

Guide

accessibilité



Édition novembre 2024



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

Préparez votre déplacement 07

Où trouver les informations? 08

* Par téléphone. 08

* Sur l'appli Tisséo. 09

* Sur le site internet www.tisseo.fr. 10

* En agences Tisséo. 12

* Au sein de l'Espace Voyageurs. 14

* Auprès de nos Ambassadeurs Info Réseau sur le terrain. 14

Où acheter votre titre de transport? 15

* Aux distributeurs automatiques de titres sur le réseau Tisséo. 16

* En agences. 17

* Chez nos commerçants partenaires. 17

Comment valider votre titre de transport? 20

Se déplacer sur l'ensemble du réseau. 23

J'utilise les parkings Tisséo. 26

Je voyage en métro, tram, téléphérique Téléo et ou bus. 28

* Pour attendre en toute tranquillité. 30

* Pour monter en toute sécurité. 35

Je voyage en mobibus. 41

Après votre déplacement. 45



Préparez

votre déplacement.

Où trouver les informations ? 08

- 1 * Par téléphone. 08
- 2 * Sur l'appli Tisséo. 09
- 3 * Sur le site internet www.tisseo.fr. 10
- 4 * En agences Tisséo. 12
- 5 * Au sein de l'Espace Voyageurs. 14
- 6 * Après de nos Ambassadeurs Info Réseau sur le terrain. 14

Où acheter votre titre de transport ? 15

- 7 * Aux distributeurs automatiques de titres sur le réseau Tisséo. 16
- 8 * En agences. 17
- 9 * Chez nos commerçants partenaires. 17

Comment valider votre titre de transport ? 20

Préparez votre déplacement.

Où trouver les informations ?

* Par téléphone.

du lundi au vendredi de **6h à 20h**
et le samedi de **8h30 à 18h30**.

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 9h à 12h30 et de 13h30 à 17h30.

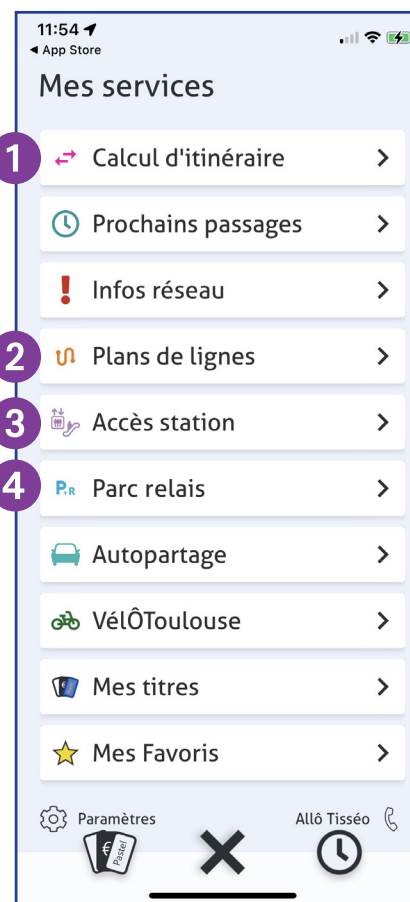


* Sur l'appli Tisséo.

(7 jours sur 7 et 24 heures sur 24)

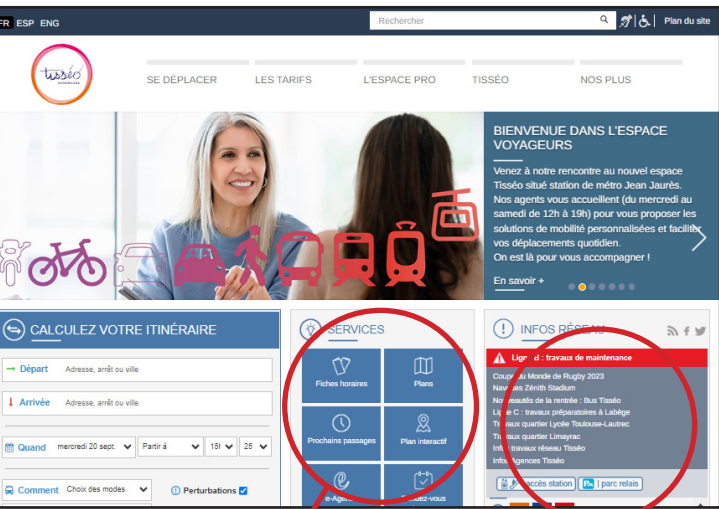
Grâce aux **informations en temps réel disponibles**, préparez facilement votre voyage.

- 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 **Parc relais**
pour connaître la disponibilité des places PMR.



Préparez votre déplacement.

*** 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.



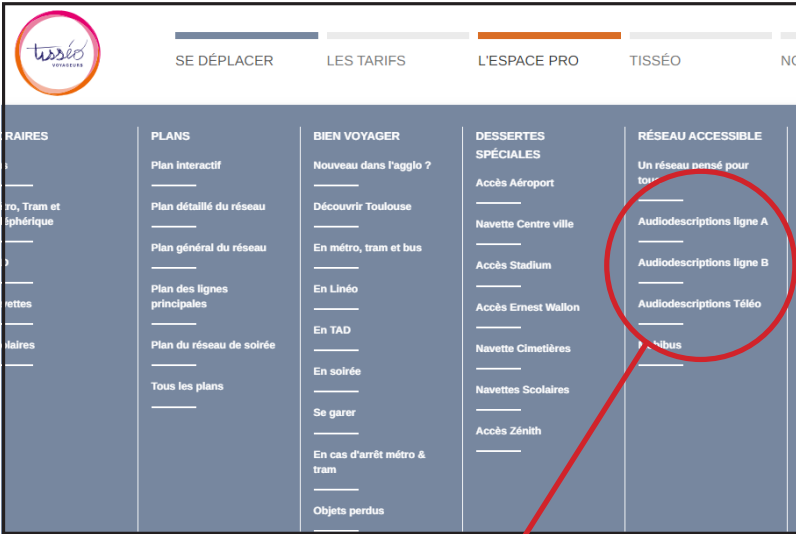
Plan interactif
pour calculer
votre itinéraire
et sélectionner
des parcours
accessibles.



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.



**Téléchargez les audiodescriptions
des stations de métro et de Téo.**
Cliquez sur l'onglet « **Se déplacer** »,
puis « **Réseau accessible** »
et sur l'audio description souhaitée.

Préparez votre déplacement.

* En agences Tisséo.

Sensibilisés à l'accueil 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).

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



Préparez votre déplacement.

* **Au sein de l'Espace Voyageurs.**

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

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 Ambassadeurs Info Réseau sur le terrain.**

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 l'appli Tisséo et sur l'e-boutique Tisséo : www.eboutique.tisseo.fr.**



Pratique :

payez et 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.

Préparez votre déplacement.

* 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.

Préparez votre déplacement.



**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 délivré 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 connaître votre droit à réduction
et découvrir le titre qui vous
correspond, rendez-vous sur le site
internet www.tisseo.fr.**

Préparez votre déplacement.

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,

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





Se déplacer sur l'ensemble du réseau.

J'utilise les parkings Tisséo. 26

✱ Parkings à accès réglementé. 26

✱ Parkings à accès libre. 27

Je voyage en métro, tram, téléphérique Téléo et ou bus. 28

✱ Pour attendre en toute tranquillité. 30

✱ Pour monter en toute sécurité. 35

Je voyage en mobibus. 41

Se déplacer sur l'ensemble du réseau.

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 parkings Tisséo.

Ouverts 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7, les parkings à accès réglementé et à accès libre sont en connexion avec le réseau métro, tram, téléphérique Téléo, Linéo et bus.

► Parkings à accès réglementé :

- La première demi-heure est gratuite et permet de déposer et d'accompagner un voyageur PMR jusqu'au métro.
- Ils proposent des **places réservées** aux personnes à mobilité réduite **au plus proche des accès ascenseurs.**
- **Le nombre de places PMR est affiché à l'entrée de chaque parc relais.**
Il est également disponible sur le site internet www.tisseo.fr et sur l'appli Tisséo en temps réel.



► Parkings à accès libre :

- Ils sont entièrement gratuits et permettent de monter à bord des trams, Téléo, Linéo et bus qui les desservent.
- Tous les parkings à accès libre proposent des places réservées PMR.

Liste des parkings Tisséo et règlement d'utilisation sur www.tisseo.fr



Le parking à accès réglementé affiche qu'il est complet ?

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

Se déplacer sur l'ensemble du réseau.

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 de **boutons en relief**.



Se déplacer sur l'ensemble du réseau.

* 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.



- 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.



Se déplacer sur l'ensemble du réseau.

► 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.



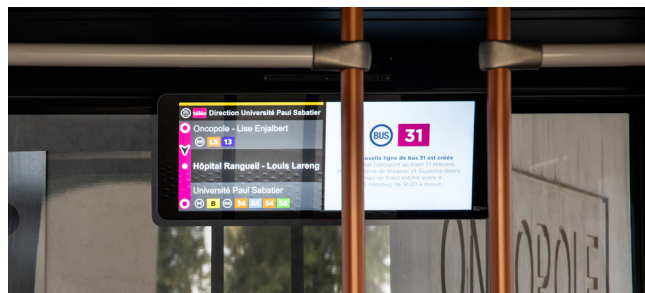
Se déplacer sur l'ensemble du réseau.

- 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.



Se déplacer sur l'ensemble du réseau.

- **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.



Se déplacer sur l'ensemble du réseau.



- 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 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  ou en consultant les plans de lignes 

Se déplacer sur l'ensemble du réseau.

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.



* Métro Ligne A - Station Jolimont.



* Téléphérique Téléo – Station Hôpital Rangueil – Louis Lareng.

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.



Après

votre déplacement.

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

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



Flashez le QR CODE ci-dessous ou 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.



**Toutes vos démarches Tisséo en ligne
depuis chez vous !**

L'e-boutique est disponible 7 jours sur 7 –
24 heures sur 24 !



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

Téléchargement gratuit sur



et



**Le programme de fidélité qui récompense
votre mobilité !**

Inscrivez-vous gratuitement sur le site internet
www.clubeo.tisseo.fr



www.tisseo.fr

