

RÈGLEMENT GÉNÉRAL D'UTILISATION DU RÉSEAU M RESO

Mise à jour du 01/07/2025

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 - Conditions d'utilisation du réseau

Article 1.3 - Principe de validation

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

1.3.2 - 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 - Arrêts

2.4.1 - Caractère facultatif des arrêts – Lignes de bus

2.4.2 - 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 ACCESSIBLES A TOUS ET TRANSPORTS DES PERSONNES A MOBILITE REDUITE

Chapitre 1 - Service de transports sur réservation Flexo

Chapitre 2 - Service TSR intra Grésivaudan

Chapitre 3 – Transport à la demande (TAD) intra-Voironnais

Chapitre 4 - Service FLEXO+ PMR

Chapitre 5 – Transport à la demande pour les PMR sur le territoire du Pays Voironnais

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 (SMMAG) délègue en partie l'exploitation commerciale de son réseau de transport à la SPL M TAG et à GR4 Mobilités.

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, GR4 Mobilités ou le SMMAG (appelés les exploitants des lignes M réso) et tout service placé sous leur autorité.

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 les lignes 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 propres à chaque opérateur des lignes 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.

Le périmètre du réseau M réso est le suivant :

Le réseau de transport urbain M réso, s'étend sur les territoires de la Métropole Grenobloise, du Grésivaudan et du Pays Voironnais.

49 communes du territoire de la Métropole Grenobloise

Brié-et-Angonnes, Bresson, Champagnier, Champ sur Drac, Claix, Corenc, Domène, Echirolles, Eybens, Fontaine, Fontanil-Cornillon, Le Gua, Gières, Grenoble, Herbey, Jarrie, Meylan, Miribel-Lanchâtre, Montchaboud, Mont-Saint-Martin, Notre-Dame-de-Commiers, Notre-Dame-de-Mésage, Murianette, Noyarey, Poizat, Pont-de-Claix, Proveysieux, Quaix en Chartreuse, Saint-Barthélémy-de-Séchilienne, Saint-Egrève, Saint-Georges de Commiers, Saint-Martin d'Hères, Saint-Martin-le-Vinoux, Saint-Paul-de-Varces, Saint-Pierre-de-Mésage, Le-Sappey-en-Chartreuse, Sarcenas, Sassenage, Séchilienne, Seyssinet-Pariset, Seyssins, La Tronche, Varces, Vaulnaveys-le-Bas, Vaulnaveys-le-Haut, Venon, Veurey-Voroize, Vif, Vizille.

43 communes du territoire du Grésivaudan

Allevard, Barraux, Biviers, Chamrousse, Chapareillan, Crêts en Belledonne, Crolles, Frogès, Goncelin, Hurières, La Buissonnière, La Chapelle-du-Bard, La Combe-de-Lancey, La Flachère, La Pierre, La Terrasse, Laval-en-Belledonne, Le Champ-près-Frogès, Le Cheylas, Le Haut-Bréda, Le Moutaret, Le Touvet, Le Versoud, Les Adrets, Lumbin, Montbonnot-Saint-Martin, Plateau-des-Petites-Roches, Pontcharra, Revel, Saint-Ismier, Saint-Jean-le-Vieux, Saint-Martin-d'Uriage, Saint-Maximin, Saint-Mury-Monteymond, Saint-Nazaire-les-Eymes, Saint-Vincent-de-Mercuze, Sainte-Agnès, Sainte-Marie-d'Alloix, Sainte-Marie-du-Mont, Tencin, Theys, Villard-Bonnot

31 communes du territoire du Voironnais

Bilieu, Charancieu, Charavines, Charnècles, Chirens, Coulevie, La Buisse, La Murette, La Sure en Chartreuse, Massieu, Merlas, Moirans, Montferrat, Réaumont, Rives, St Aupre, St Blaise du Buis, St Bueil, St Cassien, St Etienne de Crossey, St Geoire en Valdaine, St Jean de Moirans, St Nicolas de Macherin, St Sulpice des Rivoires, Tullins, Velanne, Villages du Lac de Paladru, Voiron, Voissant, Voreppe, Vourey.

Détail des lignes cars Région conventionnées permettant de circuler à l'intérieur des 3 territoires (Métropole Grenobloise, Grésivaudan et Voironnais).

- T60 - Pont en Royans - Grenoble
- T64- Villard de Lans - Lans - Engins - Sassenage - Grenoble
- T65 - Villard de Lans - Lans - St Nizier du Moucherrotte - Seyssinet Pariset - Grenoble
- T75- Bourg d'Oisans - Séchilienne - Vizille - Grenoble
- T83 - Chambéry - Le Touvet - Montbonnot - La Tronche - Grenoble
- T90 - Corps - La Mure - Laffrey - Notre Dame de Message - Vizille - Grenoble
- T91- Gap - Jarrie - Grenoble

- T92 -La Mure - La Motte d'Aveillans - Notre Dame de Commiers - Grenoble
- T95 - Mens - Vif - Grenoble
- VIF02 (desserte locale) : Saint-Martin-de-la-Cluze - Vif
- VIZ06 (desserte locale) La Mure - Laffrey - Notre Dame de Message – Vizille

Toutes les autres lignes cars Région ne sont pas conventionnées, il n'est donc pas possible de les utiliser avec un titre M réso.

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,
- à la montée dans les bus auprès des conducteurs,
- sur l'application smartphone L'Appli M (Android et iOS),
- avec la carte bancaire
- depuis votre téléphone mobile en envoyant un sms, .
- tous lieux de vente agréés par le réseau M réso.

Les titres collectifs peuvent être achetés auprès de notre service Administration des ventes.

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 L'Appli M, sur les distributeurs en stations tramways ou lignes Chrono et tous lieux de vente agréés par le réseau M réso).

Le client est responsable du bon usage et du bon état de fonctionnement de son titre.

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.

Il est précisé que le paiement des titres de transport achetés dans les bus auprès du conducteur 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 - Conditions d'utilisation du réseau

Les titres M réso permettent de circuler sur l'ensemble du réseau de transport urbain, c'est-à-dire sur le territoire de la Métropole Grenobloise et du Grésivaudan mais également sur le territoire du Pays Voironnais. Ces titres permettent également d'emprunter les lignes du réseau TER à l'intérieur de la Métropole Grenobloise uniquement et les lignes cars Région conventionnées à l'intérieur des 2 territoires (Métropole Grenobloise et Grésivaudan uniquement).

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. Seul le Pass Tourisme est valable 24 à 168 heures à compter de la première validation selon le produit acheté.

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 abonnements 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.

Pour les lignes intra-Grésivaudan les enfants de moins de 5 ans doivent être munis d'un titre de transport délivré gratuitement à l'agence de Crolles

Article 1.3 - Principe de validation

Si les voyageurs sont démunis de titre en cours de validité, ils sont tenus d'en acheter un auprès du conducteur-receveur ou par carte bancaire, ou avant leur accès à bord des bus, dans les lieux de vente cités en article 1.

Pour les clients utilisateurs de QR Code, Carte Oûra ou carte bancaire

Lors de la validation, un avertisseur sonore de refus est émis par le valideur ainsi qu'un message sur l'écran du valideur indiquent 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 à l'aide du smartphone sur les valideurs classiques en flashant le QR Code affiché sur l'écran du valideur.

L'abonné qui voyage à l'intérieur du Voironnais ou du Grésivaudan doit flasher le QR code présent sur une étiquette apposée sur le valideur. L'écran du smartphone indique si le titre est bien validé ou non.

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, il est donc nécessaire d'attendre le SMS de confirmation avant de monter dans le véhicule. En cas de correspondance, le client n'a pas à renvoyer un nouveau SMS, c'est le ticket commandé avant la première montée qui permet de voyager y compris en correspondance.

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'utilisateur de se prémunir de toute panne éventuelle.

Article 1.3.1 – Lignes de bus : 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 1.3.2 – 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 c'est-à-dire entre les gares d'Échirolles, Grenoble, Saint-Égrève, Le Pont-de-Claix, Gières, Jarrie-Vizille, Vif et Saint-Georges-de-Commiers.*

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.

Les enfants n'ayant pas atteint l'âge de 5 ans révolus ne peuvent voyager sur les lignes du réseau que s'ils sont accompagnés d'une personne habilitée à les surveiller y compris dans le cadre du transport scolaire.

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.

Pour les lignes intra-Voironnais, lors des arrêts prolongés aux terminus des lignes, les voyageurs ne sont autorisés à monter dans les véhicules qu'en présence du conducteur.

L'accès des personnes à mobilité réduite ou des personnes avec poussette aux bus 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 titulaires de la carte CMI, priorité ou stationnement, 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 ayant droits dans l'ordre énuméré ci-dessus.

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

Les utilisateurs de fauteuil roulant ou scooter électrique PMR sont tenus de bloquer le fauteuil / scooter après la montée à bord des véhicules autorisés. Les voyageurs sont invités à préserver un espace de passage, en conséquence à prendre les véhicules **suivants** en cas d'affluence.

Les fauteuils roulants ou scooters électriques PMR, sont admis dans les véhicules dans les conditions suivantes :

- les agents du réseau sont habilités à en refuser l'admission s'ils sont susceptibles de constituer un risque d'accident,
- les exploitants des lignes M réso ne peuvent, en aucun cas, être tenus responsables des conséquences des accidents dont ils auraient été à 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 2.3.1 – Les fauteuils roulants

A bord des bus et tramways

Pour les bus équipés, il est obligatoire d'utiliser les places aménagées à cet effet. En cas d'indisponibilité de l'espace UFR, la personne en fauteuil ne peut pas accéder.

A bord des autocars

Les utilisateurs de fauteuil roulant sont tenus d'utiliser la place spécifique réservée aux fauteuils et attacher ce dernier avec les attaches prévues à cet effet avant que le véhicule ne redémarre.

Article 2.3.2 – Les scooters électriques PMR

L'accès aux scooters électriques PMR à bord des tramways et bus accessibles étant réservé aux personnes à mobilité réduite, il vous sera demandé votre carte mobilité inclusion ou carte d'invalidité en cas de contrôle.

A bord des Tramways

Les scooters électriques pour personnes à mobilité réduite sont admis à bord des tramways.

A bord des bus accessibles

Dans le cadre d'une expérimentation, depuis 1er janvier 2025, les scooters électriques pour personnes à mobilité réduite sont autorisés à bord des bus accessibles et aux arrêts accessibles. Cette autorisation est soumise aux conditions suivantes :

- Le véhicule à bord duquel l'utilisateur souhaite monter est un véhicule de type "accessible", donc disposant des équipements adéquats en matière d'embarquement, de débarquement, et d'un espace UFR dédié disponible. En cas d'indisponibilité de l'espace UFR, la personne en scooter électrique PMR ne peut pas accéder. Vous trouverez la liste des lignes accessibles sur le site www.reso-m.fr
- Les scooters électriques PMR admis à bord doivent respecter la taille maximale de 0.75 m de largeur et 1.25 m de profondeur

Pour des raisons sécuritaires, les scooters électriques PMR ne sont pas admis sur les lignes exploitées en autocars avec système d'attache et d'ancrage.

Article 2.4 – Arrêts

Article 2.4.1 - 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 aux arrêts matérialisés de la ligne.

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 2.4.2 - 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 des exploitants des lignes M réso, 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
- l'exploitant 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'usager a la responsabilité exclusive de fixer et cadenasser son vélo sur un des supports libres et de signaler toute difficulté au conducteur. L'usager 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

Le transport des colis et bagages à main est autorisé gratuitement dans la limite de la place disponible, et de façon à ne pas gêner les déplacements dans le véhicule afin qu'à tout moment le couloir de circulation et l'accès à la porte de secours restent libres de ces objets. Aucun siège ne pourra être occupé par des objets. Tout bagage dont l'une des dimensions est supérieure à 70 cm sera mis dans les soutes du véhicule par le voyageur ainsi que le matériel des sports de montagne. Les bagages placés en soute doivent faire l'objet d'un étiquetage par leur propriétaire.

Pour des raisons de sécurité les engins de mobilité électriques ne peuvent pas être transportés dans le véhicule

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

- dans les autocars à plancher bas de grande capacité, les poussettes sont admises dans le véhicule dans la limite de 2 par véhicule. La poussette doit être dans le sens inverse de marche du véhicule avec les freins enclenchés. Les enfants doivent être attachés dans la poussette.

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 [chiens de 1^{re} catégorie de type Pit-Bull, Tosa...] et 2^{ème} catégorie (chiens de garde et de défense de type Rottweiler, Staffordshire terrier...) 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 susceptible 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

En application des articles R 2242-2 à R 2242-25 du Code des transports, et sans que cette liste soit exhaustive, le règlement rappelle les interdictions suivantes

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 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 M réso 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 M réso.
- 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,
-

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
-

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.

M réso 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),.

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 assuré 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 récidive, 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 (récidive 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 bon fonctionnement des signaux ou appareils affectés à l'exploitation quelconque et de manœuvrer, 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, graffitis, sur les véhicules, les équipements billettiques et locaux/installations M réso,
- d'apposer toute affiche sur les stations tramway et abribus 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 les exploitants des lignes M réso.

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 identifiés par leur tenue, leur badge ou leur carte d'agent assermenté.

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.

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 2242-1 du code des transports.

En application de l'article L2242-6 du code des transports, les auteurs d'infractions répétées aux règles tarifaires peuvent être poursuivies pour délit d'habitude et punis de six mois d'emprisonnement et de 7 500 € d'amende.

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 en effectuant le versement d'une indemnité 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 pour les lignes exploitées par la SPL M Tag, à l'agence de Crolles pour les lignes exploitées par GR4 Mobilités ou à l'agence de Voiron pour les lignes exploitées par le SMMAG; Dans ce cas, il est rajouté aux sommes dues le montant des frais de constitution du dossier.

Sur les lignes exploitées par la SPL M Tag, le voyageur en situation irrégulière pourra effectuer sur le champ le versement d'une indemnité, à l'agent verbalisateur (par chèque, CB, en espèces) pour éviter les frais de constitution du dossier. Le paiement de l'amende entraîne la reconnaissance de l'infraction et produit les effets d'une transaction avec les exploitants des lignes M réso. 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 et recueillir 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 (hors paiement immédiat), 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 3 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€, sauf pour le ticket sms pour lequel il n'est pas possible de valider en correspondance

Article 5.3.2 – Autres infractions (hors infractions tarifaires)

Les articles R 2242-2 et suivants du code des transports sanctionnent les comportements interdits dans les espaces et les véhicules affectés au transport public de voyageurs, autres que les infractions tarifaires.

Les contrevenants aux dispositions du présent règlement sont passibles des peines d'amendes de 3ème à 5ème classe sans préjudice des réparations civiles et des frais d'affichage des jugements de condamnation, qui pourraient être réclamés par les exploitants des lignes M réso.

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 M réso 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.

La plupart des 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 M réso 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 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.

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 M réso 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 M réso est invité à le remettre au conducteur-receveur ou aux agences de Mobilité.

M réso 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 selon la ligne sur laquelle l'objet a été perdu :

- soit à l'agence de Mobilités Centre-Ville, durant les heures d'ouverture du lundi au vendredi, pendant un délai de 7 jours, au 49, avenue Alsace-Lorraine à GRENOBLE.
- Soit directement auprès du transporteur exploitant de la ligne

Les cartes Oûra trouvées sur des lignes exploitées par GR4 Mobilités sont disponibles à l'agence Mobilités de Crolles et pour celles trouvées sur des lignes exploitées par le SMMAG sont disponibles à l'agence Mobilité de Voiron.

Tout objet trouvé et remis à l'agence de Mobilités Centre-Ville est remis à la Police municipale de Grenoble après un délai de 7 jours.

Pour les objets stockés chez les transporteurs, ces derniers sont conservés au maximum 1 an.

M réso 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. M réso 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 DES EXPLOITANTS DES LIGNES M RESO

Chapitre 8 – Données personnelles – Engagements de qualité de service des exploitants des lignes M réso – 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@m-reso-m.fr

Ou bien à l'attention du DPO, soit en se rendant en agences de Mobilité, soit par courrier à SPL M TAG – DPO - CS 70258 - 38044 Grenoble cedex 9 ou à GR4 Mobilités par courrier à l'adresse DPO - 431 avenue Ambroise Croizat - 38920 Crolles ou à SMMAG à l'adresse DPO – 10 rue Hébert, 38 000 Grenoble.

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

Les exploitants des lignes M réso s'engagent 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 M réso oeuvre au quotidien pour offrir un service de qualité.

Tous ces éléments sont mesurés tout au long de l'année ce qui permet à M réso de mettre en œuvre 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 M réso sera pris en compte par ce dernier.

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 clients 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 M réso ou en cas d'absence de réponse dans un délai d'un mois, peuvent saisir le Médiateur compétent dont les exploitants des lignes M réso relèvent, 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 ACCESSIBLES A TOUS ET TRANSPORTS DES PERSONNES A MOBILITE REDUITE

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 les transports 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. Fonctionnement détaillé dans le Chapitre 1.

Le TSR exploité sous le label "TSR intra-Grésivaudan" vient compléter l'offre M réso intra-Grésivaudan en proposant des solutions de transport adaptées aux zones faiblement peuplées du Territoire du Grésivaudan. Il est soumis au principe de réservation préalable permettant d'ajuster le gabarit et la capacité du véhicule au nombre de voyageurs. L'exploitation du service TSR intra-Grésivaudan se réserve par téléphone. Fonctionnement détaillé dans le Chapitre 2.

Le TSR exploité sous le label "TAD intra-Voironnais" vient compléter l'offre M réso intra-Voironnais en proposant des solutions de transport adaptées aux zones faiblement peuplées du Territoire du Pays Voironnais. Il est soumis au principe de réservation préalable permettant d'ajuster le gabarit et la capacité du véhicule au nombre de voyageurs. L'exploitation du service TAD intra-Voironnais se réserve par téléphone. Fonctionnement détaillé dans le Chapitre 3.

« Flexo+ PMR » 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). Fonctionnement détaillé dans le Chapitre 3.

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)
- auprès 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 de 4h30 à 22h 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 ;
- 2) Par internet en se connectant sur le site maresa.reso-m.fr ;
- 3) Via l'application MaResa : disponible sur Android et iOS.

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.

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. Au-delà de ce nombre, se reporter à l'article 1.1.3 Transport de groupe.

Article 1.1.3 – Réserveant 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.

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'usager est alors invité à réserver sur un autre créneau horaire.
- Fauteuil roulant non-pliable : l'usager 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. 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 est déjà prévu sur la course). L'usager est alors invité à réserver sur un autre créneau horaire

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 heures ouvrées avant le déplacement, en cas d'indisponibilité du matériel, la réservation pourra être refusée dans un délai de 2 heures avant le début de la course ;
- 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.

(*) : Si le véhicule est supérieur à 9 places, les équipements pour enfants ne sont pas fournis par le transporteur.

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'usager), 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 a été 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 rollers et trottinettes pliées peuvent être transportés dans le coffre si un seul client sur l'ensemble de la course en fait la demande

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'usager 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), des horaires prédéfinis et signalés par un pictogramme sur la fiche horaire. 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 - Secteur Notre Dame / Saint Pierre de Mésage :

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. 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 électrique n'est pas possible en transport zonal.

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 et emprunte l'itinéraire de son choix.

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'utilisateur 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 :

- 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).
- en appelant le 04 38 70 38 70,

Aucune modification ne peut être faite directement auprès du conducteur.

Il est demandé au client d'informer tout de même en cas d'annulation en deçà des 2 heures, pour éviter le déplacement inutile du véhicule.

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 récidive, suspendre son adhésion pour une durée de 1 mois.

Chapitre 2 - Service TSR intra Grésivaudan

Article 2.1 – Modalités d'accès au service

Article 2.1.1 - Inscription

L'accès au service nécessite une inscription préalable par téléphone au 04.38.70.38.70 ou directement à l'agence de Mobilité de Crolles.

L'inscription au service impose de renseigner les champs suivants : nom, prénom, date de naissance, numéro de téléphone, adresse email et adresse postale.

L'identifiant de connexion du client et le mot de passe sont communiqués lors de l'inscription. Il est fortement recommandé à l'utilisateur de modifier son mot de passe une fois l'accès à son compte réalisé.

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.

Le client s'engage à respecter les conditions d'utilisation du TSR intra-Grésivaudan lors de l'inscription.

Article 2.1.2 - Réservation

La réservation est obligatoire pour chaque voyage.

Les réservations sont possibles :

- 1) Par téléphone au 04.38.70.38.70 aux horaires d'ouverture de l'agence de Mobilité ;
- 2) Par internet en se connectant sur le site reso-m.fr, rubrique « TSR intra-Grésivaudan » 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7.

Les réservations sont possibles maximum 15 jours à l'avance, et au minimum la veille avant 18h00. Les réservations du lundi doivent se faire avant le vendredi 18h00.

En cas de jour férié la veille du voyage, les réservations doivent être effectuée au plus tard le dernier jour ouvré avant ce jour férié à 18h00.

Spécificité pour la ligne 57 (Saint-Martin d'Uriage – Chamrousse) : Les réservations sont possibles jusqu'à 2h00 avant le départ.

Chaque client - adhérent peut réserver pour lui-même et pour plusieurs personnes dans la limite de 3 voyageurs simultanés.

Article 2.1.3 – Réservation nécessitant une prestation particulière de transport

Transport d'utilisateur en fauteuil roulant : les véhicules ne sont pas équipés pour accueillir des fauteuils roulants sur les lignes sur réservation.

Transport d'enfants : Les enfants de moins de 10 ans doivent être accompagnés d'une personne majeure capable de les surveiller. Le dispositif d'attache et de rehausse des enfants doit être fourni par l'accompagnant.

- 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.

Transport d'animaux : Les animaux ne sont pas autorisés à bord des véhicules du service sur réservation.

Transport de vélos, skates, trottinettes, etc : Les vélos, skates, trottinettes, skis, sacs de parapentes, etc. ne sont pas admis dans les lignes sur réservation. Chaque usager peut amener au maximum un sac à dos à bord.

Article 2.2 - La prestation de transport

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.

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

Article 2.2.1 – Lignes Virtuelles :

Le service fonctionne telle une ligne de transport urbain avec des arrêts (repérables par un poteau ou un abribus), des horaires prédéfinis et signalés par un pictogramme sur la fiche horaire. Le service fonctionne uniquement sur réservation. 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 2.2.2 – Transport Zonal :

Le service fonctionne uniquement sur réservation. L'itinéraire n'est pas connu par avance et est déterminé à la fin de l'enregistrement des réservations. Les horaires sont définis à l'arrivée pour le matin et au départ pour l'après-midi.

Le transport est possible uniquement dans les limites de capacité du véhicule. Toute réservation entraînant le dépassement de la capacité du véhicule sera refusée.

La prise en charge et la dépose s'effectue aux arrêts définis lors de la réservation.

Article 2.2.3 - Type de véhicules

Les transports sont réalisés avec des véhicules légers. Ils peuvent accueillir au maximum 7 usagers simultanément. Pour des raisons d'exploitation, le véhicule léger peut être remplacé exceptionnellement par un véhicule d'une plus grande capacité.

Article 2.2.4 - Circulation et dépose

Le véhicule dessert uniquement les arrêts pour lesquels une réservation est préalablement enregistrée et emprunte l'itinéraire de son choix.

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 attendent au maximum 3 minutes après l'heure théorique de prise en charge.

En fonction des aléas de circulation et du nombre d'arrêts desservis, les horaires de dépose peuvent varier de quelques minutes. La responsabilité de GR4 Mobilités 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.

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

Article 2.2.5 - Modification et annulation

La modification ou l'annulation d'une réservation se fera au plus tôt auprès de l'agence de Mobilité de Crolles ou sur le site reso-m.fr (si la réservation a été faite par internet), et au plus tard la veille avant 18h00 afin que le service Exploitation puisse s'organiser.

Les annulations effectuées la veille après 18h00 ou le jour de la prise en charge du transport sont non conformes. Dans ce cas, **le client devra contacter malgré tout l'agence de Mobilité de Crolles dès que possible (ouverture à 8h00).**

En cas d'absence ou d'annulation non conforme, le client sera sanctionné de la façon suivante :

- à la première absence/annulation non conforme : le client recevra un courrier d'avertissement.
- à la seconde absence/annulation non conforme : le client recevra un courrier en recommandé et sera suspendu 30 jours à sa réception.

Le client s'engage à respecter ces conditions d'utilisation afin de préserver la continuité du service sur réservation. En cas de suspension de 30 jours, le client aura toujours la possibilité de se déplacer sur les lignes régulières et scolaires M réso.

Article 2.3- Tarification

Article 2.3.1 - Tarification générale

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

Les voyageurs non pourvus d'un titre de transport peuvent se procurer un titre 1 voyage auprès du conducteur receveur ou par ticket par sms.

Article 2.3.2 – Prescriptions particulières

GR4 Mobilités 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, GR4 Mobilités pourra, en cas de récidive, suspendre son adhésion pour une durée de 30 jours.

Chapitre 3 – Transport à la demande (TAD) intra-Voironnais

Article 3.1 – Modalités d'accès au service

Article 3.1.1 - Inscription

Inscription au service Toute personne souhaitant utiliser le service, de manière régulière ou non, doit être inscrite et communiquer ses coordonnées à la centrale de réservation.

Article 3.1.1 – Itinéraires et horaires de transport

Ils sont décrits dans les fiches horaires spécifiques au transport à la demande (TAD). Le service est garanti même pour une seule personne transportée. Cependant le déclenchement de la course est conditionné par la disponibilité des places dans le véhicule et par les moyens disponibles pouvant être mobilisés (véhicules, chauffeurs). La prise en charge se fait d'arrêt à arrêt et le trajet est réalisé au plus court en fonction des personnes présentes dans le véhicule, y compris en cas de correspondances entre lignes. L'horaire prévu sur les fiches horaires pourra, compte tenu des enchaînements d'arrêts ou de la disponibilité du véhicule, faire l'objet d'un décalage de plus ou moins 30 minutes. Dans ce cas, le client sera prévenu au plus tôt par la centrale de réservation. En cas de retard sur l'horaire prévu, la personne est prévenue par téléphone par la centrale de réservation.

Article 3.1.2 – Modalités de réservation

Appelez notre centrale de réservation au 04.38.70.38.70 et sélectionnez transport sur réservation ou envoyez un mail à tadvoironnais@smmag.fr

Les réservations se font : par téléphone ou par mail) - au plus tôt 7 jours avant le jour du trajet demandé. - au plus tard la veille du trajet à 16h15. Les réservations sont prises en compte durant les heures d'ouverture de la Centrale de réservation du lundi au vendredi, de 8h à 12h et de 14h à 16h30 (16h15 pour un trajet le lendemain). Les réservations pour le lundi sont effectuées au plus tard le vendredi. Des réservations de dernière minute peuvent s'effectuer la veille du trajet ou le jour même sur des courses déjà déclenchées au planning, sans modification d'itinéraire et dans la limite des places et des moyens disponibles. Lors des réservations, quel que soit le média utilisé (téléphone, mail), l'utilisateur devra indiquer :

- Ses noms, prénoms, adresse et son numéro de téléphone.
- Les points d'arrêt de départ et de destination ;
- L'horaire réservé correspondant aux fiches horaires ;
- Le nombre de personnes concernées par la réservation ;
- Les conditions particulières à son transport (siège enfant nécessaire, fauteuil roulant, ...)

L'utilisateur pourra être rappelé par l'Agence Mobilité en cas d'absence de moyens disponibles pour son trajet. Des propositions d'horaires décalés ou alternatifs pourront être effectuées. Certaines courses pourront être refusées en cas de saturation des moyens disponibles (véhicules, chauffeurs). La destination prévue lors de la réservation ne peut être modifiée au cours du trajet. Aucune halte ne peut être faite pendant le parcours à la convenance de l'utilisateur. Toute annulation du transport doit être effectuée au plus tard deux heures avant le départ de la navette auprès de la Centrale de réservation, pendant ses horaires d'ouverture. Toute personne qui, pour des raisons diverses, annulerait de façon répétée ses réservations ou qui, régulièrement, ne serait pas présente au lieu de prise en charge se verra, après mise en demeure par le SMMAG, exclue du service, dans des conditions définies au présent règlement.

Article 3.2 – Les modalités de transport

Article 3.2.1 - Titres de transport

Le règlement des prestations se réalise dans les mêmes conditions que sur le service régulier. Il est possible de se procurer un ticket à l'unité auprès du chauffeur. Les abonnements et cartes 10 trajets sont disponibles auprès des différents points de vente.

Article 3.2.2 - Conditions de transport

De façon générale et plus particulièrement pour les personnes à mobilité réduite (PMR) la prestation ne peut être assimilée à un transport médical et ne comprend pas la prise en charge et l'accompagnement dans le domaine public ou privé (portage dans les escaliers, montée des étages...). Elle comprend une aide à la montée du véhicule depuis le point d'arrêt, la fixation éventuelle du fauteuil, le transport et une aide à la descente du véhicule. Le conducteur assure également un accompagnement tout au long du trajet (information...). Pour des raisons de sécurité le personnel n'est pas habilité à faire du portage ou à faire franchir plusieurs marches à un client en fauteuil.

Si l'utilisateur est en retard, le conducteur est autorisé à attendre 5 minutes après l'horaire défini. Passé ce délai, la réservation est considérée comme non suivie d'effet. Comme tout retard des usagers pénalise l'ensemble de la clientèle, il est demandé aux usagers de se présenter 5 minutes avant l'horaire réservé.

Les usagers doivent respecter les interdictions générales valables sur M réso et se conformer aux instructions de sécurité du règlement du réseau disponible dans le véhicule. La fixation des fauteuils au sol du véhicule est obligatoire ainsi que la ceinture de sécurité sur fauteuils ou places assises. Pour les utilisateurs en fauteuil roulant non muni de dispositifs homologués, une étude au cas par cas des conditions de fixation sera réalisée.

Poussettes

Les poussettes ne sont pas autorisées ouvertes à bord des véhicules affectés au transport à la demande. Elles sont donc pliées et considérées comme un bagage et l'enfant doit être assis sur un siège enfant.

Les usagers doivent avoir précisé lors de la réservation la nécessité d'un siège auto pour les enfants et l'âge de ces enfants ; le siège étant fourni par le transporteur.

Animaux

A l'exception des chiens guide, admis gracieusement, les animaux domestiques de petite taille sont tolérés lorsqu'ils sont installés dans un panier ou un sac convenablement fermé. Le conducteur pourra refuser un transport s'il considère que l'animal crée une gêne pour les autres utilisateurs.

Bagages

Seuls les bagages ou colis peu encombrants sont autorisés à bord du véhicule, les objets restants sous l'entière responsabilité de leur propriétaire. Le conducteur pourra refuser un transport s'il considère que les objets créent une gêne ou un danger pour les autres utilisateurs (odeur, encombrement, produit inflammable, etc).

Les vélos ne sont pas autorisés à bord des véhicules TAD, même pliants.

Article 3.2.3 - Informations/ Réclamations :

Le présent règlement sera remis à tout usager et sera disponible à l'intérieur du véhicule et à l'Agence Mobilité du Pays Voironnais.

Le point central pour les demandes d'informations et les réclamations est l'Agence Mobilité du Pays Voironnais. 4 avenue des frères Tardy 38500 VOIRON. Ouverture du lundi au vendredi de 8h00 à 12h00 et de 14h00 à 18h00. Le samedi de 09h00 à 12h00. Toutes les réclamations écrites relatives au service de transport à la demande sont à formuler sur <https://www.reso-m.fr/175>.

Chapitre 4 - Service FLEXO+ PMR

Article 4.1 – 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 4.1.1 - 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 4.1.2 - 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](https://www.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 3.1.3 – Accompagnement

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

Article 4.1.3.1 - 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 4.1.3.2 – 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 4.1.4 - 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 4.1.5 - 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 4.1.6 – 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 4.2 - 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 4.2.1 - le service Flexo+ secteur métropole

Article 4.2.1.1 - 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 4.2.1.2 - 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 4.2.2 - le service Flexo+ secteur Grésivaudan

Article 4.2.2.1- 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 4.2.2.2 - 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 du 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 4.2.3 - le service Flexo+ rabattement

Article 4.2.3.1 - 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 4.2.3.2 - 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 3.1.5 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 4.2.4 - 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 4.2.5 - 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 4.2.6 - 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 4.3 - Annulation ou modification

Article 4.3.1 - 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 répétées non justifiées 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 justifiées.

Aucune modification ne peut être faite directement auprès du conducteur.

Article 4.3.2 – 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 4.3.3 – 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 voire 2.1.4.

Aucune modification ne peut être faite directement auprès du conducteur.

Article 4.4 - 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 4.5 - 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.

Chapitre 5 – Transport à la demande pour les personnes à mobilité réduite sur le territoire du Pays Voironnais

Article 5.1 – Modalités d'accès au service

Le SMMAG propose deux services de Transport à la Demande aux personnes à mobilité réduite (PMR) sur le territoire du Pays Voironnais : le service de substitution pour le premier et le service adapté pour le second. Ces services sont réservés aux PMR qui ne sont pas en mesure d'utiliser les lignes de transport régulières dans des conditions d'accès et de sécurité satisfaisantes, seules ou accompagnées. Il s'agit d'un service de transport collectif de voyageurs (hors transports scolaires et sanitaires) au même titre que le réseau régulier.

Le périmètre desservi correspond donc au périmètre de transport urbain de la communauté d'agglomération du Pays Voironnais, plus 2 communes extérieures également desservies. Les communes desservies sont : Biliieu ; Charancieu ; Charavines ; Charnècles ; Chirens ; Coublevie ; La Buisse ; La Murette ; Massieu ; Merlas ; Moirans ; Montferrat ; La Sûre en Chartreuse (Pommiers-la-Placette , St Julien de Ratz) Les Villages du Lac de Paladru (Paladru, Le Pin) ; ; Réaumont ; Rives ; Saint-Aupre ; Saint-Blaise-du-Buis ; Saint-Bueil ; Saint-Cassien ; Saint-Etienne-de-Crossey ; Saint-Geoire-en-Valdaine ; Saint-Jean-de-Moirans ; Saint-Nicolas-de-Macherin ; Saint-Sulpice-des-Rivoires ; Tullins ; Velanne ; Voiron ; Voissant ; Voreppe ; Vourey , le Fontanil ; Miribel les Echelles ;

Article 5.2 – Le service de substitution

Article 5.2.1 - Le service de substitution :

Le transport de substitution répond aux exigences de l'article 45 de la loi n°2005-102 du 11 février 2005 pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées. Réserve aux personnes en fauteuil, il compense l'inaccessibilité des arrêts ou des véhicules du réseau. Il fonctionne d'un arrêt de transport à un autre arrêt, aux mêmes horaires et sur les mêmes itinéraires que les services réguliers.

Le transport de substitution dessert les mêmes liaisons que le réseau de transport régulier M réso intra-Voironnais, selon le même type de fréquence et d'amplitude horaire que le réseau général pour la commune concernée.

Le service est assuré même pour une seule personne transportée.

Article 5.2.2 - Le service adapté

Le service s'adresse aux personnes en situation de handicap temporaire ou permanent. Il est proposé en porte-à porte. Le service est assuré même pour une seule personne transportée. Il fonctionne entre 6h30 et 19h00 dans la limite des moyens disponibles. La prise en charge et la dépose sont confirmées au client par nos conseillers, après accord du transporteur.

Compte tenu des moyens disponibles, les salariés sont prioritaires sur les créneaux d'heures de pointe 6h30/9h30 et 15h30/17h30 et le mercredi de 11h à 12h00. Il est proposé en priorité aux autres usagers des trajets en dehors de ces horaires.

Compte tenu des moyens disponibles, il n'est pas possible de réserver plus d'un aller / retour par jour.

Le déclenchement de la course est conditionné par la disponibilité des places dans le véhicule et par les moyens disponibles pouvant être mobilisés (véhicules, chauffeurs).

L'utilisateur pourra être rappelé par l'Agence Mobilité en cas d'absence de moyens disponibles pour son trajet, au plus tard la veille du trajet. Des propositions d'horaires décalés ou alternatifs pourront être effectuées. Certaines courses pourront être refusées en cas de saturation des moyens. (véhicules, chauffeurs).

Les personnes ont accès au service sur la base des critères suivants :

- Personnes en fauteuil roulant (avec ou sans carte d'invalidité)
- Personnes non voyantes ou malvoyantes titulaires d'une carte mobilité inclusion - invalidité de 80% avec mention cécité ou équivalent. - Personnes justifiant d'un accès à un service similaire dans un autre périmètre de transports.
- Les personnes justifiant d'un handicap sévère temporaire limitant la locomotion sur la base d'un certificat médical valide mentionnant l'utilisation d'un fauteuil roulant ou de béquilles, pour une durée précise.

Après instruction de la demande par la maison départementale de l'autonomie de l'Isère, par le SMMAG et avis médical favorable, Les personnes titulaires d'une carte mobilité inclusion - invalidité à 80 % sans mention, ou d'une carte mobilité inclusion - invalidité à 80 % liée à un périmètre de marche réduit, ayant des difficultés déambulatoires ne permettant pas l'usage des transports classiques, c'est-à-dire :

- Les personnes avec appareillage limitant les déplacements, cannes anglaises, déambulateurs, rollator, assistance respiratoire.
- Les personnes avec troubles de l'équilibre sévères et quasi permanents nécessitant un accompagnement (maladies neurologiques).

Le SMMAG, organisateur du service évalue les possibilités pour le client de se rabattre sur le réseau de transport accessible (service de substitution faisant l'objet d'une obligation légale en cas de ligne non accessible).

En cas d'impossibilité il propose l'accès pour un an au service en porte à porte. Les conditions d'accès peuvent néanmoins être revues à la discrétion du Pays Voironnais compte tenu des conditions de financement du service en porte à porte.

Article 5.3 – Inscription au service

Article 5.3.1 - Inscription au service

Toute personne souhaitant utiliser les services, de manière régulière ou non, doit être inscrite. La demande d'accès est gratuite.

La demande peut être faite en Agence Mobilité de Voiron ou par correspondance auprès du service transport du Pays Voironnais, 40 rue Mainssieux 38511 VOIRON. Le formulaire est également téléchargeable sur le site www.reso-m

Lors de son inscription, la personne devra remplir le questionnaire prévu à cet effet, et fournir tous les justificatifs d'incapacité nécessaires. Cette procédure d'accès au service est indispensable pour s'assurer de la conformité de la situation du demandeur avec le public visé par le service. La personne une fois inscrite sera recensée dans le fichier client.

Après instruction de la demande, un report sur le transport régulier accessible pourra être proposé en cas d'existence d'une ligne et d'arrêts accessibles à proximité des origines et destination souhaitées, sauf situation spécifique justifiée.

Pour les personnes se déplaçant difficilement sans tierce personne, la présence d'un accompagnant lors du trajet (du type aide à domicile ou tiers identifié) pourra être requise pour l'accès au service et pour la validation des réservations.

Les voyageurs occasionnels bénéficiant d'un service PMR dans un autre périmètre de transport bénéficient d'une procédure simplifiée : ils doivent laisser leurs coordonnées détaillées lors de la réservation en Agence Mobilité et justifieront de leur handicap auprès du chauffeur.

Article 5.4 – Modalités de réservation

La réservation doit être faite au plus tôt 7 jours avant le jour du trajet et au plus tard la veille avant 16h15.

Réservation au 04 76 20 66 33 pendant les heures d'ouverture du service TAD PMR (voir horaires du service sur reso-m.fr) ou par mail à l'adresse tadvoironnais@smmag.fr.

Un report sur le transport régulier accessible pourra être proposé en cas d'existence d'une ligne/arrêts accessibles à proximité des origines/destinations souhaitées (sauf situation spécifique justifiée).

La prise en charge et la dépose seront confirmées après accord du transporteur qui pourra proposer une adaptation de ces horaires sur la demi-journée.

Article 5.4.1 - Itinéraires et horaires de transport

Le service de substitution fonctionne aux mêmes arrêts, jours et horaires que les lignes régulières du réseau. Le service adapté fonctionne de 6h30 à 19h00 aux périodes de fonctionnement et liaisons de commune à commune des lignes M réso intra-Voironnais non intégralement accessibles, **hors dimanche et jours fériés**.

Cette desserte est effectuée en porte en porte, d'une adresse de départ à une adresse de destination, situées sur le domaine public ou sur le domaine privé ouvert aux public (voies d'accès à des lotissements, parkings de grandes surfaces...) et dans des voies d'accès réservées aux riverains.

Le service et horaires de prise en charge et de dépose sont définis avec le client, après confirmation de la possibilité de prise en charge par le transporteur. La desserte est possible en heure de pointe et en heure creuse mais afin d'optimiser l'utilisation du (des) véhicule (s) dédié (s) en fonction des réservations, il pourra être proposé aux clients une adaptation des horaires sur la demi-journée.

Pour tous les services TAD PMR, le trajet est réalisé au plus court en fonction des personnes présentes dans le véhicule. Le déclenchement de la course est lié à la disponibilité des places. La centrale de réservation proposera le cas échéant des horaires alternatifs.

En cas de retard sur l'horaire prévu, la personne est prévenue par téléphone par la centrale de réservation.

Article 5.4.2 - Accompagnement des personnes handicapées

La place des accompagnateurs doit être réservée à l'avance.

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 accompagnateurs sont acceptés dans la limite des places disponibles, les personnes ayant accès au service étant prioritaires ; ils ne peuvent donc être abonnés au service de substitution. Il pourra être demandé aux clients ayant la mention besoin d'accompagnement sur leur carte mobilité inclusion - invalidité d'être accompagnés lors de leurs déplacements.

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 et GR4 Mobilités exploitent, 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 ou GR4 Mobilités 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 ou GR4 Mobilités.

La circulation et la manœuvre 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 ou GR4 Mobilités.

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 ou GR4 Mobilités 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 ou GR4 Mobilités 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 ou GR4 Mobilités 431 avenue Ambroise Croizat 38920 Crolles - 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 ou GR4 Mobilités décline toute responsabilité, le contrevenant supportant les dommages causés aux personnes et aux biens.

ARTICLE 8 – Fermeture exceptionnelle

La SPL M TAG ou GR4 Mobilités peut être amené(e) 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 – MONTBONNOT-SAINT-MARTIN Pré de l'Eau

LUMBIN Long Prés** - BERNIN Cloyères** - VILLARD BONNOT Brignoud gare** - VILLARD BONNOT Gare de Lancey** - GONCELIN Gare** - PONTCHARRA Gare** - LE TOUVET Grandes Terres** - SAINT ISMIER La Bâtie**

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

** : *Parkings relais ayant fait l'objet d'une mise à disposition par le SMMAG à GR4 Mobilités*