 communes du périmètre de Tisséo Collectivités, par accès direct ou après acceptation de la Commission d'Accès.

- **Les usagers de moins de 11 ans**

  Les usagers âgés de 11 ans ou moins devront obligatoirement être accompagnés d'un adulte responsable.

L'accompagnement

L'accompagnateur et/ou l'accompagnant sont transportés au départ et à destination **des mêmes adresses** que l'usager et doivent être demandés lors de la réservation.

Limités à 2 par trajet, ils ne peuvent pas être eux-mêmes inscrits au service.

- **L'accompagnateur**

  Un accompagnateur est une personne **valide et majeure** capable d'apporter une aide à l'usager et ne nécessitant aucune assistance du conducteur.

  L'accompagnateur joue **un rôle d'aide,** il sera en appui du conducteur, notamment pour **le port de bagages**, la manipulation du fauteuil roulant, **l'ouverture des portes** (sauf celles du véhicule) …

  Accompagnateur obligatoire : selon le niveau d'autonomie de l'usager transporté, un accompagnateur obligatoire pourra être exigé par la commission d'accès ou ultérieurement par l'exploitant du service Mobibus, dans ce cas celui-ci sera transporté gratuitement.

Pour un trajet donné, l'usager ne peut disposer que d'un seul accompagnateur.

L'accompagnateur est transporté **Gratuitement,** à la demande de l'usager, dans le cas où ce dernier dispose d'une carte d'invalidité précisant **« Besoin d'accompagnement »** ou **« tierce personne »**.

- **L'accompagnant (proche, enfant, ami…)**

L'accompagnant de l'usager est transporté à la demande de l'usager et dans la limite des places disponibles, **moyennant le paiement du tarif en vigueur « accompagnant payant »** qui sera facturé à l'usager.

- **Les enfants accompagnants**

Les enfants accompagnants de 11 ans ou moins sont transportés gratuitement à la demande de l'usager et leur nombre est limité à 2.

Les sièges auto obligatoires à bord des véhicules devront être fournis par l'usager. 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.

Exceptions

Le service Mobibus ne comprend pas les transports relevant de la compétence d'autres collectivités ou organismes. Ainsi

- Les transports sanitaires relèvent de la Sécurité Sociale.
- Les déplacements des élèves en situation de handicap qui fréquentent un établissement d'enseignement général, agricole ou professionnel, public ou privé placé sous contrat, en application des dispositions de l'article R.213-13 du code de l'éducation, ou reconnu en application des dispositions du livre VIII du Code rural et de la pêche maritime, 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 en situation de handicap 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, pour leurs besoins propres, tels que les établissements recevant des personnes âgées, les établissements

d'hébergement pour personnes en situation de handicap 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.

Tisséo Collectivités autorise la desserte des établissements spécialisés aux personnes en situation de handicap à condition qu'ils ne perçoivent aucune subvention pour le transport. Une attestation de l'établissement est à fournir afin que Tisséo Collectivités accorde une dérogation à l'usager, sous réserve que l'accès au service soit favorable.

En conséquence, les personnes ayant accès de plein droit au service de transport Mobibus ne peuvent utiliser ce service pour effectuer des déplacements vers des établissements de soin ou des établissements d'enseignement ou établissements spécialisés visés au présent article.

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

Le dossier d'inscription est à demander au service Mobibus :

- Par téléphone 09 69 39 31 31 - Touche 3 (Service Clients)
- Par courrier Transdev TPMR - Tisséo Mobibus – 133 chemin du Sang de Serp

  31200 Toulouse
- Par mail info.mobibus@transdev.com
- Par Internet 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 4 : Amplitude du service

Le service Mobibus fonctionne tous les jours de l'année sans exception.

La prise en charge est possible :

- Du lundi au vendredi : de 6h00 à 0h30,
- Le samedi, dimanche et jours fériés : de 8h00 à 0h30.

Pour certains évènements exceptionnels (Noël, Jour de l'an, 14 juillet…), Mobibus est ouvert jusqu'à 03h00 le matin.

Article 5 : Les réservations de transport

Les réservations sont ouvertes à partir de 21 jours avant et jusqu'à 19h00 la veille du transport.

Lorsqu'un usager émet une demande de transport, en fonction de son anticipation, sa réservation sera placée :

- **En liste d'attente prioritaire** : lorsque la réservation a été effectuée entre J-21 et J-11
  Ces réservations seront planifiées en priorité. Seule la notification de confirmation garantit le transport.
- **En liste d'attente** : lorsque la réservation a été effectuée entre J-10 et J-1.

La réservation sera ensuite soit :

- **Confirmée** à partir de J-7 ou dès que la réservation est planifiée ET confirmée.
- **Refusée** lorsque les capacités de transport sont déjà intégralement mobilisées.

Au moment de la réservation, sauf web et application, la possibilité est offerte à l'usager de définir à quel moment il souhaite être notifié d'un ***éventuel refus.***

Dans tous les cas de figure, une notification de confirmation ou de refus est envoyée.

Dans le cas d'un aller/retour, si l'un des deux transports est refusé et que le client ne souhaite pas conserver le transport confirmé, il doit contacter Mobibus par **téléphone** pour annuler le transport confirmé. Cette annulation ne sera pas facturée.

<u>Réservations récurrentes (transports réguliers)</u>

Un transport régulier est un transport qui se répète **à la même heure**, **au même jour** suivant **une fréquence quotidienne ou hebdomadaire** avec les **mêmes adresses** de départ et d'arrivée pour une **durée minimale de 2 mois**.

- Pour mettre en place un transport régulier, une négociation sur les horaires peut avoir lieu avec le Service Réservation si l'horaire demandé conduit à un refus. Lorsqu'un transport régulier est mis en place, les trajets sont automatiquement positionnés sur la période convenue, avec le statut « prioritaire » sans qu'aucune action de réservation ne soit nécessaire.

- Attention les horaires exacts de ces transports sont susceptibles de varier d'un jour à l'autre, dans la limite de -5 mn/+10mn par rapport à l'heure convenue. Une notification de réassurance comportant l'heure exacte de prise en charge sera envoyée la veille du déplacement.

Suspension d'un transport régulier

- Une suspension temporaire des transports réguliers (vacances, maladie...) est possible sur une durée maximale de quatre semaines.

- Pour une interruption supérieure à quatre semaines, les transports réguliers seront supprimés et une nouvelle demande doit être transmise pour mettre en place une nouvelle réservation récurrente.

- Les transports réguliers sont automatiquement suspendus les jours fériés. Si le transport régulier devait être maintenu ce jour-là, l'usager doit en informer le Service Réservation.

Réservation Presto

La réservation Presto permet de commander un déplacement pour le jour même, jusqu'à 2 heures avant le transport.

L'acceptation de la demande n'est pas garantie et dépendra de la disponibilité des moyens.

Comment réserver votre transport ou avoir des informations ?

- **Par téléphone :** 09 69 39 31 31
  Touche 1 : Réservation
  Du lundi au vendredi de 8h à 20h
  Les samedis, dimanches et jours fériés de 10h à 18h
  Touche 2 : Transports du jour

- **Par SMS :** 06 44 63 11 60 (coût d'un SMS)
  Service dédié aux personnes rencontrant des difficultés d'audition ou d'élocution.

- **Par mail : reservation.mobibus@transdev.com**

- **Par internet : www.tisseomobibus.com**

- **Par l'application Mobibus Toulouse (Play Store - Android) / Mobibus Tlse (App Store - iOS) disponible au téléchargement**

Les réservations par Internet ou l'application sont possibles 7 jours/7 et 24h/24, cependant **la réservation doit être effectuée au plus tard 4 jours avant la date du transport.** En cas de refus vous serez notifié 3 jours avant le transport.

- **A savoir avant de réserver :**

  Une journée est comprise entre 06h00 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.

<u>Les services de notification (courriel, sms)</u>

Les notifications sont envoyées par email ou sms et permettent à l'usager d'être informé sur le statut de ses réservations.

- **Récapitulatif de vos demandes**

15 mn après la prise d'une réservation un **Récapitulatif de vos demandes** est envoyé.
Cette notification n'est pas envoyée lorsque le transport est confirmé directement.

  - **Pour les transports réguliers**

Le mercredi à 19h00 un **Récapitulatif de vos demandes de Transports réguliers** est envoyé.
Il comporte un récapitulatif des demandes de transports réguliers pour la semaine suivante.

- **Confirmation**

Si le transport est confirmé, une **Confirmation de vos transports** est envoyée.
Elle comporte les adresses et les **horaires estimés** de Prise en Charge et de Dépose.
! Les **horaires estimés** de départ et d'arrivée sont **indicatifs** et sont **susceptibles d'évoluer** jusqu'à l'envoi de la notification de réassurance la veille vers 15h00.

- **Refus et Annulation**

15 minutes après une annulation ou si le transport est refusé, un **Récapitulatif des annulations/refus** est envoyé.

- **Réassurance**

Vers 15h00, la veille de votre déplacement, un **Rappel de vos transports du lendemain (Réassurance)** est envoyé.
Il comporte les horaires planifiés définitifs de Prise en charge et de Dépose.

- **Approche et Retard**

Le jour du transport à partir de 20mn avant l'heure planifiée de prise en charge, une notification d'approche et/ou de retard peut être envoyée.

Les notifications de Réassurance et d'Approche/Retard sont également disponibles par IVR (serveur vocal). Pour en bénéficiez, veuillez-vous rapprocher du service client.

Confirmation du transport

La confirmation du transport se fait :

- À partir de J-7, lorsque la réservation a été effectuée entre J-21 et J-7.
- Immédiatement, selon les disponibilités lorsque la réservation est effectuée entre J-6 et J-1.

Refus du transport

Par défaut (option standard) le refus est notifié à l'usager 3 jours avant le transport (J-3).

Au moment de la réservation par téléphone, mail ou sms, la possibilité est offerte à l'usager (sauf web et application) de définir à quel moment il souhaite être notifié **en cas de refus.**

- Notification à J-7 : Choisissez cette option pour être notifié au plus tôt et bénéficier d'un délai plus important pour trouver une alternative à Mobibus.

- Notification à J-3 : Option standard. (Délai non modifiable si réservation par le web ou l'application).

- Notification à J-1 : Beaucoup d'annulations sont effectuées les 3 derniers jours avant le jour J, libérant ainsi de la place pour les transports encore en liste d'attente.
  En choisissant la notification à J-1, vous avez le plus de chance d'avoir une réponse favorable du service Mobibus.

L'annulation des transports

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

Toute annulation effectuée entre J-4 et J sera considérée comme une annulation tardive et facturée au tarif en vigueur « annulation tardive ».

Chaque usager bénéficie, chaque mois, de **2 annulations tardives gratuites**. Pour plus de détail se reporter à la grille tarifaire consultable dans la rubrique **Tarification** du site internet Mobibus.

Si, dans les 48 heures, l'usager peut produire un certificat médical ou un bulletin d'hospitalisation attestant de son impossibilité d'avoir pu se déplacer, ces annulations ne lui seront pas facturées. Ce justificatif est à transmettre au service clients par mail.

- **Le déplacement inutile**

Un déplacement inutile est une réservation qui n'a pas été annulée ou qui a été annulée moins d'une heure avant l'horaire convenu de prise en charge.
Il sera facturé au tarif « déplacement inutile » consultable dans la rubrique **Tarification** du site internet Mobibus.
Il est pris en compte dans le calcul des annulations abusives.

- **Les annulations abusives**

A partir de 10 annulations tardives et/ou déplacements inutiles dans le mois, les annulations sont considérées comme abusives.
Dans ce cas les transports réservés non confirmés de l'usager, pour le mois en cours et le mois suivant, seront non prioritaires.

Si un usager effectue des annulations abusives une seconde fois en 12 mois glissants, il encourt la suspension, voire l'exclusion définitive du service.

Modification d'une réservation

Toute modification de transport de la part de l'usager (horaires, lieu de prise en charge et/ou de dépose...) effectuée après la confirmation d'un transport est considérée comme une annulation.

Ponctualité

Il est demandé à l'usager du service Mobibus d'**être prêt 5 minutes avant** l'horaire définitif communiqué dans la notification de réassurance.

Attention, dans la limite des disponibilités du service, le conducteur-accompagnateur est autorisé à attendre 5 minutes après l'horaire communiqué. Passé ce délai, le service Mobibus prévient le client de son départ. Le déplacement est alors considéré comme un déplacement inutile.

Conditions d'exécution du service

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

Motif du déplacement	Horaire proposé par Mobibus
Déplacement contraint (professionnel, médical)	Impératif de départ : Compris entre l'heure de prise en charge souhaitée et + 15 minutes Impératif de dépose : Compris entre l'heure de dépose souhaitée et - 15 minutes
Déplacement non contraint (loisirs, achat, famille …)	Impératif de départ et de dépose : Compris entre l'heure de prise en charge ou de dépose 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 service Mobibus est un service de transport en commun.

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.

Article 6 : Tarification et titres de transport

Le service Mobibus est accessible aux ayants droit, moyennant paiement. Tisséo Collectivités, en sa qualité d'autorité organisatrice de la mobilité 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 sur le site Internet de Mobibus et une information sera faite aux usagers par mail et/ou courrier.

Ils sont révisés au 1er juillet de chaque année.

Les tarifs sont consultables dans la rubrique **Tarification** du site internet de Mobibus

Disponibles en prépaiement

- Abonnement « Adresse à Adresse »
- Abonnement « Porte à Porte »

  Les abonnements permettent 30 déplacements dans le mois (valable du 1er au dernier jour du mois) pour tout motif de transport.
  Pour un même mois, plusieurs abonnements peuvent être achetés.
  Les achats d'abonnements peuvent être anticipés pour les 2 mois suivants.

- Carnet de 10 e-tickets « Adresse à Adresse »
- Carnet de 10 e-tickets « Porte à Porte »

Les Abonnements et les Carnets sont dématérialisés.
Les décomptes s'effectuent :

- une fois le transport effectué,
- en priorité sur les Abonnements puis sur les Carnets.

Les soldes sont mis à jour tous les matins.

Sur facture

- Les déplacements unitaires « adresse à adresse »
- Les déplacements unitaires « porte à porte »
- Les accompagnants payants
- Les annulations tardives
- Les déplacements inutiles

Article 7 : Les moyens de paiement

Les moyens de paiement mis à disposition du client sont les suivants :

1. Pour l'achat de titres en prépaiement, une e-boutique est disponible. Cette boutique en ligne simple et accessible permet d'acheter des titres 10 déplacements et abonnements avec une carte de paiement.
   Elle permet également de consulter son solde de titres disponibles.

2. Pour les personnes qui ne peuvent pas utiliser l'e-boutique, il est possible de téléphoner ou d'envoyer un mail au service client/réservation et commander des titres 10 déplacements ou abonnements qui seront facturés et payés via prélèvement automatique uniquement.

3. Le paiement par chèque ou virement permet de payer ses transports en post-paiement (à la réception de la facture) au tarif unitaire en vigueur

Toute facture impayée sera transmise par la société Transdev TPMR Toulouse au comptable public de Tisséo Collectivités qui procèdera au recouvrement contentieux de celle-ci.
Tisséo Collectivités se donne le droit de suspendre l'accès au service Mobibus dans l'attente de régularisation des factures.

Article 8 : Obligations des voyageurs

Les voyageurs doivent :

- Respecter les consignes de sécurité
- Respecter les règles élémentaires de savoir-vivre
- Être ponctuels

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**…

Conformité à la norme NF ISO 7176-19 en vigueur

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.

Dans le cas d'un Fauteuil Electrique, l'usager doit être en mesure de le manipuler sans assistance du conducteur. Le rôle du conducteur est de guider verbalement l'usager.

Appui-tête

Il est fortement conseillé d'avoir un Fauteuil roulant équipé d'un appuie tête pour les transports en véhicule. Le service Mobibus ne fournit pas ce matériel.

Article 9 : Obligations du conducteur/guide - accompagnateur

Le conducteur/guide-accompagnateur est autorisé à attendre 5 minutes après l'horaire communiqué. Passé ce délai, le service Mobibus prévient le client de son départ. Le déplacement est alors considéré comme un déplacement inutile.

Le guide accompagnateur est responsable de l'accompagnement des clients sur le réseau Tisséo.

Le conducteur accompagnateur est responsable de l'accompagnement des clients jusqu'au véhicule. Il n'est pas habilité à monter ou descendre un fauteuil roulant sur plus de 3 marches consécutives.
A bord du véhicule, il est responsable de l'attache des clients, des fauteuils roulants ou déambulateurs.

Il est seul à juger de la répartition des emplacements à bord et de l'itinéraire emprunté qui ne peut être modifié qu'à l'initiative du service Mobibus.

Avec le service « Porte à Porte », « Adresse à Adresse », « Le Lien » et « Mobibus Copilote » Le conducteur/guide-accompagnateur doit respecter les obligations du service choisi par l'usager tels que défini à l'Article 2 du présent règlement.

Dans des cas d'accès difficiles et lorsque le conducteur/guide-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 l'usager (marches hautes, entrées difficiles d'accès...).

Article 10 : Conditions de transport des animaux et objets divers

Animaux

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

Les chiens-guides et d'assistance sont admis et sont installés dans le coffre des véhicules. Lorsque le véhicule n'a pas de coffre ils doivent être tenus en laisse. L'utilisation d'une ceinture de sécurité pour chien est recommandée. Ce matériel n'est pas fourni par Mobibus

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

En aucun cas, le service Mobibus ne pourra être tenu responsable des accidents dont ces animaux auraient été la cause.

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 caddies « porte provisions »,
- Les poussettes 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. Un accompagnateur pourra être exigé.**

En aucun cas, le service 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 11 : Objets perdus, trouvés ou endommagés

Le service Mobibus décline toute responsabilité en cas de perte ou d'endommagement d'objets appartenant à l'usager.
L'usager peut à tout moment contacter le service 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 12 : Interdictions

Il est interdit de :

- manger et/ou boire dans les véhicules,
- fumer et/ou vapoter dans les véhicules,
- gêner les autres usagers,
- 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 détritus de toute nature,
- voyager avec des bagages, des colis ou des objets de plus de 7Kg et/ou dont la plus grande dimension excède un mètre.

Article 13 : Réclamations

Les réclamations éventuelles doivent être adressées à Mobibus :

- Par téléphone 09 69 39 31 31 - Touche 3 (Service Clients)
- Par courrier Transdev TPMR - Tisséo Mobibus – 133 chemin du Sang de Serp

  31200 Toulouse
- Par mail info.mobibus@transdev.com
- Par Internet www.tisseomobibus.com (rubrique Contact)

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 14 : Manquements aux dispositions du présent règlement

Afin de garantir la sécurité, le confort et le bon fonctionnement du service Mobibus tout usager est tenu de respecter les dispositions du présent règlement.

En cas de manquement aux règles établies, le service se réserve le droit de prendre les mesures suivantes, en fonction de la gravité et de la récurrence des faits :

1. **Rappel des règles** par écrit ou verbalement à l'usager concerné ;
2. **Suspension temporaire de l'accès au service**, avec notification préalable ;
3. **Exclusion définitive du service**, en cas de manquements graves ou répétés mettant en danger la sécurité ou le bon déroulement du service ;
4. **Signalement aux autorités compétentes**, si le comportement constitue une infraction pénale ou un risque pour autrui.

Article 15 : Modification du règlement de service

1. Principe de révision du règlement
   Le présent règlement peut être modifié à l'initiative du service Mobibus, notamment pour tenir compte de l'évolution de la réglementation, de l'organisation du service, des conditions d'exploitation ou des besoins des usagers.
2. Délai de prévenance avant entrée en vigueur
   Toute modification du règlement de service est notifiée aux usagers au minimum 1 mois avant sa date d'entrée en vigueur.
3. Modes d'information des usagers
   Les modifications du règlement sont portées à la connaissance des usagers par les moyens suivants :
   - Courrier électronique (mail) adressé aux usagers inscrits ;
   - Courrier postale aux usagers inscrit n'ayant pas de mail ;
   - Publication sur le site internet officiel de Mobibus.