

Le service ACCELIS est un service sur réservation, accessible et réservé aux personnes à mobilité réduite qui ne sont pas en mesure d'utiliser les lignes régulières du réseau LE MET' dans des conditions d'accès et de sécurité satisfaisantes.

### Article 1 : Champ d'application

Le règlement d'exploitation spécifique au service ACCELIS vient compléter le règlement général d'exploitation du réseau LE MET', les Conditions Générales de Vente et d'Utilisation et la Politique de Confidentialité du service « ACCELIS », pour tout ce qui concerne ce service.

Les dispositions du présent règlement sont applicables au service sur réservation de transport public à la demande des personnes à mobilité réduite « ACCELIS » mis en œuvre sur le territoire de l'Eurométropole de Metz.

Le non-respect de ces règles est constitutif d'infractions susceptibles d'être constatées par procès-verbal et sanctionnées par les différents textes légaux ou règlementaires en la matière.

### Article 2 : Nature des prestations

ACCELIS est un service de transport adapté aux personnes à mobilité réduite. Il permet des déplacements de porte à porte dans les communes de l'Eurométropole de Metz, sur réservation préalable, sans accompagnement aux étages, sans portage. La prestation est assurée par du personnel sensibilisé et formé aux différents types de handicaps à bord de véhicules spécialisés.

### Article 3 : Horaires de fonctionnement du service

Le service est disponible :

- Du lundi au vendredi, de 6 h à 20 h,
- Le samedi de 6 h à minuit,
- Les dimanches et jours fériés, de 8 h à 20 h.

### Article 4 : Les ayants droits

#### 4.1. Les ayants droits

Le service ACCELIS est ouvert aux personnes disposant de la Carte Mobilité Inclusion mention invalidité ou atteintes des handicaps suivants (supérieur ou égal à 80 %) quelle que soit le lieu de résidence :

1) Handicap physique sévère permanent limitant la locomotion :

- Usager en fauteuil roulant,
- Personne titulaire de la carte d'invalidité attribuée par la CDAPH (Commission des Droits et de l'Autonomie des Personnes Handicapées) dans le cadre de la MDPH,
- Carte orange barrée d'une diagonale verte avec la mention « Station debout pénible »,
- Personne titulaire de la carte d'invalidité attribuée par les Anciens Combattants,
- Carte blanche double barrée rouge,
- Carte blanche double barrée bleue.

2) Handicap visuel sévère permanent :

- Personne titulaire de la carte d'invalidité attribuée par la COTOREP ou la CDES
- Carte orange avec une canne blanche,
- Carte orange avec une étoile verte.

3) Handicap physique sévère temporaire limitant la locomotion :

Personne titulaire d'un certificat médical avec une période de validité de 3 mois maximum délivré par un médecin attestant cumulativement :

- le patient est atteint d'un handicap physique sévère temporaire nécessitant l'utilisation d'un fauteuil roulant,
- ce handicap ne lui permet pas, pour se déplacer, d'utiliser un moyen de transport individuel (voiture particulière, taxi, ...) ou collectif (réseau d'autobus LE MET').

Le certificat ne pourra faire l'objet que d'un seul renouvellement.

#### 4) Enfants handicapés :

Les enfants handicapés sont transportés à partir de 6 ans si leur handicap correspond à l'un des handicaps décrits aux postes 1a, 1b, 2a ou 3a. Des dérogations pourront être accordées pour transporter des enfants âgés de moins de 6 ans, sous réserve qu'ils soient accompagnés.

#### 4.2. Les accompagnateurs

Le transport d'un accompagnateur est gratuit et pris en compte dans la réservation dans le cas où le client dispose d'une carte d'invalidité précisant « Besoin d'accompagnement » ou « Tierce personne ».

Dans les autres cas, l'accompagnateur sera autorisé à accéder au véhicule à condition de se munir d'un titre de transport ACCELIS et dans la limite des places disponibles et à la demande de l'utilisateur, ayant droit du service.

Le nombre d'accompagnateur est limité à deux.

L'accompagnateur ne peut être lui-même inscrit au service.

### Article 5 : Inscription

Pour accéder au service, une inscription préalable est nécessaire, cette adhésion est gratuite

Pour bénéficier du service ACCELIS, toute personne doit préalablement :

- Etablir un dossier d'inscription
- Réserver son déplacement.

Ces formalités sont effectuées gratuitement par le service ACCELIS dans le respect de la confidentialité de toutes les informations qui lui sont transmises conformément à la législation en vigueur (Informatique et Liberté).

#### 5.1 Dossier d'inscription

Le dossier d'inscription est nécessaire pour contrôler les conditions d'ayant droit du demandeur et pour enregistrer les informations nécessaires pour assurer le transport dans les meilleures conditions.

Sur simple demande de la personne intéressée, le service ACCELIS lui adresse un dossier de demande d'inscription.

Une fois rempli, le dossier doit être retourné au service ACCELIS, accompagné des pièces demandées (photocopie de la Carte Mobilité Inclusion Invalidité ou de l'attestation pour les bénéficiaires de l'APA - Allocation Personnalisée d'Autonomie -, de la carte d'identité du bénéficiaire).

Après réception des pièces justificatives (photocopies de la carte d'invalidité ou certificat médical et de la carte d'identité), l'inscription sera confirmée par courrier ou par email à l'adresse indiquée par le demandeur.

Dès réception de leur confirmation d'inscription, les usagers pourront effectuer leurs réservations au service.

### Article 6 : Réservation

#### 6.1 Moyens de réservation

Les personnes inscrites au service ACCELIS qui désirent se déplacer doivent faire une réservation préalable pour chacun des déplacements souhaités.

Les réservations peuvent être réalisées du lundi au samedi de 7h à 19h (sauf jours fériés),

- Soit par téléphone, au 0 969 397 480 (numéro cristal, coût d'un appel local),
- Soit par mail : [accelis@lemet.fr](mailto:accelis@lemet.fr)

Dans le cas d'une réservation par mail, celle-ci est considérée comme enregistrée lorsque l'utilisateur a reçu une confirmation par le même canal.

#### 6.2 Délais de réservation

Les réservations de trajet sont effectuées au minimum 24 heures à l'avance.

Les réservations effectuées la veille des déplacements pourront être réalisées jusqu'à 17h.

Les réservations des déplacements pour le week-end et le lundi doivent se faire au plus tard le vendredi avant 17h.

Dans le cas d'un transport suivant un jour férié, la réservation doit être effectuée le dernier jour ouvré avant 17h précédant le jour férié.

Une réservation peut être réalisée jusqu'à 21 jours à l'avance, sauf cas de réservation multiple, voir article 6.4.

#### 6.3 Déroulement d'une réservation

La demande d'un usager peut porter sur un horaire de départ ou un horaire d'arrivée. Sur la base d'un horaire théorique de départ, se situant à plus ou moins 15 minutes de la demande initiale.

Les trajets de moins de 500m, distance calculée sur la voie publique par le plus court chemin entre le point de départ et le point d'arrivée, et les trajets hors du périmètre de l'Eurométropole de Metz ne pourront être assurés par le service ACCELIS.

L'horaire de prise en charge est défini entre le service ACCELIS et l'utilisateur à l'occasion de la réservation, en fonction de la demande de l'utilisateur et des disponibilités du service. En cas d'indisponibilité à l'heure demandée, le service ACCELIS proposera à l'utilisateur les horaires possibles à plus ou moins 90 minutes.

Lors de chaque réservation, l'utilisateur est tenu d'indiquer le motif de son déplacement, suivant une classification préétablie :

- Achats
- Centre éducatif
- Loisir
- Santé
- Scolaire
- Travail

L'utilisateur veillera, lors de sa réservation, à communiquer l'adresse de prise en charge, l'adresse de dépose ainsi que toute autre information nécessaire à la bonne réalisation du transport telle que l'accessibilité du lieu de rendez-vous, la présence d'un accompagnateur, un numéro de téléphone pour être joint sur place, etc.

Les réservations relatives à des déplacements pour démarches personnelles (Achats et loisir) seront limitées à 5. Pour faire une nouvelle réservation, il faudra donc qu'une des 5 réservations ait été réalisée.

#### 6.4 Réservations récurrentes

Une demande de réservations récurrentes sur une période supérieure à un mois doit faire l'objet d'une réservation écrite (courrier ou courriel) et sera confirmée par le même biais.

Ces transports peuvent être annulés de manière ponctuelle par l'utilisateur (vacances par exemple) en indiquant de manière précise la date de reprise du transport. A défaut de date connue de reprise du transport (hospitalisation, suspension d'activité...) ou en cas de modification fréquente du transport régulier, ce dernier pourra être suspendu.

### Article 7 : Le voyage

#### 7.1 Organisation du service

L'exploitant se réserve le droit de privilégier le recours au groupage. A ce titre, la durée du trajet pourra atteindre au maximum 90 minutes.

#### 7.2 Ponctualité

Le client doit être présent à l'arrêt 5 minutes avant l'heure théorique de prise en charge communiquée dans le créneau indiqué lors de la réservation (article 7.3).

En cas d'absence, le motif de l'absence doit être communiqué à l'exploitant.

#### 7.3 Respect des arrêts

Le transport est effectué entre les deux points prévus lors de la réservation. La destination ne peut pas être modifiée en cours de trajet.

### Article 8 : Annulations

#### 8.1 Les délais d'annulation

Le voyageur peut annuler une réservation jusqu'à la veille de la course à 19h (le samedi pour le lundi et le dernier jour ouvré avant un jour férié), par téléphone ou par courriel, à partir des coordonnées figurant à l'article 6.1.

#### 8.2 Absence du voyageur provoquant le déplacement inutile du conducteur

Si l'annulation intervient moins de 10 minutes avant l'heure convenue, ou en cas d'absence complète d'annulation, le transport ne peut plus être proposé à une autre personne et engendre un déplacement en absence.

Sans nouvelle du client dans l'heure qui suit le déplacement en absence, et dans le cas où un retour est réservé, le trajet retour est automatiquement annulé par ACCELIS. Cette disposition évite ainsi un second déplacement en absence. Ce transport mobilisé et non utilisé par la personne qui l'a réservé, qualifié de déplacement en absence, fait l'objet d'une facturation de 15 euros. Faute de régularisation par l'utilisateur dans un délai d'un mois de cette pénalité, l'accès au service peut être suspendu.

Cependant, il est à noter que l'utilisateur peut faire valoir les circonstances exceptionnelles de ce déplacement en absence, sous 8 jours et sur justificatif. Dans ce cas, une analyse au cas par cas pourra conduire à une levée de la pénalité pour déplacement en absence et ce uniquement pour des circonstances exceptionnelles. Néanmoins, cette levée de pénalité sera systématiquement requalifiée en annulation hors délai et ne pourra faire l'objet d'aucune contestation. L'utilisateur sera alors redevable du montant équivalent au « ticket 1 voyage ACCELIS » par personne et par trajet.

De plus, les déplacements en absence répétés nuisent à la qualité du service public dans la mesure où ils réduisent d'autant les propositions de transports faites aux autres usagers. Aussi dans le cas où le client effectue des déplacements en absence récurrents,

il pourra se voir interdire de manière provisoire ou définitive l'accès au service « ACCELIS », de manière à garantir au mieux la qualité de l'offre pour l'ensemble des usagers et de limiter les perturbations du service.

### 8.3 Annulations, abusives et absences à l'arrêt

Les voyageurs qui effectuent des annulations hors délais et non justifiées, ou qui ne se présentent pas au point de rendez-vous dans le créneau convenu et ne peuvent justifier de leur absence sont passibles de pénalités dont les modalités d'alerte et de sanction sont les suivantes :

En cas d'absence ou d'annulation hors délais non justifiée, la procédure suivante sera appliquée :

- mise en garde de l'exploitant par courrier à la 1ère infraction constatée au cours des 12 derniers mois.
- application de la sanction pécuniaire à la 2ème infraction constatée au cours des 12 derniers mois.
- application de la suspension temporaire d'accès au service (30 jours) à la 3ème infraction constatée au cours des 12 derniers mois.
- suspension d'un an d'accès au service à la 4ème infraction constatée au cours des 12 derniers mois.

La deuxième annulation hors délai et/ou absence au point de rendez-vous non justifiée sur les douze derniers mois donnera lieu à une sanction pécuniaire de 15 €. Cette somme sera redevable à la SEMOP TEM et devra être payée :

- A l'Espace Mobilité LE MET' - Place de la République, en espèces, par chèque ou Carte Bancaire.
- Par chèque à l'ordre de la SEMOP TEM adressé à : SEMOP TEM | 10, rue des Intendants Joba CS 30009 57063 Metz Cedex 02
- Par virement à la SEMOP TEM :

LA BANQUE POSTALE

Code IBAN : FR42 2004 1010 0530 8424 9P02 683

Code BIC : PSSTFRPLIL

Le voyageur disposera de 30 jours après l'envoi du courrier (cachet de la poste faisant foi) pour payer le montant de la sanction pécuniaire de 15€. Passé le délai de 30 jours, des frais de dossier seront automatiquement ajoutés à l'indemnité forfaitaire :

- Après 30 jours : 10€
- Après 45 jours : 20€

### Article 9 : Modification de la situation du client

Toute modification d'adresse, de numéro de téléphone, devra faire l'objet d'une information écrite (courrier/courriel) ou téléphonique, aux numéros et adresses figurant à l'article 6.1.

### Article 10 : Achat de titres de transport

Les titres de transport permettant l'utilisation du service ACCELIS sont les suivants :

- 1 voyage ACCELIS : 1.70 € (tarifs au 01/01/2026)
- 10 voyages ACCELIS : 15.30 € (tarifs au 01/01/2026)

Les tarifs applicables figurent en euros TTC dans la grille tarifaire du Réseau LE MET' et sont révisables périodiquement en fonction des décisions de l'Autorité Organisatrice de Transport, l'Eurométropole de METZ.

Les titres sont vendus à bord des véhicules, à l'Espace Mobilité - Place de la République à Metz, et pour les porteurs de carte Simplifiés sur les distributeurs de titres, chez les dépositaires et sur le site lemet.fr.

Tout voyageur doit être muni d'un titre de transport valable et dûment validé à bord.

### Article 11 : Comportement à bord du véhicule

A bord du véhicule, les utilisateurs doivent se conformer aux instructions de sécurité.

Les voyageurs doivent :

- Veiller à leur sécurité, notamment en attachant leur ceinture de sécurité dans les véhicules qui en sont équipées.
- Veiller à la sécurité de toute personne dont ils ont la charge, en particulier les enfants,
- S'abstenir de toute action ou de tout comportement pouvant provoquer des accidents.

Il leur est interdit de :

- Troubler l'ordre et la tranquillité des autres voyageurs,
- Pénétrer en état d'ivresse,
- Fumer,
- Cracher,
- Mendier,
- Quêter, distribuer ou vendre,
- Procéder au recueil de signatures, à des enquêtes, à de la propagande, et à toute autre opération du même type,
- Faire usage d'appareils ou instruments sonores dès lors que le son est audible pour les autres voyageurs,
- Souiller, dégrader, détériorer le matériel roulant et les installations fixes,
- Mettre les pieds sur les banquettes.

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

## Article 12 : Animaux

Les animaux admis dans les véhicules sont :

- Les animaux familiers de petite taille, à condition d'être transportés dans des paniers ou sacs ou dans des cages (longueur maximum 45cm) convenablement fermés et de ne pas salir ou incommoder les autres voyageurs,
- Les chiens-guides d'aveugle ou d'assistance accompagnant les personnes titulaires de la carte d'invalidité prévue à l'article L.241-3 du code de l'action sociale et des familles.

Les propriétaires de ces animaux sont considérés comme responsables des dégâts de toute nature que les animaux peuvent occasionner, tant aux tiers qu'aux personnels, matériels ou installations du réseau.

## Article 13 : Bagages

Le transport de bagages volumineux doit être précisé à la réservation. Un bagage trop encombrant peut faire l'objet d'un refus de prise en charge par le conducteur.

Les paquets ou bagages dangereux qui contiennent des objets ou matières présentant des risques d'explosion ou d'incendie et ceux qui, par leur nature ou leur odeur, peuvent salir ou incommoder les autres voyageurs ne sont pas admis à bord.

Le transport d'objets ou matières illicites est interdit dans les véhicules.

## Article 14 : Objets trouvés

Les objets trouvés sont centralisés par la SEMOP TEM. Pour consulter la liste des objets trouvés, il faut contacter le 0 969 397 480 (numéro cristal, coût d'un appel local). Ils pourront être retirés par leur propriétaire sur justification de leur identité.

## Article 15 : Informations CNIL / RGPD

Les données personnelles collectées concernant les adhérents font l'objet d'un traitement informatique par le service TPMP de la Direction d'Exploitation des TEM, responsable de traitement, et sont traitées uniquement sur la base de leur inscription volontaire. Ces données sont collectées afin d'assurer les déplacements de personnes à mobilité réduite dans l'Eurométropole de Metz. Ces données sont destinées aux services internes habilités des TEM et à ceux du Centre de Relation Client. Ces services sont soumis à une obligation de confidentialité et ne peuvent utiliser les données qu'en conformité avec nos dispositions contractuelles et la législation applicable.

Ces informations ne font l'objet d'aucun transfert en dehors du territoire de l'Union Européenne et seront supprimées après un délai de 2 ans d'inactivité du compte.

Conformément à la réglementation applicable à la protection des données personnelles, les adhérents disposent sur ces données de droits d'accès, de rectification, d'effacement, et de limitation. Ils peuvent également s'opposer à tout moment au traitement de leurs données.

Les adhérents pourront faire valoir ces droits en écrivant au DPO du réseau LE MET' à [dpo@lemet.fr](mailto:dpo@lemet.fr), accompagné d'une copie d'un titre d'identité.

En cas de litige, les adhérents bénéficient du droit de saisir la CNIL ([www.cnil.fr](http://www.cnil.fr)).

## Article 16 : Informations - réclamations

Les demandes d'information et les réclamations peuvent être adressées :

- soit par téléphone, au 0 969 397 480 (numéro cristal, coût d'un appel local),
- soit par mail : [accelis@lemet.fr](mailto:accelis@lemet.fr)
- par courrier à SEMOP TEM - ACCELIS, 10 rue des Intendants Joba, CS 30009, 57063 METZ Cedex 2

## Article 17 – Affichage – Communication

Le présent règlement d'exploitation est affiché au siège social de l'exploitant. Une copie du présent règlement d'exploitation est transmise à tout usager qui en fait la demande écrite. Il est consultable sur le site internet [lemet.fr](http://lemet.fr)

## Article 18 : Date d'entrée en vigueur

Le présent règlement d'exploitation a été approuvé par l'exploitant, fixant sa date d'entrée en vigueur au 1er janvier 2026.