



Règlement d'exploitation Optibus

Article 1 – Définition du service

Le service Optibus est un service de transport public assurant des trajets sur le Périmètre de Transport Urbain de l'Agglomération lyonnaise comprenant le territoire du Grand-Lyon et les autres communes desservies par le réseau TCL.

Il est assuré pour le compte du SYTRAL (Syndicat des Transports de l'Agglomération Lyonnaise) par la société Keolis PMR Rhône dans le cadre du marché n°10.93.

Le service Optibus assure la prise en charge de porte à porte de ses clients avec un véhicule adapté ou par le biais du service d'accompagnement « Optiguide ». Les dispositions particulières au service Optiguide sont mentionnées dans l'article 22 du présent règlement.

Article 2 – Fonctionnement du service

Le service de transport par véhicule d'Optibus fonctionne, sur réservation, 7 jours sur 7, de 6h00 à 1h00 du matin (sauf le 1^{er} mai).

Le service Optiguide fonctionne, sur réservation, du lundi au samedi de 7h00 à 21h00. Il ne fonctionne pas les dimanches et jours fériés.

Article 3 – Conditions d'accès au service

a) Personnes prises en charge

Le service Optibus est réservé exclusivement aux personnes ayant un handicap moteur ou visuel permanent ou temporaire (nécessitant l'usage d'un fauteuil roulant dans le cas d'un handicap moteur) et résidant sur le territoire précisé dans l'article 1.

Pour bénéficier du service Optibus, les candidats doivent obligatoirement se présenter devant la commission d'accès. Pour cela, les demandeurs sont invités à constituer un dossier d'inscription dûment complété à faire parvenir à Optibus avant la date de passage. Les demandeurs doivent

être domiciliés sur le périmètre défini à l'article 1 du présent règlement.

Le passage devant la commission d'accès est soumis à une participation financière du demandeur qui lui sera remboursée en cas d'avis favorable sous forme de titres de transport. Si la personne admise souhaite bénéficier du compte mobilité, le chèque de participation lui sera retourné. En cas de refus, la participation financière est conservée par Optibus.

Seule la commission d'accès composée de techniciens du service, d'un médecin, d'un ergothérapeute et du SYTRAL donne l'accord d'éligibilité au service Optibus.

Cette commission d'entrée a pour objectifs de valider les conditions d'accès à Optibus dans le respect de la vocation du service, de vérifier les conditions de sécurité dans lesquelles les futurs transports seront effectués et d'informer les futurs usagers du rôle et du fonctionnement du service.

Si la situation d'un client inscrit venait à changer ou que la sécurité de ses déplacements n'était plus pleinement assurée, Optibus se réserve la possibilité de le convoquer de nouveau devant la commission pour un réexamen de la validité de l'admission ou des conditions de prise en charge. Ce nouveau passage en commission est sans frais pour l'usager. Le refus du client au passage en commission entraîne la suspension définitive du service Optibus.

Le 1^{er} juin de chaque année, tout usager du service Optibus doit fournir un justificatif de domicile (relevés d'imposition, facture EDF – eau) échéance à laquelle, à défaut de présentation d'un justificatif sous un mois, le service à l'usager sera suspendu avant éventuelle radiation.

b) Trajets non pris en charge :

Le service Optibus ne prend pas en charge :

- Les trajets des personnes dont le handicap relève de la dépendance liée exclusivement à l'âge ;
- Les trajets pris en charge par une autre collectivité, un établissement ou un organisme en vertu des textes législatifs ou réglementaires ;
- Les trajets médico-sociaux liés à la pathologie de la personne ou à une hospitalisation.

c) Accès dérogatoire au service

L'accès au service peut être accepté, à titre dérogatoire, à une personne ayant un handicap pris en charge par Optibus, après accord du SYTRAL, principalement dans les cas suivants :

- Le trajet (limité à un aller/retour) d'une personne provenant de l'extérieur du PTU entre sa gare d'arrivée ou de départ et son lieu de visite situé sur le périmètre desservi par Optibus ;
- Les trajets pour le motif travail d'une personne en cours d'inscription au service et dont la sécurité des déplacements nécessiterait une prise en charge anticipée par le service Optibus ;
- Des trajets réalisés pour des motifs de formations professionnelles.

Les prises en charge dérogatoires sont étudiées au cas par cas. Elles doivent faire l'objet d'une demande écrite au SYTRAL et validée par ses soins.

La demande de dérogation est limitée à un client handicapé transporté avec ou sans accompagnateur. Tout autre accompagnateur sera accepté dans la limite des places disponibles et précisé à la réservation. Le client et son accompagnateur doivent payer leur titre auprès du conducteur lors de la montée dans le véhicule et respecter le règlement d'exploitation du service Optibus.

Article 4 – Remise en cause de l'accès au service

Dès lors que l'une des conditions énoncées à l'article 3 ci-dessus ne serait plus remplie ou en cas de non respect du règlement d'exploitation, l'accès au service Optibus peut être suspendu temporairement, le temps pour le client de justifier de son accès au service.

Si le client n'apportait pas les éléments nécessaires à sa prise en charge, et ce malgré plusieurs rappels, son inscription permanente au service serait engagée.

Article 5 – Renseignements et réclamations

Les demandes d'information en matière d'inscription au service, de tarification, ou toute question relative au fonctionnement du service doivent être envoyées par courrier, par fax, par téléphone ou par courriel à l'adresse suivante :

Optibus
4, rue Maurice Audibert – 69800 Saint Priest
Tél : 04 37 25 24 24 Fax : 04 72 28 82 06
optibus-client@keolis.com

Les réclamations peuvent être adressées par courrier ou par fax, soit au service Optibus (adresse ci-dessus), soit au SYTRAL :

SYTRAL - Direction Exploitation
21, boulevard Vivier Merle - BP 3044 - 69399 Lyon cedex 03
Tél : 04 72 84 58 00 - Fax : 04 72 84 58 91

Article 6 – Maîtrise de la prestation

Le service Optibus assure un transport de porte à porte. Il est de la responsabilité du client de s'assurer que les sites d'origine et de destination soient accessibles sur le plan technique. A défaut, en cas d'impossibilité d'accès, Optibus déposera le client au plus près devant la porte ou le portail de destination dans les meilleures conditions de sécurité pour le client.

Pour des raisons de sécurité, le personnel Optibus n'est pas habilité à faire du portage. Le client devra s'assurer de la présence d'un accompagnateur sur le lieu de prise en charge ou de déposer si celle-ci est nécessaire. A défaut, si la sécurité du déplacement du client était remise en cause, l'exploitant pourrait ramener le client sur son lieu de prise en charge.

Le service Optibus ne saurait être assimilé à l'usage d'un taxi. Le choix du véhicule, du groupage et de l'itinéraire emprunté par le conducteur relève de la responsabilité de l'exploitant. L'exploitant peut ainsi décider du regroupement de personnes effectuant dans un laps de temps rapproché un trajet ayant la même origine géographique ou la même destination.

Un même utilisateur ne peut, sauf pour un retour au point d'origine, procéder à deux réservations dans un intervalle de temps inférieur de 45 minutes. Le conducteur ne peut pas être détourné de la route initialement prévue pour le déplacement et ne peut pas faire de halte durant le parcours à la convenance de l'utilisateur.

Article 7 – Prise en charge des déplacements selon leurs motifs

Le service est organisé de façon à répondre en priorité à tout déplacement pour :

- Se rendre sur son lieu de travail, d'études ou de formation professionnelle ;
- Recevoir des soins médicaux (autres que ceux liés à la pathologie du client).

Les autres motifs de déplacements de types loisirs sont pris en compte dans la limite des places disponibles et en

fonction des contraintes horaires liées au déplacement (manifestation sportive – spectacle – courses – promenades...).

De façon à organiser au mieux le service, l'exploitant peut demander au client son motif de déplacement. Si le client ne souhaite pas indiquer son motif de déplacement, sa demande sera prise en compte comme un trajet de type loisirs sans contrainte horaires.

Article 8 – Réservation

Optibus est un service de transport sur réservation préalable obligatoire.

La réservation s'effectue par téléphone au 04 37 25 24 24 de :

- 6h00 à 21h00 du lundi au vendredi ;
- 8h00 à 21h00 les samedi, dimanche et jours fériés;
- par internet sur www.Optibus.fr.

Il est possible, notamment pour les réservations multiples de réserver par fax au 04-72-28-82-06 ou par internet sur www.Optibus.fr.

Les réservations sont ouvertes à J-8. Le délai de réservation est limité à la veille au soir du transport, avant 21h00.

Lors de la réservation, le client peut préciser une seule contrainte horaire (au départ et/ou à l'arrivée). Le téléopérateur valide avec le client l'horaire dit "horaire convenu". Le client est pris en charge dans une fourchette de plus ou moins 10 minutes par rapport à cet horaire.

Afin d'assurer une prestation de qualité et en toute sécurité, il est demandé au client de préciser à la réservation tous les éléments permettant à Optibus de réaliser la prestation de porte à porte, à savoir :

- Les adresses d'origine et destination doivent être précises (ville, rue, numéro de rue, bâtiment)
- Un numéro de téléphone auquel on peut joindre le client.
- Pour les établissements hospitaliers, de préciser le pavillon, le service et le numéro de la chambre,
- Pour une visite chez un particulier, le nom et le numéro de téléphone de la personne visitée, l'étage et, si besoin, le digicode (sauf si le client a un numéro de portable).

Les informations demandées, notamment dans le cas de visites dans les établissements hospitaliers, assurent au client la prise en charge de son trajet de bout en bout. S'il

ne souhaite pas donner tous ces détails sur son lieu de destination, le service Optibus l'accompagnera jusqu'à l'accueil principal de l'établissement.

Déplacements réguliers

Il s'agit de transports pour les besoins prioritaires soit de travail, soit d'études ou de soins ne donnant pas lieu à prise en charge par une collectivité. Ils se caractérisent par leur fréquence et leur stabilité au-delà d'une période d'un mois.

Pour les durées inférieures à un mois, les demandes de transport peuvent être prises dans le cadre des réservations ponctuelles multiples.

Les déplacements réguliers font l'objet d'une demande de réservation unique, traitée par mail, par fax ou par téléphone le mardi de 9 heures à 18 heures. Il suffit d'indiquer les jours, lieux et adresses d'origine et de destination ainsi que les horaires souhaités pour que cette demande soit étudiée au plus près des attentes et planifiée de manière automatique.

Un transport régulier peut être annulé ou modifié ponctuellement (exemple : maladie ou vacances).

En cas d'annulations ou de modifications répétées d'un régulier (plus de 20% des réservations sur un trimestre) Optibus pourra y mettre fin. Le client sera prévenu au minimum 8 jours avant la fin du régulier. Les demandes de transports seront alors prises dans le cadre des réservations ponctuelles.

Des déplacements réguliers pour motif de loisirs pourront être programmés mais sont susceptibles d'être modifiés, renégociés avec l'exploitant en fonction des contraintes des déplacements pour motif prioritaire.

Déplacement dans le cadre d'une activité groupée

Est considérée comme une activité groupée tout trajet concernant plusieurs personnes ayant une même destination, le même jour, dans le même créneau horaire et réservé en une seule fois.

Dans ce cas, afin de garantir la meilleure qualité de service et de pouvoir dimensionner les besoins de transport, ces demandes doivent être regroupées et intervenir par courrier, fax ou Internet 15 jours avant la mise en œuvre de la prestation, en précisant la date, les horaires et le nom des personnes concernées.

Pour les sorties organisées par des associations, les réservations seront faites par écrit, par une personne référente en charge de la réservation et responsable du groupe.

Celui ci doit valider que les conditions de prise en charge et de dépose soient adaptées à la taille du groupe et est en charge de l'information horaires des participants.

Les demandes de déplacement effectuées dans le cadre d'activité groupée seront prises en charge dans les conditions définies dans les articles 3 et 7 du présent règlement.

Dans le cas de réservations individuelles pour un même lieu, le même jour et dans un créneau horaire d'une heure, pour un motif de « loisirs non contraints », de façon à organiser au mieux le service, les horaires convenus pourront être adaptés, en lien avec le client, jusqu'à 60 minutes par rapport à la demande initiale.

En cas d'urgence (retard, urgence, véhicule absent...), le jour du transport, le client peut joindre le service Optibus, via le numéro suivant : 04 37 25 24 24 (touche 1 du téléphone). Le numéro d'urgence est strictement réservé à des appels pour un problème du jour. Optibus met à disposition 24 heures sur 24 le Serveur vocal interactif et le site internet pour consulter les horaires des réservations. Le client peut également souscrire gratuitement au service d'information par SMS ou mail.

Article 9 – Déplacement inutile ou annulation tardive

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 Optibus par tout moyen approprié, la veille de son transport avant 21H00. Le délai de prévenance peut être réduit à une heure dans le cas du retour d'un rendez-vous médical. Le retour sera alors assuré en fonction de la disponibilité des véhicules.

En cas de non respect des délais de prévenance :

- L'annulation la veille avant 21 heures est sans frais ;
- Pour toute annulation entre 21H00 la veille et 2 heures avant le transport, le client s'acquittera de la valeur du titre de transport par trajet annulé. Par trajet, on entend le service réalisé entre la prise en charge et la dépose du voyageur ;
- Pour toute annulation moins de 2 heures avant le transport ou pour tout déplacement inutile, une pénalité de 15 euros sera appliquée.

Dans les deux cas, une facture spécifique sera émise.

Au-delà de 5 déplacements inutiles ou annulations tardives sur une année, la valeur de la pénalité pourra passer à 30 euros. L'exonération de pénalité se fait sur présentation d'un justificatif d'un tiers écrit et uniquement en cas d'hospitalisation inopinée et de pannes d'ascenseurs.

En l'absence de paiement de cette pénalité, l'utilisateur sera suspendu du service Optibus jusqu'au règlement et ce en application de l'article 4 du présent règlement.

En cas de demande de réservation inopinée dans la journée liée à une annulation tardive ou un déplacement inutile, Optibus pourra assurer, à titre exceptionnel, un trajet retour pour le domicile en fonction des moyens disponibles.

Article 10 – Ponctualité

Il est demandé à l'utilisateur d'être prêt 10 minutes avant « l'horaire convenu » lors de la réservation. Le conducteur ne peut attendre au-delà de l'heure convenue.

Le client a la possibilité de connaître l'heure de sa prise en charge (hors aléas de la circulation) via l'inscription au service « sms ou mail ». Optibus envoie alors un sms ou un mail la veille à 20h00 indiquant l'horaire de passage du véhicule Optibus. Ce service est gratuit et nécessite un simple accord écrit de la part du client (formulaire à demander au service Optibus).

Des retards répétés feront l'objet d'une mise en garde de la part de l'exploitant, pouvant aboutir à la suspension du service.

Au-delà de 15 minutes de retard, le service Optibus doit joindre l'usager si des coordonnées téléphoniques lui ont été transmises à cet effet.

Article 11 – Titres de transport

L'accès au service Optibus est soumis au paiement auprès de Keolis PMR Rhône d'un titre de transport et à sa présentation lors de la prise en charge pour chaque trajet réalisé.

Par trajet, on entend le service réalisé entre la prise en charge et la dépose du voyageur. Le retour constitue lui-même un autre trajet.

Le client devra acquitter un prix au trajet double pour un déplacement ayant un point de départ et/ou une arrivée en dehors du PTU ou en lien avec les communes ne faisant pas partie du Grand – Lyon mais desservies par le service Optibus.

Pour régler leurs trajets, les utilisateurs disposent de 2 solutions:

- Etre en possession d'un titre de transport valide (ticket papier) durant leur transport. Ces tickets peuvent être achetés soit :
 - Auprès du conducteur du véhicule. Il est conseillé de disposer de l'appoint. Sous réserve de commande préliminaire, le conducteur peut fournir des tickets par carnet ;
 - au siège social d'Optibus, du lundi au vendredi de 9h00 à 18h00 (4, rue Maurice Audibert 69800 Saint Priest), ils sont vendus par carnet de dix ;
 - par correspondance, par carnet de dix, après envoi du règlement au service Optibus -4, rue Maurice Audibert 69800 Saint Priest). Les carnets seront envoyés par lettre suivie.
- S'inscrire au service de paiement différé. Le règlement de leurs trajets et, le cas échéant, ceux de leurs accompagnateurs sera prélevé (à partir du 10 du mois suivant), après émission d'un état (à partir du 5 du mois suivant). Le paiement différé est un service gratuit pour le client.

Conformément aux nouvelles dispositions légales relatives à l'application des normes européennes bancaires SEPA (Single Euro Payments Area), le prélèvement SEPA remplace le prélèvement national à compter du 1^{er} février 2014.

Le prélèvement SEPA est un paiement à l'initiative d'Optibus sur la base d'une autorisation préalable donnée par le débiteur, matérialisée par un mandat conforme au modèle figurant en annexe du présent règlement.

Ce mandat signé par le client, autorise Optibus à émettre des ordres de prélèvements SEPA auprès de sa banque. Il est caractérisé par « une Référence Unique de Mandat » (RUM) qui figure sur le document.

Cette autorisation peut être utilisée pour des paiements ponctuels ou récurrents.

Lors de la souscription d'un abonnement, le client devra signer le mandat et l'assortir d'un relevé d'identité bancaire faisant figurer ses coordonnées bancaires (IBAN/BIC). Il devra conserver les références RUM et ICS (Identifiant Créancier SEPA), figurant sur le mandat.

Il appartient au client de communiquer, lors de toute conclusion d'un abonnement et de signature de mandat, des informations exactes et complètes et d'informer dans les meilleurs délais Optibus de toute modification desdites informations survenues au cours du contrat, via un courrier adressé au service Facturation Optibus 4 rue

Maurice Audibert 69800 Saint Priest. En cas de non respect de cette obligation, le client ne pourra se prévaloir de la non réception des informations et/ou notifications adressées par Optibus en cas de litige.

Optibus notifiera préalablement au client, par tout moyen (courrier, sms ou courriel), au moins 5 jours calendaires avant la date de prélèvement.

Le client peut contester auprès de sa banque dans un délai de 8 semaines à compter de la date de débit de son compte un prélèvement autorisé et dans un délai de 13 mois à compter de la date de débit de son compte un prélèvement non autorisé. En cas de contestation qui s'avérerait injustifiée, Optibus se réserve le droit de facturer au client les frais de gestion.

En cas de modification ou de révocation du mandat, le client doit s'adresser au service Facturation Optibus 4 rue Maurice Audibert 69800 Saint Priest. Toute demande de révocation du mandat doit être accompagnée de la désignation d'un autre moyen de paiement valide.

Sans acquittement du paiement des voyages effectués ou en cas de rejets répétés d'un paiement par prélèvement, Optibus pourra, conformément à l'article 4 du présent règlement, suspendre temporairement l'accès au service jusqu'au paiement de la totalité des sommes dues.

Cette suspension prendra la forme d'un refus de prise de réservation à la centrale Optibus sans engager la radiation du service.

Les clients concernés par la situation évoquée ci-dessus seront prévenus par lettre recommandée avec accusé de réception et disposeront d'un délai d'1 mois pour se mettre en règle.

En cas de rejets répétés de paiement par prélèvement, il pourrait être demandé au client de payer directement ses trajets avec des tickets papier.

Dans le cas de trajets réguliers pour le motif travail, le client peut demander, s'il en a besoin, au service Optibus la fourniture d'une attestation de déplacements professionnels pour le mois précédent sa demande.

Il peut pour cela contacter le service Optibus par courrier, par fax, par téléphone ou par courriel à l'adresse précisée dans l'article 5 du présent règlement.

Article 12 - Statut des accompagnateurs

Les accompagnateurs sont pris en charge et déposés aux mêmes adresses que les clients.

L'accompagnateur obligatoire

L'accompagnateur obligatoire est une personne adulte en mesure d'assister la personne handicapée transportée lors de sa montée dans le véhicule au point de prise en charge et lors de sa descente à son point de dépose.

La nécessité pour l'utilisateur d'être accompagné dans ses déplacements est établie par la commission d'accès au service. Cet accompagnement est imposé à l'utilisateur en raison de certaines pathologies qui nécessitent des soins ou provoquent des troubles de comportement chez la personne et la mettent en danger durant son transport.

L'accompagnateur voyage alors gratuitement. Il n'est pas désigné nommément, mais il est obligatoire et par définition majeur et autonome : il gère le handicap de l'utilisateur.

Conformément à l'article 6 du présent règlement, un accompagnateur peut également être demandé par la commission d'accès pour la prise en charge du client ou sa dépose sur son lieu de destination. Cette présence est indispensable à la sécurité du déplacement du client et à la bonne exécution du service.

L'accompagnateur payant

Il s'agit de membres de la famille ou amis valides et autonomes, qui participent au déplacement de l'utilisateur sans prendre en charge une mission d'assistance. Dans ce cas, l'accompagnateur doit être détenteur d'un titre de transport Optibus (billet à l'unité ou sur le compte mobilité du client). En outre, il est autorisé à être transporté dans la limite des places disponibles pour le déplacement convenu.

Article 13 – Statut d'un référent

La nécessité pour l'utilisateur d'être assisté d'un référent est établie par la commission d'accès au service. Ce référent est imposé à l'utilisateur en raison de certaines pathologies qui provoquent des troubles du comportement, de la mémoire ou de l'organisation.

Le référent est une personne désignée nommément. Il est obligatoire et par définition majeur et autonome. Il gère le handicap de l'utilisateur. Il est responsable des réservations, des annulations et du paiement des transports. Il sera informé de tout dysfonctionnement dans l'usage du service et sera destinataire de toute la correspondance.

Article 14 – Transport des enfants de moins de 10 ans

Le transport d'enfants de moins de 10 ans ne peut être réalisé qu'après la désignation d'un référent adulte et en présence obligatoire d'un accompagnateur (qui peut être le référent).

Le référent est en charge de la réservation et des annulations. Il est impératif que le référent précise au moment de la réservation la prise en charge de l'enfant à transporter.

A charge pour lui de fournir le matériel nécessaire au transport de l'enfant en toute sécurité (cosy ou siège auto adapté à la taille/poids de l'enfant) et de le sangler au véhicule : en aucun cas il ne pourra être demandé au chauffeur OPTIBUS d'assurer le portage et l'attache de l'enfant dans le véhicule.

Article 15 – Sécurité

A bord du véhicule, les utilisateurs doivent se conformer aux instructions de sécurité et notamment être obligatoirement assis, ne pas refuser le port de la ceinture et la fixation du fauteuil. Le conducteur pourra refuser le transport d'une personne s'il considère que la sécurité ne peut être correctement assurée (fauteuil en mauvais état, fauteuil sans point d'ancrage...).

Conformément à l'article 4, toute opposition à ces dispositions entraîne la suspension du service Optibus.

Article 16 – Mise à jour de la fiche utilisateur

En cas de déménagement, de changement de numéro de téléphone, ou de conditions de déplacement (type de fauteuil...), il est important de prévenir Optibus pour prendre en compte ces informations dans la programmation des transports.

Article 17 – Animaux

A l'exception des chiens servant de guides, lesquels sont admis gratuitement, la présence des animaux, notamment des chiens est interdite à bord des véhicules.

Les animaux domestiques de petite taille pourront cependant être admis lorsqu'ils sont transportés dans des paniers, sacs ou cages convenablement fermés, sans pour autant qu'ils occupent une place assise ; les animaux ne doivent pas en tout état de cause, salir ou incommoder les passagers ou constituer une gêne à leur égard.

Le service Optibus ne pourra être tenu pour responsable des conséquences des accidents dont les animaux

auraient été l'objet, ni des dommages qu'ils auraient pu occasionner.

Article 18 – Matières dangereuses

Il est interdit aux utilisateurs d'introduire à bord des véhicules des matières dangereuses ainsi que, en général, toutes celles susceptibles de salir ou d'incommoder les autres voyageurs et celles dont la possession est pénalement poursuivie.

Article 19 – Bagages

La prise en charge de bagages peu encombrants et de colis peu volumineux portés par les bénéficiaires du service ou son accompagnateur est autorisée dans la limite des capacités du véhicule, sous l'entière responsabilité de leur propriétaire.

Article 20 - Objets trouvés

Les objets trouvés dans les véhicules seront, dès le lendemain de leur découverte, centralisés au siège d'exploitation d'Optibus (4 rue Maurice Audibert 69800 Saint Priest) où ils pourront être récupérés sur justificatif, ou, à sa demande, être remis à leur propriétaire à l'occasion d'un nouveau déplacement.

Article 21 – Comportement à bord du véhicule

Toute personne qui par son comportement risquerait d'incommoder les autres voyageurs ou d'apporter un trouble à l'ordre public à l'intérieur d'un véhicule, pourra se voir suspendre de manière provisoire ou permanente l'accès au service.

Il est notamment interdit de fumer ou de monter dans un véhicule en état d'ébriété.

Article 22 - Optiguide

Optiguide permet de réaliser un trajet en utilisant le réseau TCL et en étant aidé par un accompagnateur, qui guide le client durant son voyage.

Le déplacement est réalisé en porte à porte selon un trajet défini lors de la réservation auprès de la centrale Optibus.

Optiguide est une prestation de transport avec au moins un déplacement sur le réseau TCL.

22.1 L'accès au service Optiguide

Optiguide est réservé aux utilisateurs d'Optibus. Il est proposé aux personnes en fauteuil et aux mal-voyants, sous réserve d'être en état physique de réaliser le trajet de bout en bout. Optiguide est proposé uniquement aux clients désireux d'utiliser cette formule d'accompagnement, sans obligation et selon leur volonté.

Pour les personnes en fauteuil roulant, Optiguide est réservé à des déplacements réalisés en métro, tramway ou trolleybus accessibles (et les bus au fur à mesure de la mise en accessibilité des lignes).

Pour les personnes malvoyantes, Optiguide concernent tous les modes TCL.

Optiguide n'est pas destiné aux personnes mal-marchantes.

Optiguide ne propose pas de trajet dont la durée de marche à pied excède environ 10 minutes pour rejoindre le réseau TCL ou pour rejoindre la destination finale.

22.2 Les horaires

Optiguide est proposé du lundi au samedi de 7h00 à 21h00. Optiguide ne fonctionne pas les dimanches et jours fériés.

22.3 Le rôle de l'accompagnateur

L'accompagnateur a pour mission de réaliser le transport sur un trajet prédéfini avec le calculateur d'itinéraire du réseau TCL.

L'accompagnateur aide le client depuis son domicile,

- à rejoindre le point d'entrée sur le réseau TCL (réaliser le cheminement piéton, prendre les ascenseurs, descendre des escaliers) ;
- à accéder et utiliser le réseau TCL (identifier les cheminements accessibles, repérer la signalétique, monter et descendre d'une rame de métro, installer le client sur les places réservées, aider à la descente...);
- à rejoindre la destination finale.

L'accompagnateur n'est pas autorisé à porter des charges, à dévier de l'itinéraire prévu (feuille de route) ou à rentrer dans le domicile. La prise en charge s'arrête devant la porte du domicile ou celle de la destination.

22.4 La réservation Optiguide

Les réservations Optiguide se font auprès de la centrale de réservation Optibus, le téléopérateur précise au client :

- les modes de transport utilisés ;
- l'heure de prise en charge ;
- l'horaire d'arrivée ;
- le temps de trajet de bout en bout ;
- le numéro de la réservation Optiguide.

Il est possible de réserver jusqu'à 2 heures avant son déplacement Optiguide.

En cas d'indisponibilité d'accompagnateur et pour une réservation avant 21 heures la veille, le trajet est réalisé par Optibus avec un conducteur et un véhicule au prix de la course Optibus.

Les conditions d'annulation

L'annulation est sans frais la veille avant 21 heures. Le client peut annuler :

- par internet et par appel Serveur Vocal Interactif 04 37 25 24 24 (touche 3 du téléphone)

- par appel à la centrale de réservation Optibus au 04 37 25 24 24 (touche 2 du téléphone)

L'annulation le jour même doit être transmise à la centrale de réservation Optibus par appel au numéro 04 37 25 24 24 (touche 1 appel urgence du téléphone).

Jusqu'à deux heures avant le déplacement Optiguide, l'annulation est sans frais.

Passé ce délai, une pénalité de 15 € est appliquée.

Pour tout déplacement inutile, une pénalité de 15 euros sera appliquée dans les mêmes conditions que celles prévues à l'article 9.

22.5 Les tarifs

La tarification appliquée pour Optiguide est la tarification TCL en vigueur. Le client doit disposer de son titre de transport valide et des éventuels justificatifs correspondants.

Les autres dispositions Optibus s'appliquent à Optiguide.

Article 23 – Date d'entrée en vigueur

Le présent règlement d'exploitation sera mis en vigueur au 1^{er} février 2014.

