

RÈGLEMENT GÉNÉRAL D'UTILISATION DU RÉSEAU M RESO

SOMMAIRE.

PREAMBULE – Champ d'application

TITRE I - OBLIGATIONS DES CLIENTS

Chapitre 1 - Conditions du droit à déplacement

Article 1.1 - Paiement du voyage

Article 1.2 - Principe de validation

1.2.1 - Lignes de bus et cars Région : validations à bord

1.2.2 - Lignes tramway et lignes TER : validation à quai

Chapitre 2 - Admission des voyageurs

Article 2.1 - Montée – descente

Article 2.2 - Places réservées

Article 2.3 – Accès aux fauteuils roulants et Scooters électriques PMR sous conditions

2.3.1 – Les fauteuils roulants

2.3.2 – Les scooters électriques PMR

Article 2.4 - Conditions d'utilisation du réseau

Article 2.5 - Arrêts

2.5.1 - Caractère facultatif des arrêts – Lignes de bus

2.5.2 - Caractère obligatoire des arrêts – Lignes de tramway – service des portes

Chapitre 3 - Transports d'objets et animaux

Article 3.1 – Objets dangereux

Article 3.2 –Voitures d'enfants, bagages, colis, chariots, poussettes

Article 3.3 – Rollers, skates et cyclomoteurs

Article 3.4 - Spécificités concernant les vélos et trottinettes

3.4.1 – A bord des tramways

3.4.2 – A bord des bus

3.4.3 - Transports de vélos avec des dispositifs adaptés

Article 3.5 – Spécificités du transport dans les autocars

Article 3.4. – Animaux

Chapitre 4 – Règles de sécurité, d'hygiène et de civisme

Article 4.1 –Consignes à respecter et interdictions générales

Article 4.2 – Interdictions relatives à la sécurité

Article 4.3 – Interdictions relatives à l'hygiène et à la bonne marche du service

Article 4.4 – Dispositions spécifiques aux scolaires

4.4.1 – Titre de transport

4.4.2 – Obligations de l'élève transporté

4.4.3 - Sanctions

Article 4.5 – Interdictions, conservation et sauvegarde du matériel et des installations

Chapitre 5 – Contrôle des voyageurs et constatation des infractions

Article 5.1 – Infraction au règlement général d'utilisation du réseau M réso (hors infractions tarifaires)

Article 5.2 – Contrôle des voyageurs

Article 5.3 – Sanctions des infractions

5.3.1 – Infractions tarifaires

5.3.2 – Autres infractions (hors infractions tarifaires)

Chapitre 6 – Sécurité des voyageurs – vidéo protection – plaintes

Article 6.1 – Sécurité des voyageurs – vidéo protection

Article 6.2 – Plaintes

Chapitre 7 – Objets perdus ou trouvés

Article 7.1 – Objets perdus ou trouvés

Article 7.2 – Colis suspect

TITRE II - OBLIGATIONS DE LA SPL M TAG

Chapitre 8 –Données personnelles – Engagements de qualité de service de la SPL M TAG – réclamations - médiation

Article 8.1 – Données personnelles

Article 8.2 – Qualité de service

Article 8.3 – Réclamations

Article 8.4 – Médiation des litiges

ANNEXE 1 : REGLEMENT SPECIFIQUE AU TRANSPORT SUR RESERVATION FLEXO ET FLEXO +

Chapitre 1 – Service de transport sur réservation Flexo

Article 1.1 – Modalités d'accès au service

1.1.1 Inscription

1.1.2 Réservation

1.1.3 Réservation nécessitant une prestation particulière de transport

Article 1.2 – La prestation de transport

1.2.1 - Lignes Virtuelles

1.2.2 – Transport Zonal

1.2.3 – Type de véhicules

1.2.4 – Circulation et dépose

1.2.5 – Modification et annulation

Article 1.3 – Tarification

1.3.1 Tarification générale

1.3.2 Prescriptions particulières

Chapitre 2 – Service Flexo + PMR

Article 2.1 – Modalités d'accès au service

2.1.1 - Les ayants droit

2.1.2 - Accompagnement

2.1.3 - Inscription

2.1.4 - Réservations et renseignements

Article 2.2 – La prestation de transport

2.2-1 Horaires de fonctionnement du service de transport

2.2-2 Lieux de dépose / Prise en charge

2.2-3 Ponctualité

2.2-4 Les conditions du transport Flexo + PMR

Article 2.3 – Annulation ou modification

2.3-1 Annulation

2.3-2 Modification

Article 2.4 – Sécurité

ANNEXE 2 : REGLEMENT D'UTILISATION DES P+R

Article 1 – Cadrage des parkings relais

Article 2 – Durée du stationnement

Article 3 – Conditions d'accès, de circulation et de stationnement

Article 4 – Fonctionnement et titres de transport

Article 5 – Surveillance des parkings

Article 6 – Plaintes

Article 7 – Responsabilités

Article 8 – Fermeture exceptionnelle

Article 9 – Acceptation du présent règlement

RÈGLEMENT GÉNÉRAL D'UTILISATION DU RÉSEAU M RESO

PREAMBULE - Champ d'application

Le Syndicat Mixte des Mobilités de l'Aire Grenobloise (SM MAG) délègue l'exploitation commerciale de son réseau de transport à la SPL M TAG.

Le présent règlement d'exploitation s'applique à tous les clients du réseau M réso, à l'ensemble des services exploités directement par la SPL M TAG et tout service placé sous l'autorité de la SPL M TAG.

Il détermine les droits et obligations des clients, ainsi que les interdictions liées à l'utilisation du service de transport. Le fait pour un voyageur de circuler sur le Réseau M réso implique l'acceptation du présent règlement.

Ce règlement est complémentaire aux obligations imposées par la législation en vigueur et notamment aux dispositions législatives ou réglementaires du Code des transports relatives à la police du transport ferroviaire ou guidé (articles L 2240-1 et suivants, L 3116-1 et suivants, R 2241-1 et suivants).

Il est également complémentaire aux conditions générales de vente et d'utilisation du réseau M réso.

Le présent règlement est consultable sur le site internet reso-m.fr et ses extraits sont affichés dans les véhicules et agences du réseau.

TITRE I - OBLIGATIONS DES CLIENTS

Chapitre 1 - Conditions du droit à déplacement

Article 1.1 - Paiement du voyage

Chaque voyageur doit être muni d'un titre de transport individuel (ou collectif) valable et validé (y compris pour les abonnements) lors de chaque montée dans un véhicule sur le réseau M réso.

Les titres individuels peuvent être achetés :

- dans les agences de Mobilité,
- dans les Points services,
- dans les Relais M,
- sur les distributeurs automatiques de titres,
- sur le site internet www.reso-m.fr,
- à la montée dans les bus auprès des conducteurs,
- sur l'application smartphone L'Appli M (Android et iOS),
- depuis votre téléphone mobile en envoyant soit « 1H », « 1J » ou « 1F » au 93 123.
- tous lieux de vente agréés par le réseau M réso.

Les titres collectifs peuvent être achetés dans les agences de Mobilité.

Les abonnements présentés sous forme de support sans contact devront être rechargés périodiquement par le client (aux relais M, dans les agences de Mobilité, sur le site internet www.reso-m.fr, sur les distributeurs en stations tramways ou lignes Chrono et tous lieux de vente agréés par le réseau M réso). Ils ne peuvent être rechargés à bord des véhicules.

Le client ne doit pas endommager le titre ayant pour effet d'empêcher la validation et l'action de contrôle.

Les tarifs et règles d'utilisation des titres de transport sont portés à la connaissance des voyageurs en intégralité dans les agences de Mobilité, auprès de nos conseillers (04 38 70 38 70) et sur le site internet www.reso-m.fr. Un extrait du règlement est présenté dans les véhicules.

Il est précisé que le paiement des titres de transport achetés dans les bus est obligatoirement effectué en espèces (avec au maximum un billet de 20 euros),

Les conditions générales de vente des titres de transport sont accessibles sur simple demande dans les agences de Mobilité et sur le site internet www.reso-m.fr

Article 1.2 - Principe de validation

Les voyageurs y compris en correspondance, doivent être détenteurs d'un titre en cours de validité.
L'aller-retour est autorisé. Le dernier trajet en correspondance doit débiter avant la fin de l'heure.

Si les voyageurs sont démunis de titre en cours de validité, ils sont tenus d'en acheter un auprès du conducteur-receveur, ou avant leur accès à bord des bus, dans les lieux de vente cités en article 3.

Lors de la validation, un bip sonore de refus est émis par le valideur indiquant que le titre n'est pas valide

En cas de non fonctionnement d'un valideur, le voyageur est invité à effectuer l'opération sur un autre appareil.

Les voyageurs sont tenus de confirmer la validité de leur titre de transport, y compris en correspondances, par le geste de la validation en appliquant les supports physiques sur la cible prévue à cet effet sur les valideurs,

Pour les clients utilisateurs de L'Appli M :

Les validations s'effectuent sur les valideurs classiques en validant le QR Code affiché sur l'écran du valideur.

L'abonné qui voyage à l'intérieur du Voironnais ou du Grésivaudan doit valider sur le QR code présent sur une étiquette apposée sur le valideur.

Toute validation étant définitive, il n'est pas procédé à une correction de facturation en cas d'erreur du client lors de la validation, ni de permutation d'un réseau à l'autre.

Pour les clients utilisateurs du ticket sms

Les tickets SMS sont achetés avant la montée et sont automatiquement validés à réception du SMS.

Le client (utilisateur de L'Appli M ou ticket SMS) ne pouvant présenter son titre pour quelle que raison que ce soit (ex : dysfonctionnement du téléphone ou de l'application mobile, panne de batterie, problème d'affichage ou de connexion) est considéré en situation irrégulière et s'expose au paiement de l'indemnité forfaitaire pour absence de titre. Il appartient à l'usager de se prémunir de toute panne éventuelle.

Article 1.2.1 – Lignes de bus et lignes CarsRégion* : validation à bord

La validation s'effectue :

- à bord des bus pour les lignes M réso,
- à bord des cars pour les lignes cars Région

** Il s'agit des lignes cars Région conventionnées circulant à l'intérieur des 3 territoires : Métropole Grenobloise, Grésivaudan et Pays Voironnais. La liste des lignes conventionnées est précisée dans les CGV*

Article 1.2.2 – Lignes de tramway et lignes TER* : validation à quai

La validation s'effectue :

- à quai avant leur montée à bord des rames.

** Il s'agit de lignes SNCF régionales circulant dans le périmètre de la Métropole Grenobloise uniquement.*

Chapitre 2 - Obligations des clients - Admission des voyageurs

Le réseau M réso fonctionne tous les jours de l'année sauf le 1er mai. Les horaires sont affichés aux arrêts et sont également disponibles sur le site internet reso-m.fr.

Article 2.1 - Montée – Descente

La montée des voyageurs s'effectue par la porte avant et la descente par la ou les portes arrière (cas des véhicules marqués du pictogramme entrée par l'avant et des autocars), à l'exception des véhicules en libre-service où la montée et la descente se font indifféremment par les portes avant ou arrière (tramway par exemple), ainsi qu'à l'exception des véhicules à porte unique.

L'accès des personnes à mobilité réduite ou des personnes avec poussette aux autobus ou aux autocars est favorisé par des dispositifs de rampe, de palette ou de hayon élévateur qui se trouvent généralement sur d'autres portes que la porte avant du véhicule.

Il est formellement interdit aux voyageurs, pour des raisons de sécurité, de monter ou de descendre de voiture pendant le mouvement d'ouverture ou de fermeture des portes qui est automatique.

Article 2.2 - Places réservées

Les places assises signalées sont réservées par priorité et dans l'ordre ci-dessous aux :

- mutilés,
- invalides du travail et infirmes civils titulaires de la carte de priorité délivrée par l'autorité compétente, ou de la carte d'invalidité valable sur la SNCF ou de la carte d'invalidité avec «station debout pénible»,
- femmes enceintes,
- personnes âgées, personnes avec aide motrice (béquilles),
- personnes accompagnées d'enfants de moins de 4 ans.

Les autres voyageurs peuvent occuper ces places lorsqu'elles sont libres, mais ils doivent, le cas échéant, les céder aux ayants droits dans l'ordre énuméré ci-dessus.

Article 2.3 – Accès aux fauteuils roulants et Scooters électriques PMR sous conditions

Article 2.3.1 – Les fauteuils roulants

Les utilisateurs de fauteuil roulant sont tenus de bloquer le fauteuil après la montée à bord des véhicules. Pour les bus équipés, il est conseillé d'utiliser les places aménagées à cet effet. Pour information, les bus ne peuvent pas accueillir plus de 2 fauteuils roulants, aussi le conducteur a la possibilité d'en refuser l'accès.

Les fauteuils roulants, sont admis dans les véhicules dans les conditions suivantes,

- les voyageurs sont invités à préserver un espace de passage, en conséquence à prendre les bus ou tramways **suivants** en cas d'affluence de clients,
- les agents du réseau sont habilités à en refuser l'admission s'ils sont susceptibles de constituer un risque d'accident,
- la SPL M TAG ne peut, en aucun cas, être tenue responsable des conséquences des accidents dont ils auraient été l'origine, ni des dommages qui leur auraient été causés,

- leur propriétaire est réputé responsable des dégâts de toute nature qu'ils peuvent occasionner, tant aux tiers qu'aux personnels, matériels ou installations du réseau.

Article 2.3.2 – Les scooters électriques PMR

A bord des Tramways

Les scooters électriques pour personnes à mobilité réduite sont admis uniquement à bord des tramways avec les mêmes restrictions que l'article 2.3.1. L'accès aux scooters électriques à bord des tramways étant réservé aux personnes à mobilité réduite, il peut vous être demandé votre carte mobilité inclusion ou carte d'invalidité en cas de contrôle.

A bord des bus

Les scooters électriques pour personnes à mobilité réduite restent donc interdits à bord des bus.

Article 2.4 - Conditions d'utilisation du réseau

L'aller-retour et les correspondances sont autorisés avec le même ticket. Le temps maximum entre la première et la dernière validation est d'une heure. Le client peut poursuivre son voyage au-delà de l'heure dès lors qu'il reste dans le même véhicule.

Les formules journée sont valables 1 jour jusqu'à la fin du service à partir de sa validation pour un nombre illimité de voyages.

Les abonnements permettent la libre circulation sur une période donnée :

- mensuelle : 30 jours glissants à compter de la première validation.
- annuelle : 12 mois civils pour les Pass annuels,

Les enfants de 5 ans et plus sont transportés dans les mêmes conditions tarifaires que les adultes. Les enfants de moins de 5 ans sont transportés gratuitement, à condition de ne pas occuper de place assise ou d'être tenus sur les genoux des personnes qui les accompagnent dans les véhicules de type autobus. Celles-ci sont invitées, en cas de contestation, à justifier l'âge des enfants.

Article 2.5 – Arrêts

Article 2.5.1 - Caractère facultatif des arrêts – Lignes de bus

Sur les lignes desservies par bus, tous les arrêts sont facultatifs. En conséquence, pour pouvoir monter, les voyageurs sont tenus de demander clairement l'arrêt en faisant signe au conducteur receveur.

L'arrêt de descente est demandé au moyen des boutons disposés à cet effet dans les bus ou auprès du conducteur-receveur pour les véhicules qui ne sont pas équipés, suffisamment à temps pour que le conducteur-receveur soit en mesure d'arrêter son véhicule en toute sécurité.

Après 22h00, les voyageurs peuvent demander au conducteur l'arrêt du bus entre deux arrêts équipés. Le conducteur restant seul à apprécier la possibilité de s'arrêter en toute sécurité pour permettre uniquement la descente des voyageurs.

Article 2.5.2 - Caractère obligatoire des arrêts – Lignes de tramways - Service des portes

Dans le tramway, un arrêt est effectué systématiquement dans chaque station sauf pour les rames signalées (« sans voyageur » - « formation » - « essais ») qui sont strictement interdites aux voyageurs.

L'ouverture des portes de tramway en station est en libre-service jusqu'au moment où elles sont bloquées en vue du départ (signalé par avertisseur sonore et lumineux sur certains types de véhicules).

Chapitre 3 – Transport d'objets et animaux

Article 3.1 - Objets dangereux

Il est interdit d'introduire, dans les véhicules du réseau M réso ou dans les locaux de la SPL M TAG, des objets dangereux : armes, munitions, explosifs, carburants, combustibles, produits corrosifs ou toxiques, bouteilles de gaz, etc.

Toutefois, les malades présentant des difficultés respiratoires sont autorisés à transporter des bouteilles de gaz à usage médical dans la limite des quantités nécessaires à leur déplacement.

L'interdiction relative aux armes ne s'applique pas aux agents de la force publique lorsqu'ils sont en missions, ou qu'ils se déplacent pour se rendre à leur lieu de travail ou en revenir.

Article 3.2 –Voitures d'enfants, bagages, colis, chariots, poussettes

Les objets de gros volume sont interdits comme les chariots de supermarché, meubles, appareils électroménagers, téléviseurs, voitures d'enfants etc.

Les poussettes, colis de faible dimension, skis ainsi que les petits bagages, sont admis dans les véhicules et transportés gratuitement, dans les conditions suivantes :

- les voyageurs sont invités à préserver un espace de passage, en conséquence à prendre les bus ou tramways **suivants** en cas d'affluence de clients, ou à plier la poussette si nécessaire,
- les agents du réseau sont habilités à en refuser l'admission s'ils sont susceptibles soit de constituer un risque d'accident, soit d'incommoder ou de gêner les voyageurs
- la SPL M TAG ne peut, en aucun cas, être tenue responsable des conséquences des accidents dont ils auraient été l'origine, ni des dommages qui leur auraient été causés,
- leur propriétaire est réputé responsable des dégâts de toute nature qu'ils peuvent occasionner, tant aux tiers qu'aux personnels, matériels ou installations du réseau.

Article 3.3 – rollers, skates et cyclomoteurs

Les cyclomoteurs et les scooters (non PMR) électriques sont interdits dans les véhicules

Pour le confort et la sécurité des voyageurs y compris la leur, les personnes munies de rollers aux pieds sont interdits à bord des véhicules.

Les skates doivent être tenus à la main.

Article 3.4 - Spécificités concernant les vélos et trottinettes

Les vélos pliables et trottinettes pliables sont transportés pliés dans le bus ou le tramway.

Article 3.4.1 – A bord des tramways

Les vélos et les trottinettes non pliables sont admis uniquement dans la partie centrale du tramway les dimanches et jours fériés et avant 7 h 30 et après 19 h 30 les jours ouvrables, à raison de 4 vélos ou trottinettes maximum par rame, sous réserve de ne pas gêner les voyageurs et de tenir dégagé l'espace devant les portes

Article 3.4.2 – A bord des bus

Les vélos et les trottinettes non pliables ne sont pas admis dans les bus.

Article 3.4.3 - Transports de vélos avec des dispositifs adaptés

Les vélos non motorisés (à l'exclusion des vélos à dimension atypique, monocycle, trottinette et tricycle) peuvent être transportés sur les supports à vélo dédiés, à l'intérieur ou à l'extérieur du véhicule ou en soutes lorsque le véhicule est équipé d'un système d'arrimage.

Dans ce cadre, l'utilisateur a la responsabilité exclusive de fixer et cadenasser son vélo sur un des supports libres et de signaler toute difficulté au conducteur. L'utilisateur est tenu de respecter les consignes d'utilisation des supports affichées dans les véhicules ainsi que sur le support.

La responsabilité du transporteur ne pourra être engagée en cas de dommages subis par le vélo ou ses accessoires, pour non-respect de ces consignes.

Article 3.5 – Spécificités du transport dans les autocars

Dans les véhicules type autocar, les skates, les trottinettes et vélos pliables sont transportés obligatoirement dans les soutes à bagages.

Leur propriétaire est réputé responsable des dégâts de toute nature qu'ils peuvent occasionner, tant aux tiers qu'aux personnels, matériels ou installations du réseau.

Article 3.6 – Animaux

Sont tolérés, et transportés gratuitement, les animaux de petite taille suivants : petits chiens, chats, oiseaux, sous réserve qu'ils ne constituent pas une gêne pour les autres voyageurs. Ces animaux doivent être portés par la personne qui les accompagne.

Les chiens de la Police, de la Gendarmerie ou ceux dont la présence se justifie pour le besoin de l'exploitation du service public de transport, accompagnant leur maître, sont admis gratuitement à leurs côtés. Les chiens de personnes aveugles, malvoyantes ou handicapées, accompagnant leur maître, sont également admis à leurs côtés gratuitement sur toutes les lignes du réseau.

Sont également tolérés sur le réseau les chiens de plus grande taille (qui ne peuvent pas être tenus dans les bras) s'ils sont muselés et tenus en laisse. Les chiens d'attaque et nouveaux animaux de compagnie (araignées, serpents, furets, rats...) sont interdits sur le réseau.

Leur propriétaire est réputé responsable des dégâts de toute nature qu'ils peuvent occasionner, tant aux voyageurs qu'aux personnels, matériels ou installations du réseau.

Chapitre 4 – Règles de sécurité, d'hygiène et de civisme

Article 4.1 – Consignes à respecter et interdictions générales

Les voyageurs doivent veiller à leur propre sécurité, s'asseoir quand un siège est disponible sinon se tenir autant que de besoin aux poignées, rampes et barres d'appui disposées à cet effet dans les véhicules.

Les voyageurs sont tenus de respecter les consignes qui leur sont données par les conducteurs-receveurs.

En général, ils doivent se conformer en toutes circonstances aux consignes que peuvent leur donner les agents M réso et aux prescriptions de la signalétique du réseau.

Il est interdit de porter une tenue destinée à dissimuler son visage sur l'ensemble des lignes M réso (bus, tramways, cars) ainsi que dans les agences de Mobilité (loi n° 2010-1192 du 11 octobre 2010).

D'une façon générale, les voyageurs doivent s'abstenir de toute action et de tout comportement susceptibles d'engendrer des accidents tant sur eux-mêmes que vis-à-vis des agents du réseau, des autres voyageurs ou des usagers de la voie publique.

Il est recommandé :

- aux heures d'affluence, de laisser les places assises aux personnes âgées,
- de tenir les enfants par la main à la montée à bord, à la descente du véhicule et durant le trajet

Article 4.2 - Interdictions relatives à la sécurité

Il est interdit aux voyageurs :

- de monter ou de descendre de voiture autrement que par les issues réglementaires,
- de monter ou de descendre pendant la marche ou en-dehors des arrêts autorisés,
- de chahuter et se bousculer aux stations tramway et arrêts de bus
- de monter sur les voitures ou de s'accrocher aux véhicules,
- de gêner la montée, la progression ou la descente d'autres voyageurs dans les voitures en obstruant, sans motif valable, les accès, les zones de circulation
- d'entraver les abords des stations ou leur accès.
- d'importuner les voyageurs dans les véhicules et sur tout le réseau M réso,
- de faire obstacle à la manoeuvre des portes ou des dispositifs de sécurité, d'ouvrir les portes durant la marche, et ainsi de troubler, d'entraver la mise en marche ou la circulation des véhicules,
- de ne pas respecter une distance de sécurité nécessaire lors de l'accostage du véhicule
- de parler au conducteur, sans motif valable,
- d'occuper un emplacement non destiné aux voyageurs,
- de se pencher en-dehors, de gêner la conduite ou de faire dépasser de toute ouverture tout objet ou partie du corps
- de manoeuvrer inconsidérément les baies ou issues de secours et plus généralement tous les dispositifs de sécurité hormis le cas de nécessité absolue, (notamment d'actionner sans motif de sécurité les boutons de décompression des portes, les poignées de porte, poignées d'urgence, extincteurs)

En cas de menaces, d'outrages, de violences envers un autre passager et tout autre agent de l'exploitant en cas de vol ou de détérioration du matériel, le contrevenant engagera sa responsabilité pénale ou civile ou celle de ses parents pour les mineurs.

Toute souillure, dégradation ou détérioration d'un véhicule engage la responsabilité financière du contrevenant s'il est majeur ou émancipé ou de ses parents ou de son représentant légal, s'il est mineur.

Article 4.3 - Interdictions relatives à l'hygiène et à la bonne marche du service

Il est interdit à toutes personnes :

- de se restaurer (nourriture, boissons),

- de souiller, dégrader ou détériorer les véhicules et les installations du réseau mis à la disposition du public, ainsi que les différentes pancartes ou affiches qu'ils comportent,
- de pénétrer dans les véhicules dans une tenue ou un état susceptible d'incommoder les autres
- de se livrer à la mendicité ou de faire la quête dans les véhicules et les installations du réseau,
- de troubler la tranquillité des autres voyageurs, soit par des manifestations bruyantes non officiellement autorisées par la SPL M TAG ou inconvenantes, soit par l'usage d'appareils ou d'instruments sonores individuels,
- de fumer ou vapoter dans les véhicules et tous lieux fermés accueillant du public
- de procéder dans les installations du réseau et dans les voitures à des ventes ou à des distributions d'objets ou d'imprimés publicitaires ou non, sans une autorisation écrite de l'exploitant.
- d'effectuer, à titre commercial, des prises de vue fixes ou mobiles, des prises de sons, à l'intérieur et à l'extérieur de tous véhicules, stations, gare, dépôts, bâtiments, etc... sans autorisation expresse de la SPL M TAG ou du transporteur affrété.

Article 4.4 – Dispositions spécifiques aux scolaires

Article 4.4.1- Titre de transport

En montant dans le véhicule, l'élève doit valider systématiquement son titre de transport y compris en correspondance.

En cas de situations irrégulières :

- défaut de titre,
- utilisation d'un titre non valable,
- refus de présentation,
- falsification
- de procéder sauf autorisation spécifique, au recueil de signatures, entre autres, pour des pétitions, à des enquêtes, à des opérations de propagande, à des distributions de tracts, de journaux et documents divers à bord des véhicules et dans les espaces d'attente ainsi que dans l'ensemble des installations du réseau M réso,

Le conducteur du véhicule, propose un titre à la vente. En cas de refus, le conducteur signale la situation irrégulière à son supérieur hiérarchique qui prend les dispositions nécessaires : mise en place de contrôles de titres et si la situation le nécessite, prévenir le Chef d'établissement scolaire de l'intéressé pour rappel à l'ordre sur le règlement.

La SPL M TAG se réserve le droit d'effectuer le contrôle des titres de transport à tout moment (à la montée, en cours de trajet et à la descente), en particulier sur les lignes de transport scolaire.

Article 4.4.2 – Obligations de l'élève transporté

La montée et la descente des élèves doivent s'effectuer avec ordre. Les élèves doivent attendre l'arrêt complet du véhicule.

Après la descente, les élèves ne doivent s'engager sur la chaussée qu'après le départ du véhicule et s'être assurés qu'ils peuvent le faire en toute sécurité.

Chaque élève doit rester assis à sa place pendant tout le trajet et se comporter de manière à ne pas gêner le conducteur, ni mettre en cause la sécurité. Dans les véhicules qui en sont équipés, il doit boucler la ceinture de sécurité. Il ne doit quitter sa place qu'au moment de la descente.

Il doit, en outre, laisser libre l'allée centrale du véhicule. Les sacs et les cartables doivent être rangés sous les sièges ou dans les porte-bagages.

Il est obligatoire de se conformer aux prescriptions du chapitre 4 et notamment :

- ne pas parler au conducteur sans motif valable,
- ne pas fumer ou utiliser allumettes ou briquets,
- ne pas manipuler des objets tranchants ou dangereux,
- ne pas jouer, crier, projeter quoi que ce soit,

- ne pas cracher,
- ne pas utiliser sans motif valable les dispositifs de sécurité (bouton de décompression des portes, issues de secours),
- ne pas se pencher au dehors,
- ne pas transporter d'animaux,
- demander l'arrêt au moyen du dispositif (bouton) prévu à cet effet, lorsque le véhicule en est doté.

En cas d'indiscipline d'un élève, à défaut d'accompagnateur, le conducteur responsable de l'application de ce règlement, signale le fait à son supérieur hiérarchique qui prévient, sans délai, le Chef de l'établissement scolaire intéressé.

Article 4.4.3 – Sanctions

En cas de manquement aux interdictions prévues à l'article 4.1, l'élève peut se voir dresser un procès-verbal.

En outre, toute incivilité du fait de l'élève transporté envers un autre passager, ou un agent de l'exploitant peut entraîner des sanctions graduées en fonction de l'importance de l'acte :

- incivilités de niveau 1 (chahut, perturbation du conducteur, etc.) : un courrier d'avertissement est adressé aux parents ou à son représentant légal avec copie au Chef de l'établissement scolaire intéressé, et au transporteur affrété.
- incivilités de niveau 2 (insultes envers le conducteur, mise en danger des autres élèves transportés, dégradation du véhicule, violences, agissements ayant engendrés une intervention des forces de l'ordre et/ou un dépôt de plainte, etc.) : un courrier avec AR est adressé à la famille l'informant qu'en cas de récurrence, un avis d'exclusion du service de transport scolaire temporaire ou définitive sera pris à la discrétion du transporteur et proportionnellement à la gravité des faits reprochés,
- incivilités de niveau 3 (récurrence incivilités de niveau 2) : un courrier avec AR informant de l'avis d'exclusion temporaire ou définitive, est adressé aux parents ou au représentant légal de l'élève avec copie au Chef de l'établissement scolaire intéressé, et au transporteur affrété.

Article 4.5 – Interdictions, conservation et sauvegarde du matériel et des installations

Il est interdit :

- de modifier, de déplacer sans autorisation ou de dégrader les voies ferrées, les clôtures, les barrières, les bâtiments ou ouvrages d'art, les installations d'énergie, ainsi que les appareils et matériels de toute nature situés dans l'enceinte du réseau tramway ou servant à son exploitation,
- de jeter ou de déposer quoi que ce soit sur la voie ferrée et le fils de distribution d'énergie du tramway,
- d'empêcher le fonctionnement des signaux ou appareils affectés à l'exploitation quelconque et de manoeuvrer, sans en avoir mission, ceux qui ne sont pas à la disposition du public,
- de s'installer au poste de conduite d'une voiture de transport en commun ou d'en manipuler toute commande,
- de tracer toute inscription, graffiti, sur les véhicules, les équipements billettiques et locaux/installations M réso,
- d'apposer toute affiche sur les stations tramway et aribus du réseau M réso (sous peine d'amende de 4ème classe).

Chapitre 5 - Contrôle des voyageurs et constatation des infractions

Article 5.1 - Infraction au règlement général d'utilisation du réseau M réso (hors infractions tarifaires)

Les voyageurs qui n'auront pas respecté les dispositions du présent règlement seront en situation irrégulière. Tous les agents M réso sont habilités à demander aux voyageurs concernés de respecter le présent règlement sous peine de procès-verbal.

Les infractions au présent règlement seront constatées par les agents assermentés du réseau ainsi que par les agents de la force publique.

Les infractions seront punies des peines prévues au présent règlement conformément aux textes applicables en vigueur (Code des transports et code Pénal notamment), sans préjudice des réparations civiles et de l'affichage des jugements de condamnation qui pourraient être réclamés par la SPL M TAG.

Article 5.2- Contrôle des voyageurs

Chaque voyageur doit être en possession d'un titre de transport dûment validé et doit pouvoir le présenter à tout moment à la demande du conducteur ou des contrôleurs assermentés ou toute personne habilitée par l'Entreprise de Transport.

Les voyageurs sont tenus de conserver leur titre de transport en parfait état d'usage.

Les voyageurs sont tenus, dans les véhicules et dans les zones de descente ou de montée de présenter leur titre à toute réquisition des agents de l'exploitation reconnaissables par une tenue ou par un badge.

Lorsque des personnes voyagent ensemble, le voyageur porteur du titre collectif est réputé avoir reçu et accepté mandat de ses co-voyageurs pour remplir les formalités de validation du titre et à cet effet, il est personnellement responsable.

Si le voyageur circule avec un support sans contact nominatif qui n'est pas à lui, ce support est confisqué.

Article 5.3 – Sanctions des infractions

Article 5.3.1- Infraction tarifaire

Pour un voyageur, le fait d'utiliser le réseau M réso sans être muni d'un titre de transport valable et validé est puni de l'amende prévue pour les contraventions de la troisième classe conformément à l'article R 2241-8 du code des transports.

En application de l'article L2242-6 du code des transports, est puni de six mois d'emprisonnement et de 7 500 € d'amende le fait de voyager, de manière habituelle, dans un véhicule de transport en commun sans être muni d'un titre de transport valable.

L'habitude est caractérisée dès lors que la personne concernée a fait l'objet, sur une période inférieure ou égale à douze mois, de plus de cinq contraventions pour avoir voyagé sans titre de transport ou munie d'un titre de transport non valable, qui n'ont pas donné lieu à une transaction en application de l'article 529-3 du code de procédure pénale.

Si le voyageur est en situation irrégulière, celui-ci pourra éviter toute poursuite, soit en effectuant sur le champ le versement d'une indemnité, à l'agent verbalisateur (par chèque, CB, en espèces) soit dans un délai de 2 mois à compter de la constatation de l'infraction auprès du service recouvrement, station Grand 'place ou en ligne sur le site reso-m.fr; Dans ce dernier cas, il est rajouté aux sommes dues le montant des frais de constitution du dossier.

Le paiement de l'amende entraîne la reconnaissance de l'infraction et produit les effets d'une transaction avec la SPL M TAG. Tout règlement est libératoire et ne permet aucune contestation (article 529-3 et 529-4 du code de procédure pénale).

Dans le cadre d'une infraction relevée, les frais de dossier sont minorés en cas de paiement dans les 10 jours ; les mineurs de moins de 16 ans n'ont pas de frais de dossier à régler pendant ces 10 jours.

Au-delà de 10 jours, les frais de dossier sont majorés et à régler intégralement.

A défaut de paiement immédiat, l'agent verbalisateur est habilité à relever le nom et l'adresse du contrevenant afin d'établir un procès-verbal ; la personne doit rester le temps nécessaire à l'établissement du procès-verbal. En cas de besoin, l'agent peut requérir l'assistance d'un officier ou d'un agent de Police Judiciaire.

Le client est assuré de l'arrêt de la procédure à son encontre, dès réception de son règlement.

Dans le délai réglementaire, à compter de la constatation de l'infraction, le contrevenant peut formuler une contestation auprès du service de l'exploitant. Cette contestation, accompagnée du procès-verbal d'infraction est transmise à l'officier du Ministère Public.

À défaut de paiement ou de contestation dans le délai de 2 mois, le procès-verbal d'infraction est adressé par l'exploitant à l'officier du Ministère Public et le contrevenant devient redevable de plein droit d'une amende forfaitaire majorée recouvrée par le Trésor Public.

Si le voyageur possède une carte Oûra chargée d'un abonnement, mais n'est pas en mesure de la présenter, il se verra établir un procès-verbal pour absence de titre de transport. Le voyageur dispose de 10 jours maximum pour présenter la carte Oûra en cours de validité au moment du contrôle au service recouvrement. Dans ces conditions, son indemnité forfaitaire pourra être ramenée à 10€.

Le fait de ne pas valider un abonnement ou un autre titre de transport en cours de validité, y compris en correspondance, constitue une infraction passible d'une amende de 5€

Article 5.3.2 – Autres infractions (hors infractions tarifaires)

Les contrevenants aux dispositions du présent règlement sont passibles des peines d'amendes de 3ème à 5ème classe prévues aux articles R 2241-9 et suivants du Code des transports relatives à la police du transport ferroviaire ou guidé sans préjudice des réparations civiles et des frais d'affichage des jugements de condamnation, qui pourraient être réclamés par la SPL M TAG.

Toute menace de commettre un crime ou un délit à l'encontre de tout agent d'un réseau de transport public de voyageurs exposerait le contrevenant à l'application des sanctions prévues aux articles 433-3 et suivants du code pénal.

En cas d'outrage adressé à un agent d'un exploitant de réseau de transport public de personnes, le contrevenant peut se voir opposer les sanctions prévues à l'article L.2242- 7 du code des transports, à savoir six mois d'emprisonnement et de 7 500 euros d'amende et lorsqu'il est commis en réunion, l'outrage est puni d'un an d'emprisonnement et de 15 000 euros d'amende.

Toute violence à l'encontre d'un agent d'un réseau de transport public de voyageurs exposerait le contrevenant à l'application des dispositions des articles 222-7 et suivants du code pénal.

Le fait de diffuser, par quelque moyen que ce soit et quel qu'en soit le support, tout message de nature à signaler la présence de contrôleurs ou d'agents de sécurité employés ou missionnés par un exploitant de transport public de voyageurs est puni de deux mois d'emprisonnement et de 3 750 € d'amende en application de l'article L 2242-10 du Code des transports

Chapitre 6 – Sécurité des voyageurs - video protection- plaintes

Les voyageurs sont tenus de respecter les lois et règlements en vigueur et notamment d'adopter à l'égard des autres voyageurs un comportement ne portant pas atteinte à leur intégrité physique ou morale.

L'injure publique est passible de 6 mois d'emprisonnement, et de 22500 euros d'amendes lorsqu'elle est commise envers une personne ou un groupe de personne en raison de leur sexe, orientation sexuelle, ou handicap (art. 33, loi du 29 juillet 1881)

La menace de commettre un crime ou un délit contre les personnes est passible de 6 mois d'emprisonnement et de 7 500 euros d'amende lorsqu'elle est réitérée ou matérialisée et portée à 3 ans et 45 000 euros pour une menace de mort (art. 222- 17 du code pénal)

Il est également rappelé que tout propos ou comportement à raison du sexe, de l'orientation, de l'identité sexuelle réelle ou supposée d'une personne ayant pour objet de créer une situation intimidante, humiliante, dégradante ou offensante et portant atteinte à la dignité de la personne est qualifié de harcèlement sexiste.

Il peut s'agir de sifflements, de commentaires sur le physique, d'injures ou de menaces.

Les violences sexuelles sont définies et punies par la loi :

- l'exhibition sexuelle imposée à la vue d'autrui dans un lieu accessible aux regards du public est passible d'un an d'emprisonnement et de 15000 euros d'amende (art. 222-32 du code pénal),
- le harcèlement sexuel, le fait d'imposer à une personne, de façon répétée, des propos ou comportements à connotation sexuelle ou sexiste qui portent atteinte à sa dignité en raison de leur caractère dégradant ou humiliant, ou créent à son encontre une situation intimidante ,hostile ou offensante est passible de 2 ans d'emprisonnement et de 30000 euros d'amende, portés à 3 ans et 45000 euros lorsque les faits concernent un mineur de moins de 15 ans ou sont commis en groupe (article 222 33 du code pénal),
- les agressions sexuelles sans pénétration (baisers forcés, mains aux fesses, sur les cuisses, frottements, etc.), toute atteinte sexuelle commise par violence, contrainte, menace ou surprise, quelle que soit la nature des relations existant entre l'agresseur et sa victime, y compris s'ils sont unis par les liens du mariage sont passibles de 5 ans d'emprisonnement et de 75000 euros d'amende. (art. 222-22 et 222-27 du code pénal),
- le viol, tout acte de pénétration sexuelle, de quelque nature qu'elle soit, commis par violence, contrainte, menace ou surprise est puni de 15 ans de réclusion criminelle.
- l'outrage sexiste, qui est le fait d'imposer à une personne tout propos ou comportement à connotation sexuelle ou sexiste qui soit porte atteinte à sa dignité en raison de son caractère dégradant ou humiliant, soit créé à son encontre une situation intimidante, hostile ou offensante, est notamment puni de l'amende prévue pour les contraventions de la 5e classe lorsqu'il est commis dans un véhicule affecté au transport collectif de voyageurs ou dans un lieu destiné à l'accès à un moyen de transport collectif de voyageurs. (article 621-1.1 III 6° du Code Pénal)
- le fait d'user de tout moyen afin d'apercevoir les parties intimes d'une personne que celle-ci, du fait de son habillement ou de sa présence dans un lieu clos, a caché à la vue des tiers, lorsqu'il est commis à l'insu ou sans le consentement de la personne, est puni de deux ans d'emprisonnement et de 30 000 € d'amende lorsqu'ils sont commis dans un véhicule affecté au transport collectif de voyageurs ou dans un lieu destiné à l'accès à un moyen de transport collectif de voyageurs (article 226-3-1 du Code Pénal)

Article 6.1 : Sécurité des voyageurs – vidéo protection

En cas de problème, les conducteurs, les contrôleurs ou les agents de prévention sont disponibles pour prêter assistance. Ils sont en relation directe avec le centre de suivi des lignes du réseau M réso qui peut solliciter selon la situation, l'intervention des pompiers, de la police ou de la gendarmerie.

Dans tous les cas, le client doit prévenir le plus rapidement la SPL M TAG qui peut adapter son dispositif de sécurité.

Les indications utiles à fournir sont les suivantes :

- la ligne empruntée,
- le numéro de bus ou de rame de tramway,
- la destination,
- l'heure des faits,
- l'arrêt le plus proche,
- fournir le titre de transport validé pour aider les recherches,
- les témoins éventuels.

Les véhicules et certains espaces affectés à l'exploitation du service public de transport sont équipés d'un système de vidéo protection, dont l'exploitation est autorisée par arrêté préfectoral conformément aux dispositions du Code de la Sécurité intérieure.

Seul un signalement avec dépôt de plainte dans les heures qui suivent les faits, garantit un relevé vidéo (transmis à la police ou gendarmerie sur réquisition).

Pour informer la SPL M TAG, les voyageurs peuvent contacter directement le personnel du réseau M réso (conducteur-receveur, agent de prévention, contrôleur-voyageur, agent commercial, ou tout autre membre du personnel SPL M TAG, identifié par sa tenue professionnelle). Ils peuvent également téléphoner aux conseillers au 04 38 70 38 70 Voir horaires du service sur reso-m.fr

Le client a droit d'accès aux images de la vidéo protection le concernant.

Ce droit peut lui être refusé pour des motifs tenant à la sûreté de l'Etat, à la défense, à la sécurité publique, lors d'une instruction judiciaire en cours ou pour protéger le secret de la vie privée de tierces personnes.

Conformément à la loi 2019- 1428 du 24 décembre 2019 et à son décret d'application, les agents de contrôle assermentés sont autorisés à utiliser les caméras piétons individuelles et à procéder à l'enregistrement audiovisuel de leurs interventions, notamment en vue de la prévention des incidents ou du constat des infractions et la poursuite de leurs auteurs. Le droit d'opposition prévu par l'art.110 de la loi de 78, ne s'applique pas aux traitements mentionné au présent décret. Les personnes ne peuvent pas s'opposer au déclenchement de la caméra et au traitement de leurs données.

Article 6.2 : Plaintes

La victime directe d'une agression ou d'un vol ou les représentants légaux (parents) de la victime mineure, doivent déposer plainte le plus tôt possible.

La victime peut se rendre au bureau de Police ou à la brigade de Gendarmerie de son choix ou bien écrire au Procureur de la République.

Il faut indiquer dans la plainte, outre les circonstances de l'incident, les dommages occasionnés (blessures, biens dérobés ou dégradés...) avec un certificat médical en cas de blessures.

La victime fera un signalement à la SPL M TAG dans les heures qui suivent les faits afin que cette dernière puisse effectuer un relevé vidéo (transmis à la police ou gendarmerie à l'appui d'une plainte).

Chapitre 7 - Objets perdus ou trouvés

Article 7.1 – Objets perdus ou trouvés

Tout voyageur trouvant un objet à bord d'un véhicule ou d'une installation de la SPL M TAG est invité à le remettre au conducteur-receveur ou aux agences de Mobilité.

La SPL M TAG ne peut être tenue pour responsable des objets, perdus ou oubliés dans ses véhicules y compris les objets trouvés sans leur contenu.

Le voyageur peut contacter un conseiller au 04 38 70 38 70. Voir horaires du service sur reso-m.fr, ou déposer une annonce sur la plateforme collaborative accessible depuis le site reso-m.fr dans la rubrique objets perdus ou trouvés.

Possibilité de récupérer les objets à l'agence de Mobilité Centre-Ville, durant les heures d'ouverture du lundi au vendredi, pendant un délai de 7 jours, au 49, avenue Alsace-Lorraine à GRENOBLE.

Tout objet trouvé est remis à la Police municipale de Grenoble après un délai de 7 jours.

La SPL M TAG se réserve le droit de détruire ou faire détruire tout objet abandonné qui lui paraît suspect et de nature à mettre en cause la sécurité des voyageurs. La SPL M TAG ne pourra être tenue responsable des dégradations de ces objets

Article 7.2 - Colis suspect

En cas de colis abandonné, les clients doivent le signaler à un agent du réseau.

TITRE II - OBLIGATIONS DE LA SPL M TAG

Chapitre 8 – Données personnelles – Engagements de qualité de service de la SPL M TAG – réclamations - médiation

Article 8.1 – Données personnelles

Les données nécessaires à la gestion des titres et des supports font l'objet d'un traitement informatique consigné dans un registre.

Vous pouvez, à tout moment, exercer vos droits d'accès, de rectification et de suppression des données personnelles vous concernant. Vous disposez également d'un droit de limitation et d'opposition au traitement de vos données personnelles et un droit à la portabilité de vos données personnelles.

Ces droits peuvent s'exercer par email : donneespersonnelles@reso-m.fr

Ou bien à l'attention du DPO SPL M TAG, soit en se rendant en agences de Mobilité, soit par courrier à SPL M TAG - CS 70258 - 38044 Grenoble cedex 9.

Pour en savoir plus sur la gestion de vos données personnelles et l'exercice de vos droits, vous pouvez consulter notre politique de protection des données personnelles clients.

Votre attention est attirée sur le fait que l'absence d'informations de votre part est susceptible de limiter notre offre de services et de compromettre le traitement de vos demandes.

Article 8.2 – Qualité de service

La SPL M TAG s'engage à réaliser une qualité de service qui correspond à celle attendue par ses clients, dans les domaines de l'information, l'accessibilité, le confort, la sécurité, l'offre de transport.

Les enquêtes de satisfaction clientèle et toutes les remarques des clients sont prises en compte afin d'améliorer ces points.

La ponctualité, l'accueil, la disponibilité de l'information, la disponibilité des valideurs et distributeurs des titres, la propreté, sont les domaines dans lesquels la SPL M TAG oeuvre au quotidien pour offrir un service de qualité.

Tous ces éléments sont mesurés tout au long de l'année ce qui permet à la SPL M TAG de mettre en oeuvre les actions nécessaires afin d'assurer un niveau de qualité constant.

Article 8.3 - Réclamations

Toute personne qui manifeste l'intention d'obtenir un dédommagement à l'occasion d'un parcours effectué sur le réseau quelles que soient les circonstances invoquées est tenue de faire la preuve de sa qualité de voyageur, soit en fournissant le titre validé correspondant au voyage en question, soit par tout autre moyen de nature à établir, non seulement la réalité du voyage qu'elle prétend avoir effectué et le paiement du prix qui s'en est suivi (Code Civil - article 1315).

En cas de préjudice, seul celui causé directement par un manquement / une faute de la SPL M TAG sera pris en compte par cette dernière.

Article 8.4 – Médiation des litiges :

Conformément aux dispositions du Code de la Consommation, tout consommateur a le droit de recourir gratuitement à un médiateur de la consommation en vue de la résolution amiable du litige qui l'oppose à un professionnel.

En cas de réclamation auprès du service clientèle portant sur l'exécution du contrat de vente ou de fourniture de service, les clients du réseau M réso qui ne seraient pas satisfaits de la réponse apportée par la SPL M TAG ou en cas d'absence de réponse dans un délai d'un mois, peuvent saisir le Médiateur compétent dont la SPL M TAG relève, dans le délai d'un an à compter de la réclamation écrite.

Cette saisine peut se faire en ligne ou par courrier à l'adresse suivante :

Monsieur le médiateur, MTV Médiation Tourisme Voyage BP 80 303 - 75 823 Paris Cedex 17 Coordonnées : info@mtv.travel

Informations : www.mtv.travel ».

ANNEXE 1: REGLEMENT SPECIFIQUE D'UTILISATION DES TRANSPORTS SUR RESERVATION FLEXO ET FLEXO +

PRÉAMBULE

Ce règlement d'exploitation spécifique aux services de Transports Sur Réserve (TSR) vient compléter le règlement général d'exploitation du réseau M réso, pour ce qui concerne le transport sur réservation et le transport des personnes à mobilité réduite.

Le TSR exploité sous le label «Flexo» vient utilement compléter l'offre du réseau M réso en proposant de nouvelles solutions de transport adaptées aux zones faiblement peuplées de l'agglomération grenobloise. Il est soumis au principe de réservation préalable permettant d'ajuster le gabarit et la capacité du véhicule au nombre de voyageurs (taxis, minibus...). L'exploitation du service TSR Flexo repose sur l'utilisation de l'outil MaResa.

Le TSR « Flexo+ » est quant à lui dédié aux Personnes à Mobilité Réduite. Il est assuré par des véhicules spécialement équipés (cf. Dispositions spécifiques au service Flexo+ PMR) et propose des dessertes sur l'ensemble du territoire (Métropole Grenobloise et Grésivaudan).

Chapitre 1 - Service de transports sur réservation Flexo

Article 1.1 – Modalités d'accès au service

Article 1.1.1 - Inscription

L'accès au service nécessite une inscription préalable. Le client peut s'inscrire :

- directement sur le site maresa.reso-m.fr
- sur l'application MaResa après l'avoir téléchargée (disponible sous Android et iOS)
- au du service de réservation Flexo au 04 38 70 38 70

L'inscription au service impose de renseigner les champs suivants : nom, prénom, numéro de téléphone, adresse email et mot de passe personnel.

Les identifiants de connexion du client sont l'adresse email renseignée et le mot de passe personnel.

Le numéro de téléphone et l'adresse email sont rattachées à un seul compte, ils doivent donc être uniques. Un même numéro ou une même adresse email, ne peut pas être utilisé pour créer plusieurs comptes.

Article 1.1.2 - Réservation

La réservation est possible 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7, et jusqu'à 2 heures avant le départ de la course¹.

- 1) Par téléphone au 04 38 70 38 70, touche 2 ;
- 2) Par internet en se connectant sur le site maresa.reso-m.fr ;
- 3) Via l'application MaResa : disponible sur Android et iOS.

Les clients peuvent réserver plusieurs jours en avance. La plage des jours d'ouverture du service peut varier en fonction de la publication des horaires par l'exploitant. En règle générale, le service est ouvert plusieurs jours à l'avance et au minimum 3 semaines.

Chaque client - adhérent peut réserver pour lui-même et pour plusieurs personnes dans la limite de 4 voyageurs simultanés.

Pour une réservation d'un trajet de week-end : à partir du jeudi 9 h et jusqu'à 00 h 00 (minuit) la veille.

Pour une réservation d'un trajet durant les vacances scolaires : à partir du samedi 9 h pour toute la semaine et jusqu'à 00 h 00 (minuit) la veille. Le client doit se présenter à l'arrêt de bus, 10 minutes avant l'heure de départ. La place n'est plus garantie et est susceptible d'être réattribuée si le client n'est pas présent 2 minutes avant le départ du bus.

Chaque client - adhérent peut réserver pour lui-même et pour plusieurs personnes dans la limite de 5 voyageurs simultanés.

Article 1.1.3 – Réservation nécessitant une prestation particulière de transport

Transport de groupe : les éventuelles demandes de transport de groupe (plus de 4 personnes) seront étudiées au cas par cas et sont alors à formuler dans un délai de 48 heures ouvrées avant le déplacement. Ce délai permet à l'exploitant de trouver un véhicule adapté à la prestation. Passé ce délai, la prestation n'est plus garantie.

¹ La réservation doit avoir lieu au moins 2 heures avant le départ théorique du terminus de la course demandée. Ce délai ne s'applique qu'aux usagers ne nécessitant pas une prestation particulière de transport.

Transport d'usager en fauteuil roulant : les usagers en fauteuil roulant doivent lors de leur réservation, préciser, soit dans la rubrique « équipements » de MaResa soit au téléconseiller, le type de fauteuil qu'ils utilisent :

- Fauteuil roulant pliable : le délai de réservation reste H-2, cependant, la prestation peut être refusée si la capacité du véhicule ne permet pas l'accueil du fauteuil (par exemple si un autre usager en fauteuil roulant pliable est déjà prévu sur la course). L'utilisateur est alors invité à réserver sur un autre créneau horaire.
- Fauteuil roulant non-pliable : l'utilisateur doit réserver dans un délai minimum de 48 heures ouvrées avant le déplacement et il est invité à préciser s'il s'agit d'un fauteuil manuel ou électrique afin d'adapter le véhicule.

Transport d'enfants : les équipements spécifiques doivent être fournis par le responsable légal.

- Pour les enfants de moins de 3 ans : être placé dans un siège spécifique dit « siège-auto » ;
- Pour les enfants de moins de 10 ans : être placé sur un rehausseur, aussi longtemps que la taille de l'enfant le nécessite.

Afin de faciliter le transport des enfants, il est possible de spécifier les besoins en équipements, via la rubrique « équipements » de MaResa ou directement auprès du téléconseiller. L'équipement, s'il est disponible, est alors mis à disposition du client pour son trajet dans la limite d'un équipement par trajet.

- Pour les sièges-auto, la demande doit être faite dans un délai de 48 ouvrées avant le déplacement, en cas d'indisponibilité du matériel, la réservation pourra être refusée ;
- Pour les rehausseurs, la demande doit être faite lors de la réservation. Aucun délai spécifique ne s'applique, en cas d'indisponibilité du matériel, la réservation pourra être refusée.

Quand le transport est assuré par des véhicules légers, la poussette doit être pliée et mise dans le coffre, l'enfant étant placé soit dans le siège spécifique, soit dans le rehausseur.

Il est conseillé pour les enfants de moins de 13 ans, qu'ils soient accompagnés de leurs parents ou de tout autre personne majeure dûment habilitée par eux.

Transport d'animaux : le transport d'animaux est autorisé dans les limites fixées à l'article 3.4. Pour les animaux de grande taille (ne pouvant tenir sur les genoux de l'utilisateur), le client devra le préciser dans la rubrique « équipements » de MaResa ou directement auprès du téléconseiller lors de sa réservation afin d'éviter la présence simultanée de deux animaux. Si une réservation réalisée précédemment par un autre client sur le même trajet possède déjà cette caractéristique, la réservation pourra être refusée. Cette restriction ne s'applique pas aux chiens guides ou accompagnateurs décrits à l'article 3.4.

Transport de vélos, skates, trottinettes, etc : les modalités de l'article 3.3 s'appliquent sans délai spécifique de réservation.

Article 1.2 - La prestation de transport

Le véhicule sera repérable grâce à un panneau ou un adhésif Flexo. A bord du véhicule, les utilisateurs doivent se conformer aux règles de sécurité, notamment en ce qui concerne le port de la ceinture de sécurité. L'utilisateur en fauteuil doit être équipé de sa propre ceinture et doit obligatoirement être maintenu par celle-ci. Quand les caractéristiques du véhicule l'exigent, le transport debout est interdit. En cas de forte affluence, la montée peut être interdite par le conducteur, aux voyageurs qui n'ont pas émis de réservation.

Le service Flexo fonctionne selon deux modes : les lignes virtuelles et le transport zonal.

Article 1.2.1 – Lignes Virtuelles :

Le service fonctionne telle une ligne de transport urbain avec des arrêts repérables par un poteau ou un abribus et aux horaires indiqués sur la fiche horaire et signalés par un pictogramme. La montée s'effectue obligatoirement aux arrêts réglementaires du réseau, à l'arrêt précisé lors de la réservation du voyage sauf cas de force majeure, et à complète immobilisation du véhicule.

Article 1.2.2 – Transport Zonal :

Le service fonctionne uniquement sur réservation. Les délais de réservations varient selon l'heure de la journée et la période de l'année. L'itinéraire n'est pas connu par avance et est déterminé à la fin de l'enregistrement des réservations. Tous les trajets d'arrêts à arrêts ne sont pas autorisés. Un fonctionnement spécifique est déterminé pour chaque transport zonal. Toute réservation en dehors de ce fonctionnement sera automatiquement refusée.

Le transport est possible uniquement dans les limites de capacité du véhicule exploitant. Toute réservation entraînant le dépassement de la capacité du véhicule sera refusée. Le transport d'UFR n'est possible que sur les lignes déclarées accessibles.

La prise en charge et la dépose s'effectue autour d'une « zone d'arrêt », le conducteur déterminant le point précis d'arrêt permettant la montée et la sortie en toute sécurité. Les « zones d'arrêt » sont marquées grâce à un panneau spécifique portant les couleurs du service (lorsque cela est possible le service s'appuie sur les arrêts existants des autres lignes du réseau). Leur position peut être connue en se connectant sur le site maresa.reso-m.fr ou grâce à l'application MaResa.

Article 1.2.3 - Type de véhicules

Les transports sont réalisés avec des véhicules dont le gabarit est adapté au nombre de réservations enregistrées et au profil des voyageurs (minibus équipés pour le transport de personnes en fauteuil roulant, véhicules légers...) sous réserve de respecter les délais de réservation spécifiques.

Le choix du véhicule, de groupage des voyageurs et d'itinéraire sont de la responsabilité de la SPL M TAG. Certains trajets sont confiés à des partenaires sous-traitants sans aucune modification de réservation ou de tarif pour les voyageurs.

Article 1.2.4 - Circulation et dépose

Le véhicule dessert uniquement les arrêts pour lesquels une réservation est préalablement enregistrée.

En cas de non-présentation d'un voyageur, un contact téléphonique (si un numéro de portable figure sur la fiche client) peut être tenté par le conducteur avant de quitter l'arrêt. Les conducteurs ne sont pas autorisés à attendre après l'heure convenue.

En fonction des aléas de circulation et du nombre d'arrêts desservis, les horaires de dépose peuvent varier de quelques minutes. La responsabilité de la SPL M TAG ne saurait être mise en cause pour quelque motif que ce soit notamment en raison des fluctuations qui peuvent s'effectuer en avance ou en retard. Le conducteur peut via son application déclarer un retard, l'usager est alors notifié.

La descente se fait obligatoirement au lieu de dépose inscrit sur la réservation.

Article 1.2.5 - Modification et annulation

Si pour une raison quelconque, le client ne peut effectuer le déplacement réservé, il est tenu d'en informer la SPL M TAG le plus tôt possible, au moins deux heures avant l'heure de départ de la course convenue:

- en appelant le 04 38 70 38 70,
- par internet en se connectant sur le site maresa.reso-m.fr ou l'application MaResa (pour les annulations jusqu'à deux heures avant le départ de la course).

Aucune modification ne peut être faite directement auprès du conducteur.

Après 3 retards ou absences répétés non justifiés de la part du client, ce dernier fera l'objet d'une mise en garde de la part de la SPL M TAG, qui en cas de non-respect, pourra donner lieu à la suspension de l'adhésion pour une durée de 1 mois à compter du nouveau retard ou de l'absence non justifiés.

Article 1.3- Tarification

Article 1.3.1 - Tarification générale

La tarification est celle appliquée au réseau général M réso. Comme sur l'ensemble du réseau M réso, la validation systématique est obligatoire.

A la montée, les clients doivent valider leur titre de transport dans les véhicules équipés d'un valideur. Lorsqu'il n'y a pas de valideur à bord, les clients doivent présenter leur titre de transport au conducteur.

L'accompagnateur d'un client PMR est soumis à tarification, il doit être muni d'un titre de transport valide, excepté s'il accompagne une personne titulaire d'une carte mobilité inclusion (CMI) comportant la mention « besoin d'accompagnement » ou « Besoin d'accompagnement Cécité ». Dans ces derniers cas, l'accompagnateur bénéficie de la gratuité sur toutes les lignes M réso.

Les voyageurs non pourvus d'un titre de transport peuvent se procurer un titre 1 voyage auprès du conducteur receveur, sur L'Appli M ou bien depuis leur téléphone portable (ticket par sms).

Article 1.3.2 – Prescriptions particulières

La SPL M TAG se réserve le droit de refuser le transport d'une personne dont le comportement peut représenter une gêne ou un danger pour les autres clients : état d'ébriété, agressivité, hygiène, fumeur... Après un premier courrier de mise en garde, la SPL M TAG pourra, en cas de récurrence, suspendre son adhésion pour une durée de 1 mois.

Chapitre 2 - Service FLEXO+ PMR

Article 2.1 – Modalités d'accès au service

Le service « Flexo+ PMR » est un service sur réservation, accessible et réservé aux personnes à mobilité réduite qui ne sont pas en mesure d'utiliser les lignes régulières dans des conditions d'accès et de sécurité satisfaisantes, dans l'aire des 49 communes de Grenoble-Alpes Métropole et des 43 communes de la communauté de communes Le Grésivaudan

Article 2.1.1 - Les ayants droit

Sont admis sur le service Flexo+ PMR les :

- personnes en fauteuil roulant,
- personnes non-voyantes ou malvoyantes bénéficiaires d'une carte portant la mention « cécité »,
- personnes ayant des difficultés déambulatoires (accès soumis à la présentation d'une Carte Mobilité Inclusion (CMI) portant la mention « invalidité » en cours de validité).
- les mineurs entre 10 et 18 ans sont acceptés sous réserve qu'ils aient l'autonomie suffisante pour faire le voyage seul (sinon, ils doivent être accompagnés) et sous réserve de la disponibilité des équipements spécifiques nécessaires à leur transport (sièges-auto, rehausseur).

Article 2.1.2 - Inscription

Toute personne circulant sur le service Flexo+ PMR (y compris en groupe) devra préalablement déposer un dossier d'adhésion au service Flexo+ PMR.

L'inscription au service Flexo+ PMR est soumise à acceptation. Elle nécessite de compléter un dossier avec les pièces justificatives. Ce dossier est à retirer auprès du service Flexo+ PMR par mail, téléphone ou courrier. Le dépôt d'un dossier complet et l'acceptation du règlement d'utilisation du service sont obligatoires.

L'inscription pourra être complétée par un entretien individuel avec un agent de la SPL M TAG pour mieux connaître les besoins de déplacement de la personne et présenter l'offre de transports en commun.

À partir des conclusions de cet entretien :

- la personne pourra alors être invitée à voyager sur les lignes régulières (sur une partie ou la totalité du trajet), s'il n'y a pas d'obstacle à l'accessibilité et dans la limite d'une correspondance ;
- un accompagnement ponctuel sur le réseau bus et tramway M réso pourra être proposé lorsque les conditions d'autonomie de la personne concernée le rendent possible ;
- les demandes qui méritent une prise en charge avec un véhicule adapté seront assurées avec le service Flexo+ PMR.

L'inscription ne peut en aucun cas se faire directement sur le site maresa.reso-m.fr ni sur l'application MaResa. Si le client a ouvert un compte sur les canaux mentionnés ci-avant, ceux-ci lui offrent un accès au service de transport sur réservation Flexo. Ce même compte pourra cependant donner accès au service Flexo+ PMR une fois que le client aura réalisé l'ensemble de la procédure d'inscription mentionnée ci-avant.

Article 2.1.3 – Accompagnement

L'accompagnement est possible sur le service Flexo+ dans la limite d'une personne au maximum.

Article 2.1.3.1 - Accompagnateur obligatoire

En cas d'autonomie insuffisante ne garantissant pas la sécurité sur le trajet, le client devra être accompagné par une personne valide de son choix pour l'assister dans ses déplacements. Cette demande devra être formulée dans le dossier d'inscription lorsque le client n'a pas l'autonomie suffisante pour voyager seul : personne dont le transport nécessiterait de dépasser les prérogatives des conducteurs réalisant le service (de la SPL M TAG ou de ses sous-traitants).

Si une demande d'accompagnateur a été formulée, la présence de l'accompagnateur est requise **obligatoirement** pour utiliser le service. En son absence, la SPL M TAG pourra annuler le transport. L'accompagnateur doit être en possession d'un titre de transport valide, et doit être en capacité de faciliter le voyage, l'accès et la descente de la personne à mobilité réduite. L'accompagnateur ne pourra pas avoir moins de 10 ans. L'accompagnateur n'est pas nécessairement toujours la même personne.

Article 2.1.3.2 – Accompagnateur facultatif

L'utilisateur peut être accompagné d'une personne au maximum qui devra être en possession d'un titre de transport valide. Il s'agit d'une personne valide qui participe au déplacement de l'utilisateur sans prendre en charge une mission d'assistance. Au moment de la réservation, l'utilisateur doit spécifier qu'il sera accompagné. Seul l'accompagnateur prévu lors de la prise de réservation est autorisé à voyager. L'accompagnement est autorisé sous réserve des places disponibles et uniquement par des personnes âgées de 10 ans ou plus.

Article 2.1.4 - Réservations de trajets occasionnels

Les réservations se feront en fonction des places disponibles à la date demandée. Il est donc vivement conseillé d'anticiper les réservations. Les réservations sont nominatives et individuelles. En cas de réservation pour un groupe, la liste des personnes transportées doit être transmise. L'ensemble des passagers ne peut concerner que des ayants droits et leurs accompagnateurs le cas échéant.

Au moment de la réservation, le client doit préciser :

- la date, l'heure et les adresses de prise en charge et de destination (commune, rue, n° de rue, bâtiment, accessibilité) ;
- toutes autres informations utiles.

La réservation est possible :

- **Par téléphone** en appelant le 04 76 20 66 33 pendant les heures d'ouverture du service Flexo+ PMR (voir horaires du service sur reso-m.fr) ;
- **Par internet*** en se connectant sur le site maresa.reso-m.fr, disponible : 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7 ;
- **Via l'application MaResa*** : sur Android et iOS.

**disponible uniquement sur certains trajets*

Les clients peuvent réserver plusieurs jours en avance. La plage des jours d'ouverture des réservations peut varier en fonction de la publication des horaires par l'exploitant. En général, elle se situe entre 1 et 2 semaines avant le trajet.

Lors de la réservation par téléphone, le conseiller du service Flexo+ PMR propose au client la solution de transport qui correspond le mieux à sa demande en fonction des disponibilités et de l'organisation du service. L'horaire proposé peut-être différent de l'horaire demandé. Lors d'une réservation via l'application MaResa ou le site internet maresa.reso-m.fr, le logiciel propose également au client la solution de transport qui correspond le mieux, le client peut toutefois explorer d'autres créneaux grâce aux boutons « plus tôt » / « plus tard ». Si la proposition convient au client, celui-ci doit la valider, le voyage apparaît ainsi dans sa liste de réservations.

Le service Flexo+ PMR est limité en moyens (véhicules et conducteurs), ainsi si une plage ne dispose plus de créneau, le client verra sa demande refusée et sera invité à choisir un autre créneau.

Article 2.1.5 - Réservations de trajets réguliers

Les réservations se feront en fonction des places disponibles à la date demandée. Les réservations sont nominatives et individuelles. Un transport régulier désigne un trajet récurrent ayant la même adresse de prise en charge / dépose, les mêmes horaires, réalisé au minimum 1 fois par semaine et pendant 5 semaines minimum.

Pour bénéficier du transport régulier, le client doit contacter le service Flexo+ PMR par téléphone dans un délai minimum de 3 semaines avant le début du transport. Les transports réguliers peuvent-être planifiés jusqu'à plusieurs mois en avance.

La mise en place d'un transport régulier ne peut pas se faire via l'application MaResa ou le site internet maresa.reso-m.fr.

Article 2.1.6 – Flexibilités de la réservation

Lors de la réservation, il est possible qu'une flexibilité soit communiquée au client. Celle-ci se traduit par des bornes temporelles concernant la prise en charge : « au plus tôt » et « au plus tard ».

Cela signifie que l'horaire de prise en charge indiqué lors de la réservation n'est qu'indicatif et pourra évoluer entre les deux bornes mentionnées ci-avant. L'horaire de prise en charge dépend en effet des autres réservations et du parcours commercial généré. L'horaire de prise en charge est fixé avant le déplacement, cet horaire est communiqué au client par mail ou SMS selon ses préférences dans un délai raisonnable. Une fois communiqué cet horaire est fixe et ne sera plus modifié.

Article 2.2 - La prestation de transport

Le service Flexo+ est divisé en plusieurs offres :

- Concernant les déplacements au sein de Grenoble Alpes Métropole, ci-après dénommé « secteur métropole »
- Concernant les déplacements au sein de la communauté de communes Le Grésivaudan ci-après dénommé « secteur Grésivaudan »
- Concernant les déplacements entre Grenoble Alpes Métropole et la communauté de communes Le Grésivaudan, ci-après dénommé « rabattement »

Article 2.2.1 - le service Flexo+ secteur métropole

Article 2.2.1.1- Horaires de fonctionnement du service de transport

Le service fonctionne tous les jours de l'année sauf le 1er mai. Les horaires du service sont disponibles sur la page dédiée au service Flexo+ sur reso-m.fr section « Flexo+ PMR secteur métropole ».

Les horaires indiquent l'heure de sortie (ou de rentrée) du véhicule au dépôt. Les horaires de première et de dernière prise en charge clients, seront donc fonction du lieu de début et/ou de fin du trajet.

Article 2.2.1.2 - Lieux de dépose / Prise en charge

Le service Flexo+ PMR offre un transport de porte à porte, ou en rabattement sur un arrêt M réso dans le périmètre des communes de la métropole grenobloise. La prise en charge ainsi que la dépose du voyageur s'effectuent sur le domaine public (voiries carrossables, trottoirs, parkings accessibles au public), dans des conditions de sécurité satisfaisantes. Un transport (une course) s'entend sans arrêt intermédiaire et pour un déplacement supérieur à 500 m. La destination de la course ne peut être modifiée en cours de route.

Pour des raisons de sécurité, le personnel de conduite n'est pas habilité au portage des personnes. Il a pour mission :

- l'aide à la montée dans le véhicule ;
- l'installation de la personne à bord du véhicule (arrimage du fauteuil et attache de la ceinture) ;
- le transport ;
- l'assistance à la descente du véhicule sur l'espace public.

Les conducteurs se réservent le droit de refuser des manipulations qu'ils jugeraient dangereuses pour les clients ou pour eux-mêmes. Le travail des conducteurs ne peut en aucun cas se substituer aux prestations qui sont du ressort des personnels spécialisés (ambulanciers, infirmiers, éducateurs, aide à domicile...).

Article 2.2.2 - le service Flexo+ secteur Grésivaudan

Article 2.2.2.1- Horaires de fonctionnement du service de transport

Le service fonctionne toute l'année du lundi au vendredi sauf jours fériés. Les horaires du service sont disponibles sur la page dédiée au service Flexo+ sur reso-m.fr section « Flexo+ PMR secteur Grésivaudan ».

Les horaires indiquent l'heure de sortie (ou de rentrée) du véhicule au dépôt. Les horaires de première et de dernière prise en charge clients, seront donc fonction du lieu de début et/ou de fin du trajet.

Article 2.2.2.2 - Lieux de dépose / Prise en charge

Le service Flexo+ PMR offre un transport de porte à porte, ou en rabattement sur un arrêt du réseau M réso dans le périmètre des communes de la communauté de communes Le Grésivaudan. La prise en charge ainsi que la dépose du voyageur s'effectuent sur le domaine public (voiries carrossables, trottoirs, parkings accessibles au public), dans des conditions de sécurité satisfaisantes. Un transport (une course) s'entend sans arrêt intermédiaire et pour un déplacement supérieur à 1000 m. La destination de la course ne peut être modifiée en cours de route.

Pour des raisons de sécurité, le personnel de conduite n'est pas habilité au portage des personnes. Il a pour mission :

- l'aide à la montée dans le véhicule ;
- l'installation de la personne à bord du véhicule (arrimage du fauteuil et attache de la ceinture) ;
- le transport ;
- l'assistance à la descente du véhicule sur l'espace public.

Les conducteurs se réservent le droit de refuser des manipulations qu'ils jugeraient dangereuses pour les clients ou pour eux-mêmes. Le travail des conducteurs ne peut en aucun cas se substituer aux prestations qui sont du ressort des personnels spécialisés (ambulanciers, infirmiers, éducateurs, aide à domicile...).

Article 2.2.3 - le service Flexo+ rabattement

Article 2.2.3.1- Horaires de fonctionnement du service de transport

Le service fonctionne toute l'année du lundi au vendredi sauf jours fériés. Les horaires du service sont disponibles sur la page dédiée au service Flexo+ sur reso-m.fr section « Flexo+ PMR rabattement ».

Les horaires indiquent l'heure de sortie (ou de rentrée) du véhicule au dépôt. Les horaires de première et de dernière prise en charge clients, seront donc fonction du lieu de début et/ou de fin du trajet.

Article 2.2.3.2 - Lieux de dépose / Prise en charge

Le service Flexo+ rabattement effectue la liaison entre des points de correspondance du réseau M réso et toutes les adresses des communes suivantes : Bernin, Biviers, Chamrousse, Crolles, La Combe-de-Lancey, Laval, Le Versoud, Montbonnot, Revel, Saint-Agnès, Saint-Ismier, Saint-Jean-Le-Vieux, Saint-Martin-d'Uriage, Saint-Mury-Monteymond, Saint-Nazaire-les-Eymes, Villard-Bonnot. Le trajet commence ou termine forcément à l'un des points de correspondance du service. La prise en charge ainsi que la dépose du voyageur s'effectuent sur le domaine public (voiries carrossables, trottoirs, parkings accessibles au public), dans des conditions de sécurité satisfaisantes. Un transport (une course) s'entend sans arrêt intermédiaire et pour un déplacement supérieur à 1000 m. La destination de la course ne peut être modifiée en cours de route.

Les points de correspondances sont disponibles sur la page dédiée au service Flexo+ sur reso-m.fr, section « Flexo+ PMR Rabattement ». La correspondance directe entre le service Flexo+ rabattement et un autre service Flexo+ est interdite. Le client pourra être repris en charge par un service Flexo+ après l'utilisation d'au moins une ligne régulière M réso et uniquement si sa destination n'est pas desservie en direct par les lignes régulières d'un point de rabattement.

Les trajets réguliers au sens de l'article 2.1.5 ne sont pas autorisés sur le service Flexo+ rabattement.

Pour des raisons de sécurité, le personnel de conduite n'est pas habilité au portage des personnes. Il a pour mission :

- l'aide à la montée dans le véhicule ;
- l'installation de la personne à bord du véhicule (arrimage du fauteuil et attache de la ceinture) ;
- le transport ;
- l'assistance à la descente du véhicule sur l'espace public.

Les conducteurs se réservent le droit de refuser des manipulations qu'ils jugeraient dangereuses pour les clients ou pour eux-mêmes. Le travail des conducteurs ne peut en aucun cas se substituer aux prestations qui sont du ressort des personnels spécialisés (ambulanciers, infirmiers, éducateurs, aide à domicile...).

Article 2.2.4 - Ponctualité

Les clients sont tenus d'être présents sur le lieu de prise en charge 5 minutes avant l'heure convenue et d'attendre le véhicule au moins 5 minutes après. Tout défaut pourra être considéré comme une absence.

Compte tenu des aléas de la circulation et de la spécificité des missions, les horaires annoncés au client ne sont qu'indicatifs. Ils peuvent en effet varier de quelques minutes par rapport aux horaires convenus. En cas de doute sur un horaire ou sur la réalisation du service, le client peut joindre au téléphone le service Flexo+ PMR.

Article 2.2.5 - Les conditions du transport Flexo+ PMR

Le choix du véhicule, du groupage des clients et de l'itinéraire emprunté par le conducteur relève de la seule responsabilité du service Flexo+ PMR.

Chaque demande de transport est soumise à validation en fonction des disponibilités du service Flexo+ PMR.

Le planificateur peut être amené à :

- proposer au client un autre horaire de prise en charge en fonction des disponibilités du service ;
- organiser des regroupements avec d'autres clients PMR ;
- proposer une correspondance avec le réseau M réso ;
- refuser, en dernier recours, la demande de transport.

Les paquets ou bagages sont admis dans les véhicules, dès lors qu'ils peuvent être transportés par le client ou son accompagnateur. Leur nombre est limité à 2, les sacs-à-main / sacoches / bandoulières / ou autres objets de petit format ne sont pas pris en compte.

Article 2.2.6 - Correspondance entre le service Flexo+ et les autres services de transport

Les correspondances vers d'autres services de transport sont autorisées. La préparation de l'itinéraire et la vérification de son accessibilité incombe au client. En aucun cas le service Flexo+ PMR ne pourra élaborer un itinéraire complet avec le client. En cas de difficultés dans la préparation de son voyage, le client pourra contacter un de nos conseillers au 04.38.70.38.70.

Article 2.3 - Annulation ou modification

Article 2.3.1 - Annulation

Si pour une raison quelconque le client ne peut effectuer le déplacement réservé, il est tenu d'en informer la SPL M TAG le plus tôt possible dans un délai minimum de 24 heures ouvrées avant l'heure de prise en charge convenue en appelant le service Flexo+ PMR au 04 76 20 66 33 en tenant compte des horaires de fonctionnement (voir horaires du service sur reso-m.fr) ou en annulant son ou ses trajets directement depuis l'application ou le site MaResa. L'annulation réalisée en dehors du délai minimum (annulation tardive) sur les outils numériques donne lieu à un avertissement automatique. Le client est invité à justifier son annulation auprès du service Flexo+ PMR.

Après 3 retards, annulations tardives, ou absences répétés non justifiés de la part du client, ce dernier fera l'objet d'une mise en garde de la part de la SPL M TAG, qui en cas de non-respect, pourra donner lieu à la suspension de l'adhésion pour une durée de 1 mois à compter du nouveau retard ou de l'absence non justifiés.

Aucune modification ne peut être faite directement auprès du conducteur.

Article 2.3.2 – Modification des trajets occasionnels

En cas de changements d'horaires et/ou d'itinéraires pour les voyages occasionnels, le client peut modifier sa réservation par téléphone ou via MaResa (application et site internet). Cette modification doit se faire au plus tôt et dans un délai minimum de 24 heures ouvrées avant l'heure de prise en charge de la réservation avant modification. Passé ce délai, le client est invité à emprunter le transport prévu ou à contacter le service Flexo+ PMR par téléphone. La modification d'une réservation en dehors du délai, si elle n'est pas justifiée, entraîne les mêmes conséquences qu'une annulation tardive ou une absence, voir 2.3.1.

Aucune modification ne peut être faite directement auprès du conducteur.

Article 2.3.3 – Modification des trajets réguliers

En cas de changements d'horaires et/ou d'itinéraires pour les voyages réguliers, le client doit faire une demande par téléphone ou par écrit (courrier, mail) auprès du service Flexo+ PMR le plus tôt possible. Ces transports peuvent également être annulés de manière ponctuelle (vacances, maladie...) en informant le service Flexo+ PMR. Les transports réguliers étant constitués majoritairement de tournées, il est demandé au client d'anticiper au maximum toute modification, au minimum 4 jours ouvrés avant le transport (date de réception de la demande).

Les annulations ou modifications tardives, ou absences répétées non justifiées de la part du client, pourront entraîner la suspension du caractère régulier du trajet pour une durée d'un mois. Le client devra dès lors réserver son ou ses trajets selon les modalités des trajets occasionnels voir 2.1.4.

Aucune modification ne peut être faite directement auprès du conducteur.

Article 2.4 - Sécurité

Les conducteurs du service Flexo+ PMR et des partenaires sous-traitants sont seuls juges concernant l'installation des clients. Vélos, cyclomoteurs, scooters électriques, ... ne peuvent être embarqués à bord des véhicules.

En cas de non-respect du règlement ou d'atteinte à la sécurité des clients ou des conducteurs, la SPL M TAG pourra refuser ou suspendre l'accès au service Flexo+.

Personnes en fauteuil roulant :

Les fauteuils roulants doivent être conformes à la norme NF ISO 7176-19. Ils doivent être en bon état et équipés des 3 points d'ancrage réglementaires pour les crochets de fixation au sol du véhicule. En cas d'impossibilité physique, le voyageur devra le préciser lors de sa réservation et pourra posséder une autorisation médicale l'exonérant de cette contrainte. Si tel n'est pas le cas, la SPL M TAG est en droit de refuser la prise en charge du client.

La personne en fauteuil doit être obligatoirement maintenue sur celui-ci par une ceinture de sécurité ventrale fournie par le client. Il s'assure que celle-ci soit visible du conducteur.

Article 2.5 - tarification appliquée au service Flexo+

La tarification M réso s'applique aux différents services Flexo+, dans les mêmes conditions que sur l'ensemble des autres lignes de transport.

ANNEXE 2 : REGLEMENT D'UTILISATION DES P+R

ARTICLE 1 – Cadrage des Parkings-Relais

Dans le cadre de sa Délégation de Service Public, la SPL M TAG exploite, pour le compte du SMMAG (Syndicat mixte des mobilités de l'aire grenobloise) des Parkings-Relais du réseau M réso (nommés P+R). Ces parkings sont publics et offrent diverses solutions de déplacements pour favoriser le report modal.

ARTICLE 2 – Durée du stationnement

Les parkings sont accessibles tous les jours de circulation du réseau M réso, de 4 h 30 à 1 h 30, y compris dimanches et jours fériés à l'exception du 1er mai.

Il n'est pas autorisé :

- de laisser son véhicule stationné au-delà d'1h30 du matin (heure d'arrêt de circulation du réseau M réso) et sur plusieurs journées consécutives ; *
- de faire pénétrer un véhicule, de l'arrêter ou le stationner, même provisoirement en dehors des horaires d'ouverture des parkings. *

En cas de non-respect de ces consignes, la SPL M TAG se réserve le droit de faire appel à la fourrière pour évacuer le véhicule à la charge et aux risques de son propriétaire.

*** Conditions particulières d'accès au P+R de Vallier Catane**

Seuls les titulaires d'abonnements mensuels ou annuels M réso peuvent bénéficier d'un accès et du stationnement 24h/24 au P+R de Vallier Catane grâce à un abonnement spécifique.

Cet abonnement est souscrit auprès de l'agent de surveillance. Son prix est fixé par délibération du SMMAG.

L'accès au parking ne peut cependant excéder la limite de validité de l'abonnement M réso. En cas de résiliation de l'abonnement M réso, l'abonnement 24h/24 est bloqué.

ARTICLE 3 – Conditions d'accès, de circulation et de stationnement

L'accès aux parkings est autorisé aux véhicules d'un poids total (PTAC) inférieur ou égal à 3,5 tonnes. Seuls les véhicules dont la hauteur hors tout est inférieure à celle des gabarits de contrôle peuvent accéder aux parkings. Il est interdit de stationner en dehors des emplacements matérialisés au sol ainsi que sur les voies de circulation.

Certains emplacements signalés par un marquage au sol sont réservés aux personnes à mobilité réduite. L'occupation de ces emplacements par des véhicules non autorisés est strictement interdite. Au besoin, la mise en fourrière des véhicules peut être requise par la SPL M TAG.

La circulation et la manoeuvre des véhicules doivent s'effectuer à allure modérée (15 km/h maximum). L'usage des avertisseurs sonores est interdit. La circulation des véhicules s'effectue dans le respect de la signalisation horizontale et verticale. En l'absence de signalisation, les règles de priorité à droite s'appliquent.

CONFORMÉMENT AUX DIFFÉRENTES RÉGLEMENTATIONS EN VIGUEUR, IL EST INTERDIT :

- de faire entrer un véhicule fonctionnant au GPL, non muni d'une soupape de sécurité réglementaire ;
- d'entreposer dans les voitures des matières inflammables ou explosives, des huiles, du carburant, la quantité de ce dernier étant strictement limitée au contenu des réservoirs ; tout transvasement est interdit ;
- d'effectuer des travaux de réparation ou d'entretien des véhicules ;
- de faire usage de tout appareil sonore susceptible d'incommoder le voisinage ;
- de distribuer de la publicité sur les voitures ou à la clientèle, ou de l'afficher dans l'enceinte des parkings, sans autorisation de la SPL M TAG.

Les véhicules stationnés doivent être vides de tout occupant et de tout animal.

ARTICLE 4 – Fonctionnement et titres de transport

Les parkings AUTOMATISES, sont équipés d'un dispositif de contrôle automatisé avec barrières en entrée et sortie. Ils sont mis à disposition gratuitement aux détenteurs d'un titre de transport reconnu sur le réseau M réso, ainsi qu'aux titulaires d'un abonnement M Vélo + avec l'option Consignes OU d'un abonnement TER Auvergne-Rhône-Alpes dont l'origine ou la destination est une gare à l'intérieure de la Métropole grenobloise OU d'un abonnement Cars Région comprenant la zone A. Les contrôles de titres s'effectuent sur les valideurs en entrée et sortie du P+R.

Un client ne disposant d'aucun des titres mentionnés ci-dessus, doit acheter un titre de transport M réso auprès du point de vente le plus proche ou auprès de l'agent de surveillance et le valider pour pouvoir déclencher l'ouverture de la barrière automatique du parking. Il a également la possibilité de poser sa carte bancaire sans contact directement sur le valideur, pour le prix d'un ticket unitaire. Les parkings en LIBRE ACCES ne disposent pas d'équipements de contrôles ou barrières. Les titres ne sont pas contrôlés.

SÉSAMES P+R

Afin de permettre la sortie des parkings AUTOMATISES, les abonnés aux consignes M Vélo + et TER doivent se procurer préalablement un Sésame P+R gratuit. Délivré en agences de Mobilité, il est chargé uniquement sur carte à puce de la communauté Oûra, nominative au nom et prénom de l'abonné. Le prix de la carte est à la charge du client.

Le sésame P+R n'est pas un titre de transport. Il ne permet pas de voyager sur le réseau, ni sur les lignes TER du périmètre de la Métropole grenobloise. Il ne sert qu'à la levée des barrières du parking.

Pour en bénéficier :

- les abonnés TER doivent présenter une info carte ou un justificatif d'achat d'un abonnement TER (mensuel ou annuel), non périmé, à son nom : un sésame de 12 mois est délivré.
- les abonnés aux consignes M Vélo + doivent présenter leur contrat de location Consigne. Selon la durée : jusqu'à 3 mois, un sésame de 90 jours est délivré ; pour les abonnements supérieurs à 3 mois, un sésame de 12 mois est délivré.

MODE OPERATOIRE DES PARKINGS AUTOMATISES :

1. pour accéder au parking, le client présente sur le valideur un des titres donnant accès aux P+R et définis à l'article 4. Les utilisateurs de l'application mobile L'Appli M accèdent au parking en flashant le QR Code affiché sur l'écran du valideur. Puis, dans l'Appli M, ils cliquent sur le logo P+R pour afficher le QR Code d'accès au parking, qu'ils valident ensuite comme un ticket papier QR Code pour déclencher l'ouverture de la barrière ;
2. pour sortir, le client doit valider son titre de transport sur le valideur situé avant la barrière automatique de sortie ;
3. la barrière se lève si le titre présenté est l'un des titres donnant accès aux P+R comme définis à l'article 4 ;
4. si le titre présenté a été validé depuis plus de 2 heures (ou si le Sésame P+R est expiré), alors le valideur consomme un titre contenu dans la carte. À défaut, le client doit s'en procurer un nouveau auprès du point de vente le plus proche ou de l'agent de surveillance. Il peut également utiliser sa carte bancaire sans contact en la posant directement sur le valideur, pour le prix d'un ticket unitaire.

ARTICLE 5 – Surveillance des parkings

Les parkings AUTOMATISES sont équipés d'un système de vidéosurveillance, en entrée et sortie uniquement.

Les parkings Grenoble Vallier-Catane, Echirolles Gare et La Tronche Grand Sablon disposent, en outre, d'une surveillance humanisée, du lundi au samedi de 7h00 à 20h00.

Article 6 – Plaintes

- la victime directe d'une agression ou d'un vol doit déposer plainte le plus tôt possible ;
- la victime peut se rendre au bureau de Police ou à la brigade de Gendarmerie de son choix ou bien écrire au Procureur de la République.

Il faut indiquer dans la plainte, outre les circonstances de l'incident, les dommages occasionnés (blessures, biens dérobés ou dégradés...) avec un certificat médical, en cas de blessures.

La victime fera un signalement à la SPL M TAG dans les heures qui suivent les faits afin que cette dernière puisse effectuer un relevé vidéo (transmis à la police ou gendarmerie à l'appui d'une plainte).

ARTICLE 7 – Responsabilités

Le stationnement s'effectue aux risques et périls des propriétaires des véhicules et des vélos, les droits perçus n'étant que des droits de stationnement et de transport, en aucun cas de gardiennage. Le stationnement ne constitue pas un contrat de dépôt.

La SPL M TAG ne peut être tenue pour responsable du vol partiel ou total des véhicules, de leurs accessoires et de leurs contenus, des dommages causés aux véhicules par d'autres usagers, des conséquences des actes de vandalisme ou d'effraction commis à l'intérieur du Parking-Relais.

Toute personne est responsable des accidents corporels ainsi que des dégâts matériels qu'elle pourrait causer dans l'enceinte des parkings tant aux véhicules qu'aux équipements et aux immeubles. En cas d'accident, le responsable est tenu d'en faire immédiatement déclaration à son assureur. Tout incident ou accident doit être signalé dans les plus brefs délais à la SPL M TAG (CS70258 – 38044 Grenoble Cedex 9 - 04 38 70 38 70)

La manœuvre, la conduite d'un véhicule appartenant à autrui, ainsi que l'utilisation de tout matériel d'exploitation du parking sont interdites à toute personne ne faisant pas partie du personnel d'exploitation. En cas d'infraction, la SPL M TAG décline toute responsabilité, le contrevenant supportant les dommages causés aux personnes et aux biens.

ARTICLE 8 – Fermeture exceptionnelle

La SPL M TAG peut être amenée à fermer un P+R pour des raisons de sécurité. Aucune indemnité ne peut être demandée à la SPL M TAG pour l'impossibilité de stationnement qui en résulte.

ARTICLE 9 – Acceptation du présent règlement

Le fait de faire pénétrer un véhicule, de l'arrêter ou le stationner, même provisoirement, entraîne l'acceptation sans restriction ni réserve du présent règlement.

P+R AUTOMATISÉS

ÉCHIROLLES Gare* - EYBENS Le Verderet* - GIÈRES Plaine des Sports* - GRENOBLE Esplanade* - GRENOBLE Vallier-Catane* - LE FONTANIL-CORNILLON Palluel* - LA TRONCHE Grand Sablon* - LE PONT-DE-CLAIX L'Étoile* - SEYSSINET-PARISSET Hôtel-de-Ville* - SEYSSINS Le Prisme* - SASSENAGE Engenières

P+R EN LIBRE ACCÈS

- DOMÈNE Les Arnauds* - LE PONT-DE-CLAIX Marcelline* - MEYLAN La Revirée* - SAINT-ÉGRÈVE Gare* - SAINT-ÉGRÈVE Karben* - VIF La Valonne* - VARGES-ALLIERES-ET-RISSET Rochefort* - BRIE-ET-ANGONNES Tavernolles - SASSENAGE Jean Prévost - VIZILLE Chantefeuille

* : Parkings relais ayant fait l'objet d'une mise à disposition par le SMMAG à la SPL M TAG