

Préambule :

La loi du 11 février 2005 pour l'égalité des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées prévoit la mise en accessibilité des services de transports publics aux personnes à mobilité réduite. Une des actions prévues dans le Schéma Directeur d'Accessibilité, voté par l'Assemblée Générale du Conseil départemental de la Haute-Garonne en juin 2010, porte sur la mise en place de service de substitution en attendant la mise en accessibilité complète des véhicules et des points d'arrêts du réseau. Vous trouverez ci-dessous les conditions générales d'utilisation de ce service.

Article 1 : Définition du service de substitution

Ce service se substitue à un service d'une ligne régulière du réseau « Arc-en-ciel » lorsque le véhicule et / ou le point d'arrêt sollicité sont jugés inaccessibles par le Conseil départemental pour une personne handicapée.

Il est réalisé avec un véhicule léger adapté pour les personnes handicapées :

- sur le même itinéraire que la ligne,
- aux mêmes horaires,
- aux mêmes tarifs,
- avec le même règlement d'exploitation et les mêmes modalités contractuelles (Cahier des Charges de la Régie des Transports de la Haute-Garonne (RDT31) et marchés d'exploitation pour les transporteurs privés)

Le service de substitution est une solution transitoire pour rendre le réseau « Arc-en-ciel » accessible à tous. Lorsqu'un arrêt ou une ligne seront rendus accessibles et identifiés comme tels, ils ne pourront plus ouvrir droit à un service de substitution.

Article 2 : Les bénéficiaires

Sont bénéficiaires de ce service :

- les **personnes en fauteuil roulant** sur présentation de la carte d'invalidité à 80%,
- les **personnes titulaires d'une carte d'invalidité à 80%** avec la mention « **cécité** » ou « **besoin d'accompagnement** », délivrée par la Maison Départementale des Personnes Handicapées (MDPH),
- les **personnes âgées de 60 ans et plus** présentant une perte d'autonomie correspondant aux niveaux Groupes Iso-Ressources 1 à 4 (donnant droit à l'**APA**).

Les personnes devront justifier de leur statut en fournissant une copie de leur carte d'invalidité ou copie du courrier établissant leur droit à l'APA en complément de leur dossier d'inscription.

Lorsqu'il est mentionné sur la carte d'invalidité « besoin d'accompagnement » ou « tierce personne », la personne accompagnante pourra voyager gratuitement. Pour toute autre personne accompagnante le tarif des lignes régulières sera appliquée (ex : ticket unité à 2,2€). Une seule personne accompagnante est autorisée.

Les chiens guides pour aveugles, les chiens d'assistance ou tout autre animal étant une aide animalière à la personne, sont acceptés à titre gratuit dans les véhicules.

Article 3 : Modalités d'inscription

L'usager doit s'inscrire auprès de la centrale de réservation dédiée à ce service en renvoyant le formulaire de demande rempli et la copie d'un justificatif lui ouvrant droit au service de substitution (cf Article 2).

Le dossier d'inscription est à demander auprès de la centrale de réservation par téléphone, par courrier, par mail, ou téléchargeable sur le site internet du Conseil départemental.

Article 4 : Modalités de réservation

Les réservations seront effectuées par téléphone du lundi au vendredi de 8h30 à 12h00 et de 13h00 à 16h30 (en dehors de ces plages horaires l'utilisateur pourra laisser un message sur un répondeur téléphonique), au numéro vert 0 800 31 31 33, par courrier à la Régie Départementale des Transports **68/70 Boulevard Pierre Sémard BP 75225 31079 Toulouse cedex 5**, ou par mail à l'adresse suivante : autonobus-31@rdt31.fr.

L'utilisateur doit réserver au préalable son service auprès de la centrale de réservation au maximum 15 jours avant, et jusqu'à la veille du déplacement avant 10 heures (J-1), ou le vendredi avant 10 heures pour les services du lundi (J-3).

Les services pour les samedis ou les dimanches, devront être réservés le vendredi de la semaine précédente avant 10 heures (J-8 ou J-9).

Pour une réservation avant 10 heures, une confirmation de réservation sera envoyée par mail ou effectuée par téléphone par la centrale de réservation avant 14h00 (J-1).

Pour les personnes qui demandent à titre occasionnel un service de substitution (ex : personnes en transit dans la région), un délai de 8 jours calendaires est demandé pour une réservation.

Lors de sa réservation l'utilisateur doit obligatoirement signaler s'il est accompagné par une tierce personne ou par un animal.

Article 5 : Obligations des usagers

Les usagers des services de substitution doivent se conformer au règlement d'exploitation du réseau « Arc-en-ciel » défini par les transporteurs qui exploitent les services.

De même ils doivent respecter les exigences de sécurité, et notamment, ont l'obligation d'attacher leur ceinture de sécurité, y compris les personnes en fauteuil roulant.

Le conducteur veillera à ce que le fauteuil roulant soit fixé dans le véhicule.

Article 6 : Annulation de la réservation

L'utilisateur devra prévenir si possible la veille avant 10 heures.

Article 7 : Non-présentation de la personne

Si l'utilisateur n'a pas pu annuler son voyage la veille de son déplacement avant 10 heures, il devra justifier sa non-présentation dans les 48 heures (jours ouvrables) auprès de la centrale de réservation et fournir un justificatif approprié.

Après 3 non-présentations non justifiées, l'utilisateur sera temporairement exclu du service de substitution, mais pourra présenter un nouveau dossier 6 mois après son exclusion.

La centrale de réservation gère les annulations de services ainsi que les non-présentations des usagers.

Article 8 : Tarifs

Le service de substitution est soumis à la même grille tarifaire que l'ensemble du réseau « Arc-en-ciel ».

Article 9 : Bagages

Les véhicules étant de petite capacité et n'ayant ni coffre ni soute, les usagers peuvent prendre une valise et un bagage à main. Pour les mêmes raisons les vélos ne peuvent être transportés.

Article 10 : Réclamations

Les réclamations éventuelles doivent être adressées au Conseil départemental de la Haute-Garonne.

Par courrier, à l'adresse suivante :

Direction des Transports du Conseil départemental
Service Organisation des Réseaux
1, boulevard de la Marquette
31090 TOULOUSE Cedex 9

Par mail, à l'adresse suivante : transports@cd31.fr