|  |
| --- |
|  |
| Guide accessibilité |
|  |

|  |
| --- |
|  |

**Tous différents, tous voyageurs !**

Un réseau accessible à toutes et à tous !

À chaque étape de votre déplacement, Tisséo vous propose des solutions pour rendre ses services toujours plus accessibles, quelle que soit votre situation.

Vous êtes une personne à mobilité réduite, en situation de handicap moteur, sensoriel ou invisible ? 100 % des stations de métro, de tram et du téléphérique Téléo, tous les arrêts de bus Linéo et près de deux tiers des arrêts des autres lignes de bus sont physiquement accessibles.

Depuis plus de 30 ans déjà, nous portons attention aux besoins de chacun, au quotidien.

Sommaire

[1.Préparez votre déplacement 3](#_Toc151371336)

[Où trouver les informations ? 4](#_Toc151371337)

[Par téléphone : 4](#_Toc151371338)

[Sur l’appli Tisséo : 4](#_Toc151371339)

[Sur le site internet www.tisseo.fr : 4](#_Toc151371340)

[En agences Tisséo : 5](#_Toc151371341)

[Au sein de l’espace voyageurs : 5](#_Toc151371342)

[Auprès de nos agent(e)s sur le réseau : 5](#_Toc151371343)

[Où acheter votre titre de transport ? 6](#_Toc151371344)

[Sur le site internet www.tisseo.fr et l’appli Tisséo avec l’e-agence : 6](#_Toc151371345)

[Aux distributeurs automatiques de titres sur le réseau Tisséo 6](#_Toc151371346)

[En agences**:** 6](#_Toc151371347)

[Chez nos commerçants partenaires**:** 6](#_Toc151371348)

[Comment valider votre titre de transport ? 8](#_Toc151371349)

[2. Se déplacer sur le réseau 9](#_Toc151371350)

[J’utilise les parcs-relais (P+R) 11](#_Toc151371351)

[Je voyage en métro, tram, téléphérique Téléo et/ou bus 12](#_Toc151371352)

[Pour attendre en toute tranquillité 13](#_Toc151371353)

[Pour monter en toute sécurité 14](#_Toc151371354)

[Je voyage en mobibus 16](#_Toc151371355)

[3. Après votre déplacement 17](#_Toc151371356)

# 1.Préparez votre déplacement

**Où trouver les informations ?**

Par téléphone

Sur l’appli Tisséo

Sur le site www.tisseo.fr

En agences

Au sein de l’espace voyageurs

Auprès de nos Ambassadeurs Info Réseau sur le terrain

**Où acheter votre titre de transport ?**

Sur tisseo.fr et l’appli Tisséo

Aux distributeurs automatiques de titres

En [agences](https://www.tisseo.fr/les-tarifs/ou-acheter/en-agence)

Chez nos commerçants partenaires

**Comment valider votre titre de transport ?**

## Où trouver les informations ?

### Par téléphone :

du lundi au vendredi de 6 h à 20 h et le samedi de 8 h 30 à 18 h 30.

Avec Allô Tisséo 05 61 41 70 70 :

• nos agents répondent à vos questions

• et vous accompagnent dans vos déplacements

**Baisse d’audition, malentendant ? Sourd ? Problème d’élocution ?**

Avec le service Accéo, vous pouvez joindre les conseillers d’Allô Tisséo.

Cliquez sur le symbole en haut à droite de votre écran sur le site internet www.tisseo.fr ou sur l’appli Tisséo.

Service disponible du lundi au vendredi, de 9 h à 12 h 30 et de 13 h 30 à 17 h 30.

### Sur l’appli Tisséo :

(7 jours sur 7 et 24 heures sur 24)

Grâce aux informations en temps réel disponibles, préparez facilement votre voyage.

1. Calcul d’itinéraire pour calculer votre itinéraire avec des parcours accessibles.
2. Plans de lignes pour choisir et télécharger la fiche horaire de la ligne souhaitée.
3. Accès station pour connaître la disponibilité des ascenseurs et escaliers mécaniques du réseau.
4. Accès station pour connaître la disponibilité des ascenseurs et escaliers mécaniques du réseau.

### Sur le site internet www.tisseo.fr :

(7 jours sur 7 et 24 heures sur 24)

* Fiches horaires pour télécharger la fiche horaire de votre ligne en HTML.
* Plan interactif pour calculer votre itinéraire et sélectionner des parcours accessibles.
* Accès station pour connaître la disponibilité des ascenseurs et escaliers mécaniques du réseau.
* Parc relais pour connaître la disponibilité des places PMR en temps réel.

### En agences Tisséo :

Sensibilisés à l’acceuil des personnes en situation de handicap, nos agents sont présents pour répondre à vos questions :

* Jean Jaurès (Lignes A et B).
* Arènes (Lignes A et T1)
* Marengo-SNCF (ligne A)
* Basso Cambo (Ligne A)
* Aéroport (parvis transports en commun, au niveau du Hall C)

Les guichets disposent de boucles magnétiques pour les personnes sourdes et certains conseillers sont formés à la Langue des Signes Française.

**Le saviez-vous ?**

Vous pouvez planifier votre visite à l’agence Jean Jaurès pour gagner du temps et éviter les files d’attente.

Choisissez la date souhaitée et sélectionnez l’heure de rendez-vous directement sur www.tisseo.fr.

Au sein de l’espace voyageurs :

(Station Jean Jaurès (en face de l’agence Tisséo) du mercredi au samedi de 12 h à 19 h).

Venez à notre rencontre pour découvrir ou redécouvrir notre bouquet de solutions mobilité : Conseil mobilité personnalisé, solutions alternatives propres à votre quartier ou commune, assistance e-services.

### Auprès de nos agent(e)s sur le réseau :

**Identifiables par une tenue spécifique, ils sont formés pour vous conseiller et répondre à vos questions.**

## Où acheter votre titre de transport ?

Pour vous abonner ou acheter votre titre de transport, différentes solutions vous sont proposées :

### Sur le site internet www.tisseo.fr et l’appli Tisséo avec l’e-agence :

Pratique : payez / rechargez à distance, partout et à tout moment.

Rapide : en quelques secondes seulement…

Sécurisé : achetez vos titres de transport en toute sécurité par carte bancaire.

Gratuit : aucun frais pour accéder aux services.

### Aux distributeurs automatiques de titres sur le réseau Tisséo

Les distributeurs sont adaptés pour les personnes en fauteuil roulant ou de petite taille.

Les personnes malvoyantes ou non-voyantes peuvent activer le mode vocal grâce à un bouton sur le distributeur.

### En agences**:**

Demandez le marquage en braille ou l’ajout d’une pastille de couleur contrastée sur votre carte Pastel. En plus d’indiquer la date de fin de validité de votre contrat, vous la trouverez au milieu de vos autres cartes !

### Chez nos commerçants partenaires**:**

Ils sont identifiables par une enseigne ou un logo Tisséo en devanture. Retrouvez la liste de nos commerçants partenaires sur le site internet www.tisseo.fr.

**Des tarifs adaptés à vos besoins de mobilité et à votre situation.**

En fonction de votre profil et de vos ressources, bénéficiez de réductions sur certaines formules d’abonnement ou de tarifs réduits sur les titres 10 déplacements.

Votre taux d’incapacité par la Maison Départementale pour les Personnes Handicapées (MDPH) est :

- Supérieur ou égal à 80%, vous bénéficiez de la gratuité sur tout le réseau Tisséo.

- Entre 50 et 79%, vous bénéficiez de tarifs réduits.

Vous vous déplacez avec un accompagnant ? Celui-ci peut bénéficier d’un tarif réduit ou de la gratuité.

Pour connaitre votre droit à réduction et découvrir le titre qui vous correspond, rendez-vous sur tisseo.fr

## Comment valider votre titre de transport ?

Des valideurs « à portée de main », grâce à un module complémentaire surbaissé de couleur jaune, rendent le geste de validation plus facile aux personnes en fauteuil roulant, avec poussette ou bagage encombrant, de petite taille ou ayant des difficultés à lever le bras.

Si l’écran du valideur est vert, vous pouvez passer.

Si l’écran du valideur est rouge, il y a un problème :

1. Vérifiez s’il y a encore des titres sur votre carte ou ticket.
2. Vous pouvez demander de l’aide au personnel sur le réseau.

Deux sonneries différentes permettent de savoir si votre titre est valide ou s’il y a un problème.

**Le bon réflexe,**

A chaque voyage, y compris en correspondance : je monte = je valide !

# 2. Se déplacer sur le réseau

**J’utilise les parcs-relais (P+R)**

**Je voyage en métro, tram, téléphérique Téléo et/ou bus**

Pour attendre en toute tranquillité

Pour monter en toute sécurité

**Je voyage en mobibus**

**Nos agents sont à votre écoute.**

Un signalement, un incident, une urgence… ? Utilisez les bornes d’appel d’urgence présentes dans les rames, stations et ascenseurs du métro, dans les rames de tram ainsi que dans les stations et cabines Téléo.

Les chiens guides d’aveugles ou d’assistance sont acceptés sur tout le réseau.

## J’utilise les parcs-relais (P+R)

Ouverts 24h/24 et 7j/7, les parcs relais sont en connexion avec le réseau métro, tram, téléphérique Téléo et bus.

- Ils proposent des places réservées aux personnes à mobilité réduite au plus proche des accès ascenseurs.

- Le nombre de places PMR est affichéà l’entrée de chaque parc-relais et est également disponible sur tisseo.fr et sur l’appli Tisséo, en temps réel.

La première demi-heure est gratuite et permet de déposer et d’accompagner un voyageur PMR jusqu’au métro.

+ d’infos sur le règlement d’utilisation des parcs relais sur tisseo.fr

**Votre parc-relais affiche qu’il est complet ?**

Pensez à appeler directement depuis la borne : un agent va vérifier, pour vous, la disponibilité des places P+R.

## Je voyage en métro, tram, téléphérique Téléo et/ou bus

>Quel que soit votre mode de transport, des places assises prioritaires sont réservées aux :

* Personnes à mobilité réduite,
* Femmes enceintes,
* Personnes accompagnées d’enfants de moins de 4 ans
* Personnes âgées de plus de 65 ans.

> Des places sont également réservées aux personnes en fauteuil roulant.

>Toutes les stations de métro et du téléphérique Téléo sont équipées d'ascenseurs sonorisés et équipés de boutons en relief.

### Pour attendre en toute tranquillité

> Tous les arrêts de bus sont équipés d’un abri voyageur ou d’un poteau d’arrêt.

Chaque ligne est signalée par son numéro, sa couleur et le lieu du terminus. Des repères au sol vous permettent de vous positionner facilement à hauteur des portes.

Positionnez-vous facilement à hauteur des portes sur les quais grâce :

> Sur les quais métro, tram et téléphérique Téléo, des dalles podotactiles, des bandes d’éveil à la vigilance et de guidage vous permettent également de vous positionner à hauteur des portes.

> Des écrans d’information vous informent en temps réel :

• du numéro ou du nom de la ligne,

• de la destination,

• du temps d’attente,

• des éventuelles perturbations ainsi que des prévisions de reprise.

Certains écrans d’information sont sonorisables avec la télécommande universelle.

> Sur le téléphérique Téléo, un agent de quai est présent dans chaque station. Il veille à votre sécurité en vous apportant son assistance en cas de besoin.

### Pour monter en toute sécurité

> Sur l’ensemble de vos modes de transport, des annonces visuelles et sonores vous indiquent :

• le nom du prochain arrêt ou de la station,

• de l’arrivée imminente et des principales correspondances.

> Un bip sonore ainsi qu’un voyant lumineux clignotant situé au-dessus de chaque porte vous préviennent de la fermeture des portes.

> Les sols du quai et de vos modes de transport sont au même niveau pour faciliter votre entrée et sortie.

>L’ensemble des bus est également adapté. Une rampe d’accès facilite la montée à bord des personnes en fauteuils roulants et à mobilité réduite.

Nos conducteurs et conductrices veillent à aligner leurs véhicules le long du trottoir pour faciliter votre montée et votre descente.

>Comme en métro ou en tram, les cabines Téléo marquent un arrêt en stations pour vous laisser le temps de descendre et monter.

Les portes s’ouvrent et se referment automatiquement, vous ne pouvez pas tomber sur les voies !

>Tous nos bus sont tous équipés de bandeaux lumineux extérieurs (frontaux et latéraux) indiquant le numéro de la ligne et sa destination.

Un bouton de demande d’arrêt abaissé, facile d’utilisation, prévient automatiquement le conducteur ou la conductrice de votre demande d’arrêt et anticipera la sortie de la rampe d’accès.

Retrouvez les précisions sur l’accessibilité des arrêts de bus sur le [plan interactif](https://plan-interactif.tisseo.fr/) ou en consultant les [plans de lignes](https://www.tisseo.fr/se-deplacer/horaires) sur le site internet [www.tisseo.fr](https://www.tisseo.fr/).

**Métro et Téléo d’image en image**

Présents sur chaque quai des 38 stations de métro et des 3 stations Téléo, des visuels spécifiques permettent aux personnes en situation de handicap cognitif ou n’étant pas en mesure de lire, de pouvoir se repérer ou de se déplacer de façon autonome.

## Je voyage en mobibus

Tisséo Mobibus est un service de transport en commun à la demande destiné aux personnes en situation de handicap moteur ou visuel.

1. Le service Porte à Porte, un accompagnement sur-mesure :vous êtes pris en charge depuis la porte de votre lieu de départ jusqu’à celle de votre lieu de destination. Le conducteur accompagnateur peut vous aider, sur simple demande.
2. Le service Adresse à Adresse, le bon équilibre entre proximité et autonomie. Votre prise en charge et votre dépose se font depuis un trottoir de la voie publique. Il n’y a pas d’accompagnement du conducteur qui doit rester sur la voie publique.
3. Le service « le lien » est un service de rabattement vers des arrêts ou station de métro, tram, téléphérique Téléo ou bus.

Votre prise en charge ou votre dépose se fait à votre domicile, sur le trottoir de la voie publique, depuis et vers le trottoir accessible le plus proche de l’arrêt ou de la station identifié.

**Qui peut en bénéficier ?**

Les personnes titulaires d’une Carte Mobilité Inclusion Invalidité :

1.avec handicap moteur permanent ou temporaire nécessitant l’usage d’un fauteuil roulant,

2.déficientes visuelles bénéficiant d’une carte d’invalidité « cécité totale »,

3. âgées de plus de 60 ans qui présentent une perte d’autonomie correspondant aux niveaux G.I.R 1 à 3 de la grille nationale autonomie gérontologie groupe Iso-Ressources (A.G.G.I.R).

+ d’infos sur le site internet www.tisseo.mobibus.com.

# 3. Après votre déplacement

Chaque jour, nous mettons tout en œuvre pour rendre vos trajets fluides, agréables, et répondre le mieux possible à toutes vos attentes.

Vous avez rencontré une difficulté de déplacement sur le réseau Tisséo ?

Remplissez le formulaire sur le site internet www.tisseo.fr, rubrique « Nos Plus » puis « contact PMR ».

Nous sommes à votre écoute pour continuer à nous améliorer et faire en sorte que vous soyez chaque jour plus satisfait de vos trajets.

E-agence : Toutes vos démarches Tisséo en ligne depuis chez vous

L’e-agence est disponible 7j/7 – 24h/24 !

Appli mobile Tisséo : le meilleur compagnon de vos voyages pour faciliter vos déplacements au quotidien.

Téléchargement gratuit sur GOOGLE PLAY et APP STORE

Clubéo : Le programme de fidélité qui récompense votre mobilité !

Inscrivez-vous gratuitement sur clubeo.tisseo.fr

Tisséo Voyageurs