LE MET'
L'Eurométropole de Metz vous transporte

REGISTRE PUBLIC D'ACCESSIBILITE DE L'AGENCE



Instance date

TEM – Direction RH – 2026.07.16

SEMOP TEM (Transport de l'Eurométropole de Metz)
Exploitant du réseau LE MET' – Siret 994 022 424

Table des matières

1. *Fiche d'identité de l'établissement - ERP* 4
2. *Vous êtes en situation de handicap moteur* 5
3. *Vous êtes en situation de handicap visuel* 7
4. *Vous êtes en situation de handicap auditif* 9
5. *Vous êtes en situation de handicap psychique* 11
6. *Vous êtes en situation de handicap cognitif et intellectuel* 12
7. *Formation du personnel* 13
8. *Maintenance des équipements d'accessibilité* 13
9. *Guide bien accueillir les personnes handicapées (guide DMA)* 14

Registre Public d’Accessibilité de l’agence commerciale

Version 1 du 16/07/2026



1. Fiche d'identité de l'établissement - ERP

Adresse : Place de la République - 1 av Robert Schuman, 57000 Metz

Téléphone : 0 800 00 29 38

Site Web : www.lemet.fr

Raison sociale : SEMOP TEM

Type d'établissement : Agence commerciale

Représentant personne morale : Augustin de HILLERIN, Directeur Général

Catégorie : 5

Présentation : L'Espace Mobilité est le point d'information du réseau LE MET' et le point de vente principal des billets sans contact et des abonnements. On peut également trouver les plans et horaires du réseau au format papier

Présentation sommaire de l'offre de transport : LE MET' est l'entreprise de transport de l'Eurométropole de Metz. Il propose différentes solutions de mobilités tels que :

Bus et METTIS : pour le déplacement rapide du quotidien sur l'ensemble de l'agglomération de Metz

Transport à la demande : via les services proxis et navette sur réservation

ACCELIS : un service de transport adapté aux personnes à mobilité réduite

VELOMET : un service de location de vélos qui favorise les déplacements doux

Parkings-relais : permettant aux automobilistes de stationner gratuitement à proximité des stations METTIS et de poursuivre leur trajet en transports en commun

Abonnements et titre de transport : une gamme de tickets et d'abonnements adaptés aux différents Profils d'usagers (occasionnels, réguliers, étudiants, seniors, etc.)

Ce registre public d'accessibilité est disponible : en consultation sur place / sur internet

2. Vous êtes en situation de handicap moteur



Nos équipements

Notre établissement s'adapte et s'attache à rendre accessible ses installations pour tous.

Pour cela, les équipements suivants sont disponibles :

☐ Une entrée et sortie de plain-pied

☐ Des portes à ouverture automatique pour faciliter l'accès au bâtiment.

☐ Un guichet abaissé et adapté

☐ Un distributeur automatique de titre avec une hauteur des interfaces adaptée aux personnes en fauteuil roulant

☐ Des places assises

Nos services

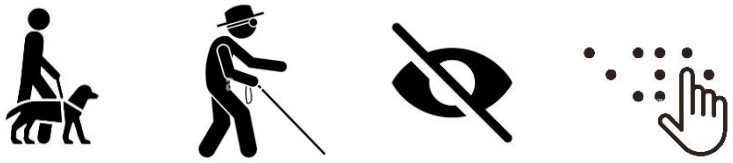
Les services suivants sont proposés :

☐ Un système de gestion de la file d'attente qui priorise les personnes en situation de handicap

☐ Un guichet abaissé et adapté

Pour rappel : les chiens d'assistance en cours d'éducation ou éduqués (chiens guides, chien d'assistance UFR, chiens d'éveil, chien d'assistance pour personne épileptique etc.) sont autorisés à circuler gratuitement et librement dans tous les établissements recevant du public et les réseaux de transports. **Un refus d'accès est puni par la loi (amende entre 150 et 450 euros).**

3. Vous êtes en situation de handicap visuel



Nos équipements

Vous retrouverez des équipements adaptés à votre besoin tel que :

☐ Un guichet adapté qui priorise les personnes en situation de handicap

☐ Un distributeur automatique de titre dotée d'une synthèse vocale vous guidant sur vos choix et d'un pavé numérique avec le point tactile sur le chiffre 5, facilitant l'utilisation

Nos services

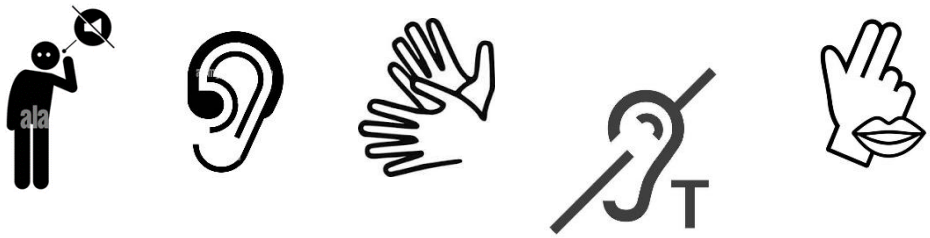
Vous retrouverez des services adaptés à votre besoin tel que :

☐ Un système de gestion de la file d'attente qui priorise les personnes en situation de handicap

☐ Accueil et information adapté

☐ Des annonces sonores en station

4. Vous êtes en situation de handicap auditif



Nos équipements

Vous pourrez retrouver au sein de notre établissement que vous soyez sourd ou malentendant :

☐ Un système de gestion avec information visuelle (exemple : écran) qui priorise les personnes en situation de handicap

Nos services

Vous pourrez retrouver au sein de notre établissement que vous soyez sourd ou malentendant :

☐ Un système de gestion de la file d'attente qui priorise les personnes en situation de handicap

☐ Un service d'interprètes via une plateforme dédiée aux personnes sourdes et malentendantes

Cette plateforme est accessible via un ordinateur, une tablette disponible à l'agence.

Elle met en relation un conseiller avec qui il est possible de dialoguer en LSF (Langue des Signes Française), TTRP (Transcription en Temps Réel de la Parole) ou LPC (Langue française Parlée Complétée).

Le service est proposé du lundi au vendredi de 8h30 à 19h et le samedi 9h00 à 12h00

Ce service est disponible :

☐ Sur place

☐ A distance sur le site : Elioz Connect

5. Vous êtes en situation de handicap psychique



Nos équipements

Notre agence respecte les normes d'aménagement et règles d'accessibilité

☐ L'établissement présente une acoustique adaptée ainsi qu'un aménagement lumineux adapté pour un meilleur confort pour tous.

☐ Des zones d'assises

Nos services

Vous trouverez à votre disposition :

☐ Une file et des guichets prioritaires disponibles pour aider

☐ Des zones d'assises dédiées disponibles

☐ Des horaires d'affluence indiqués sur le site internet

☐ Autorisation d'être accompagné

6. Vous êtes en situation de handicap cognitif et intellectuel



Nos équipements

Notre agence respecte les normes d'aménagement et règles d'accessibilité

☐ L'établissement présente une acoustique adaptée ainsi qu'un aménagement lumineux adapté pour un meilleur confort pour tous.

☐ Des zones d'assises

Nos services

Vous trouverez à votre disposition :

☐ Les documents mis à votre disposition sont rédigés selon la norme FALC – Facile à lire et à comprendre.

☐ Notre borne d'accueil est accessible (intuitive et simple à utilisation)

☐ Une file et des guichets prioritaires disponibles pour aider

☐ Des zones d'assises

☐ Des horaires d'affluence indiqués sur le site internet

☐ Autorisation d'être accompagné

7. Formation du personnel

Afin de pouvoir répondre à votre besoin, des actions de sensibilisation sont menées auprès de notre personnel.

Nom de la sensibilisation	Organisme	Année	Nombre de personnes sensibilisées
Bien accueillir les personnes en situation de handicaps	**Interne**	**2026**	**6**

8. Maintenance des équipements d'accessibilité

1. Nom de l'équipement *: Portes automatiques, synthèse vocale des DAT*

Modalités de maintenance :

- La maintenance de ces équipements est effectuée :

  ☒ Annuellement,

- Vérification autre : Une vérification périodique est effectuée par nos agents

  ☒ Toutes les semaines

Equipement	Nom du vérificateur Ou organisme de contrôle	Périodicité
Porte automatique	Portalp	Annuellement
DAT	Interne	Tous les mois

9. Guide bien accueillir les personnes handicapées (guide DMA)

Bien accueillir les personnes handicapées

I. Accueillir les personnes handicapées

Voici quelques conseils généraux et communs à tous les types de handicap :

- ➦ Montrez-vous disponible, à l'écoute et faites preuve de patience.
- ➦ Ne dévisagez pas la personne, soyez naturel.
- ➦ Considérez la personne handicapée comme un client, un usager ou un patient ordinaire : adressez-vous à elle directement et non à son accompagnateur s'il y en a un, ne l'infantilisez pas et vouvoyez-la.
- ➦ Proposez, mais n'imposez jamais votre aide.

Attention : vous devez accepter dans votre établissement les chiens guides d'aveugles et les chiens d'assistance. Ne les dérangez pas en les caressant ou les distrayant : ils travaillent.

II. Accueillir des personnes avec une déficience motrice

1) Principales difficultés rencontrées par ces personnes

- + Les déplacements ;
- + Les obstacles dans les déplacements : marches et escaliers, les pentes ;
- + La largeur des couloirs et des portes ;
- + La station debout et les attentes prolongées ;
- + Prendre ou saisir des objets et parfois la parole.



MINISTÈRE DE LA TRANSITION ÉCOLOGIQUE ET SOLIDAIRE
www.ecologique-solidaire.gouv.fr

MINISTÈRE DE LA COHÉSION DES TERRITOIRES
www.cohesion-territoires.gouv.fr

2) Comment les pallier ?

- ➦ Présentez-vous oralement en donnant votre fonction. Si l'environnement est bruyant, parlez bien en face de la personne.
- ➦ Informez la personne des actions que vous réalisez pour la servir. Précisez si vous vous éloignez et si vous revenez.
- ➦ S'il faut se déplacer, proposez votre bras et marchez un peu devant pour guider, en adaptant votre rythme.
- ➦ Informez la personne handicapée sur l'environnement, en décrivant précisément et méthodiquement l'organisation spatiale du lieu, ou encore de la table, d'une assiette...
- ➦ Si la personne est amenée à s'asseoir, guidez sa main sur le dossier et laissez-la s'asseoir.
- ➦ Si de la documentation est remise (menu, catalogue...), proposez d'en faire la lecture ou le résumé.
- ➦ Veillez à concevoir une documentation adaptée en gros caractères (lettres bâton, taille de police minimum 4,5 mm) ou imagée, et bien contrastée.
- ➦ Certaines personnes peuvent signer des documents. Dans ce cas, il suffit de placer la pointe du stylo à l'endroit où elles vont apposer leur signature.
- ➦ N'hésitez pas à proposer votre aide si la personne semble perdue.

IV. Accueillir des personnes avec une déficience mentale

A/ Accueillir des personnes avec une déficience intellectuelle ou cognitive

1) Principales difficultés rencontrées par ces personnes

- + La communication (difficultés à s'exprimer et à comprendre) ;
- + Le déchiffrage et la mémorisation des informations orales et sonores ;
- + La maîtrise de la lecture, de l'écriture et du calcul ;
- + Le repérage dans le temps et l'espace ;
- + L'utilisation des appareils et automates.

2) Comment les pallier ?

- ➦ Assurez-vous que les espaces de circulation sont suffisamment larges et dégagés.
- ➦ Mettez, si possible, à disposition des bancs et sièges de repos.
- ➦ Informez la personne du niveau d'accessibilité de l'environnement afin qu'elle puisse juger si elle a besoin d'aide ou pas.

III. Accueillir des personnes avec une déficience sensorielle

A/ Accueillir des personnes avec une déficience auditive

1) Principales difficultés rencontrées par ces personnes

- + La communication orale ;
- + L'accès aux informations sonores ;
- + Le manque d'informations écrites.

2) Comment les pallier ?

- ➦ Vérifiez que la personne vous regarde pour commencer à parler.
- ➦ Parlez face à la personne, distinctement, en adoptant un débit normal, sans exagérer l'articulation et sans crier.
- ➦ Privilégiez les phrases courtes et un vocabulaire simple.
- ➦ Utilisez le langage corporel pour accompagner votre discours : pointer du doigt, expressions du visage...
- ➦ Proposez de quoi écrire.
- ➦ Veillez à afficher, de manière visible, lisible et bien contrastée, les prestations proposées, et leurs prix.

B/ Accueillir des personnes avec une déficience visuelle

1) Principales difficultés rencontrées par ces personnes

- + Le repérage des lieux et des entrées ;
- + Les déplacements et l'identification des obstacles ;
- + L'usage de l'écriture et de la lecture.

2) Comment les pallier ?

- ➦ Parlez normalement avec des phrases simples en utilisant des mots faciles à comprendre. N'infantilisez pas la personne et vouvoyez-la.
- ➦ Laissez la personne réaliser seule certaines tâches, même si cela prend du temps.
- ➦ Faites appel à l'image, à la reformulation, à la gestuelle en cas d'incompréhension.
- ➦ Utilisez des écrits en « facile à lire et à comprendre » (FALC).
- ➦ Proposez d'accompagner la personne dans son achat et de l'aider pour le règlement.

B/ Accueillir des personnes avec une déficience psychique

1) Principales difficultés rencontrées par ces personnes

- + Un stress important ;
- + Des réactions inadaptées au contexte ou des comportements incontrôlés ;
- + La communication.

2) Comment les pallier ?

- ➦ Dialoguez dans le calme, sans appuyer le regard.
- ➦ Soyez précis dans vos propos, au besoin, répétez calmement.
- ➦ En cas de tension, ne la contredisez pas, ne faites pas de reproche et rassurez-la.

Pour en savoir plus sur la manière d'accueillir une personne handicapée :
http://www.developpement-durable.gouv.fr/Bien-accueillir-les-personnes.html

Conçu par la DMA en partenariat avec :
APAJH, CDCI, CFPSAA, CGAD, CGPME, FCD, SYNHORCAT, UMIH, UNAPEI.

Conception- Réalisation : MTES-MCT/SG/SPSSI/ATL2/Benoît Codelou