

Règlement d'exploitation des services sur réservation des lignes

PROXIS et NAVETTE du réseau LE MET'

Article 1 : Champ d'application

Le règlement d'exploitation spécifique aux services sur réservation des lignes PROXIS et NAVETTE vient compléter le règlement général d'exploitation du réseau LE MET', pour ce qui concerne le transport sur réservation.

Les dispositions du présent règlement sont applicables aux services sur réservation des lignes PROXIS et NAVETTE (lignes suburbaines, miniligne et TAD zonal), mis en œuvre sur le territoire de la communauté d'agglomération de Metz Métropole.

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 réglementaires en la matière.

Article 2 : Définition du service

Les services sur réservation PROXIS et NAVETTE assurent le transport de personnes :

- sur 12 lignes PROXIS suburbaines comportant des courses sur réservation :
 - **P 101** : Pôle d'Echanges Multimodal – Cuvry – Coin-lès-Cuvry – Purnoy-la-Chétive – Coin-sur-Seille
 - **P 102** : Pôle d'Echanges Multimodal – Augny – Féy – Marieulles
 - **P 103** : Pôle d'Echanges Multimodal – Ars-sur-Moselle – Gravelotte – Vernéville
 - **P 105** : Intendants Joba – Woippy-Bellevue
 - **P 106** : Pôle d'Echanges Multimodal – Lorry-lès-Metz – Amanvillers – St-Privat-La-Montagne
 - **P 107** : Square du Luxembourg — Saulny
 - **P 108** : Pôle d'Echanges Multimodal – Chieulles – Vany
 - **P 109** : Pôle d'Echanges Multimodal – Vantoux – Nouilly – Noisseville - Hôpital Schuman
 - **P 110** : Intendants Joba – Woippy-St-Rémy
 - **P 111** : Pôle d'Echanges Multimodal – La Maxe



- **P 112** : Grandes Ecoles – Ars-Laquenexy – Laquenexy
- **P 113** : Pôle d'Echanges Multimodal – Pouilly

- sur 5 lignes NAVETTE comportant des courses sur réservation, (dont 3 mini-lignes en rabattement sur la ligne L5 du réseau LE MET') :
 - **Z 19** : Longeville-Leclerc <> Palais des Sports
 - **Z 88** : Lessy <> Moulins (rabattue sur l'arrêt « Moulins »)
 - **Z 89** : Scy-Chazelles <> Scy-Bas (rabattue sur l'arrêt « En Prille »)
 - **Z 90** : Vaux <> Moulins (rabattue sur l'arrêt « Moulins »)
 - **Z 91** : Chesny <> Méclevues <> Frontigny <> Jury <> Hôpital Mercy <>Peltre

- dans 5 secteurs comportant des arrêts balisés en rabattement sur des lignes PROXIS, et sur un secteur permettant la liaison entre deux communes :
 - Secteur de Rozérieulles (303)
 - Secteur d'Ars-sur-Moselle (305)
 - Secteur de Noisseville (306)
 - Secteur de Lorry-lès-Metz (307)
 - Liaison Ars-sur-Moselle – Actisud (308)

Les 12 lignes PROXIS, les 5 lignes NAVETTES, le découpage zonal et les points d'échange sont consultables sur le site internet lemet.fr

Les services sur réservation des lignes PROXIS et NAVETTE ont un itinéraire, des arrêts et des horaires prédéfinis comme une ligne de bus classique, mais le trajet n'est effectué que si au moins une réservation a été effectuée.

Article 3 : Conditions d'accès au service

Les services sur réservation des lignes PROXIS et NAVETTE sont accessibles à toute personne préalablement inscrite comme adhérente. Cette adhésion est gratuite. Pour accéder au service, les utilisateurs doivent réserver préalablement leur voyage, selon les modalités de l'article 6 et 7.

Toute personne n'ayant pas réservé son voyage pourra être acceptée à bord du véhicule, sous réserve de places disponibles et à condition que son arrêt de prise en charge et son arrêt de descente correspondent à un trajet déjà réservé par une autre personne.

Un enfant de moins de 6 ans devra être accompagné d'une personne de 16 ans ou plus.



Les services sur réservation des lignes PROXIS et NAVETTE ne sont pas accessibles pour les déplacements (origine / destination) suivants :

- **P 101** : Ligne non utilisable pour les déplacements entre l'arrêt « Grange-aux-Ormes » et l'arrêt « Pôle d'Echanges Multimodal » et vice versa.
- **P 102** : Ligne non utilisable pour les déplacements entre l'arrêt « 11^{ème} d'aviation » et l'arrêt « Pôle d'Echanges Multimodal » et vice versa.
- **P 103** : Ligne non utilisable pour les déplacements entre l'arrêt « Roi George » et l'arrêt « Pôle d'Echanges Multimodal » et vice versa.
- **P 105** : Ligne non utilisable pour les déplacements entre l'arrêt « Ladonchamps » et l'arrêt « Intendants Joba » et vice versa.
- **P 106** : Ligne non utilisable pour les déplacements entre l'arrêt « Sansonnet » et l'arrêt « Pôle d'Echanges Multimodal » et vice versa.
- **P 107** : Ligne non utilisable pour les déplacements entre l'arrêt « Sansonnet » et l'arrêt « Square du Luxembourg » et vice versa.
- **P 108** : Ligne non utilisable pour les déplacements entre l'arrêt « Cimetière » et l'arrêt « Pôle d'Echanges Multimodal » et vice versa.
- **P 109** : Ligne non utilisable pour les déplacements entre l'arrêt « Les Moulins » et l'arrêt « Pôle d'Echanges Multimodal » et vice versa.
- **P 110** : Ligne non utilisable pour les déplacements entre l'arrêt « Ruisseau » et l'arrêt « Intendants Joba » et vice versa.
- **P 111** : Ligne non utilisable pour les déplacements entre l'arrêt « Chambières » et l'arrêt « Pôle d'Echanges Multimodal » et vice versa.
- **P 112** : Ligne non utilisable pour les déplacements entre l'arrêt « Doliche » et l'arrêt « Grandes Ecoles » et vice versa.
- **P 113** : Ligne non utilisable pour les déplacements entre l'arrêt « Acacias » et l'arrêt « Pôle d'Echanges Multimodal » et vice versa.

Article 4 : Inscription

L'inscription initiale au service peut s'effectuer :

- par téléphone, au 0.800.00.29.38 (*numéro Vert, service et appel gratuits*),
- sur le site Internet lemet.fr.



Elle donne lieu à une confirmation par courrier ou mail à l'adresse indiquée par le demandeur. Les adhérents reçoivent ainsi une confirmation de leurs identifiant et mot de passe, lequel peut être modifié, soit par téléphone, soit sur le site internet.

Ils pourront effectuer des réservations dès réception de leur confirmation d'inscription. L'inscription d'un mineur doit être faite par une personne ayant autorité.

Pour les groupes, l'inscription sera prise au nom d'une seule personne désignée responsable du groupe.

Article 5 : Informations CNIL

Les informations recueillies font l'objet d'un traitement informatique destiné à gérer les dossiers clients. Le destinataire des données est le correspondant informatique et liberté d'EFFIA Synergies, qui instruit les dossiers. Conformément à la loi relative à «l'informatique, aux fichiers et aux libertés » du 6 janvier 1978, les adhérents bénéficient d'un droit d'accès et de rectification aux informations qui les concernent.

Article 6 : Réservation simple (1 à 7 personnes)

6-1 Moyens de réservation

Les réservations peuvent être réalisées :

- Par téléphone au 0.800.00.29.38 (*numéro Vert, service et appel gratuits*), avec un opérateur, aux horaires d'ouverture du centre de relation clientèle : du lundi au samedi (sauf jours fériés) de 7h00 à 19h00,
- Par Internet, sur lemet.fr, uniquement pour les 12 lignes PROXIS et pour les 5 lignes NAVETTE.

Dans le cas d'une réservation par Internet, celle-ci est considérée comme enregistrée lorsque le client a reçu une confirmation par courriel.

Il est possible à tout moment d'aller consulter son historique des trajets effectués et trajets à venir sur l'espace personnalisé du module de réservation sur internet.

6-2 Délais de réservation

Les réservations par téléphone peuvent se faire :

- au plus tard la veille de son déplacement avant 19h pour les courses circulant avant 10h00,
- le samedi avant 19h pour les courses circulant le dimanche et le lundi avant 10h00,
- au plus tard 2 heures avant l'horaire de départ pour les courses circulant après 10h00 et avant 20h00, sauf le dimanche.

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

Une réservation peut être réalisée jusqu'à 1 mois à l'avance, sauf cas de réservation multiple, voir article 6-4.



Toute réservation formulée hors délai sera refusée.

6-3 Déroulement d'une réservation

La demande peut porter sur un horaire de départ (lignes PROXIS et NAVETTE) ou un horaire de correspondance éventuelle (4 secteurs comportant des arrêts banalisés).

Concernant les 4 secteurs de TAD zonal, les horaires de prise en charge se feront entre 5 et 20 minutes avant l'horaire de correspondance avec la ligne concernée.

Les réservations seront acceptées dans la limite de capacité du véhicule affecté à la course en question dans l'ordre chronologique des réservations.

La demande de réservation doit être faite au nom de la personne qui sera transportée.

Pour les groupes, le titulaire de la réservation doit être parmi les personnes transportées. En cas de doute sur l'identité du client ayant réservé et la personne présente à l'embarquement, le conducteur peut demander un justificatif d'identité. Si la réservation ne correspond pas à l'identité du client, la prise en charge pourra lui être refusée.

En cas de non-respect de la règle citée ci-dessus, la SAEML-TAMM se réserve le droit de suspendre définitivement l'accès au service.

6-4 Réservations multiples

Une demande de réservations récurrentes sur une période supérieure à un mois doit faire l'objet d'une réservation écrite et sera confirmée par le même canal :

- Par courrier à l'adresse : **Réseau LE MET' - Service PROXIS et NAVETTE
CS 23915
54029 NANCY CEDEX**
- Par mail à l'adresse contact@lemet.fr

Ces transports peuvent être annulés de manière ponctuelle par le client (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 est supprimé.

Article 7 : Réservations de groupes (8 à 30 personnes maximum)

7-1 Moyens de réservation

Les réservations de groupes de 8 à 30 personnes maximum devront être effectuées exclusivement par téléphone au 0.800.00.29.38 (*numéro Vert, service et appel gratuits*).

La réservation sera prise au nom d'une seule personne désignée responsable du groupe.

7- 2 Délais de réservation



Les réservations de groupes peuvent se faire au plus tard 3 jours ouvrés avant le déplacement.

Toute réservation formulée hors délai sera refusée.

7-3 Déroulement d'une réservation

Les réservations de groupe feront l'objet d'une consultation et d'une confirmation de l'exploitant de la ligne en question. Les réservations seront acceptées dans la limite de la capacité du véhicule affecté à la course en question dans l'ordre chronologique des réservations.

Article 8 : Le voyage

8-1 Ponctualité

Le voyageur doit être présent à l'arrêt à l'horaire indiqué lors de la réservation. En cas d'absence aux points d'arrêt de prise en charge, le véhicule n'attendra pas. Il est demandé de se présenter à l'arrêt **au minimum 5 minutes avant l'horaire de passage**.

Les heures de passage aux arrêts mentionnés dans les documents d'information LE MET', ou lors de votre réservation sont présentées à titre indicatif. La SAEML-TAMM ne saurait être tenue pour responsable des aléas de la circulation et donc du non-respect éventuel de ces horaires.

8-2 Respect des arrêts

Aucune prise en charge ou dépose ne peut se faire en dehors des arrêts matérialisés du réseau Le MET'. Les destinations prévues lors de la réservation ne peuvent pas être modifiées en cours de trajet.

Le transport est effectué entre deux arrêts balisés sur la ligne prévus lors de la réservation. Seuls les arrêts ayant fait l'objet d'une réservation sont desservis, l'itinéraire le plus court peut alors être envisagé par le conducteur pour rejoindre l'arrêt de destination.

8-3 Type de véhicule

Les transports sont réalisés avec des véhicules dont le gabarit est adapté au nombre de réservation enregistrées.

Article 9 : Annulations

9-1 Les délais d'annulation

Le voyageur ou le groupe de voyageur peut annuler une réservation la veille de la course jusqu'à 19h (le samedi pour le dimanche et le lundi, et le dernier jour ouvré avant un jour férié), par téléphone, par Internet ou par courriel.

Pour les courses circulant après 10h00, l'annulation est possible jusqu'à 2 heures avant.



9-2 Annulation hors délai et absences à l'arrêt de prise en charge

Les voyageurs faisant l'objet d'annulation hors délais ou d'absences à l'arrêt de prise en charge répétées, se verront suspendre l'accès au service, pour une durée temporaire ou définitive.

Article 10 : Modification de la situation du client

Toute modification d'adresse, de numéro de téléphone, devra faire l'objet d'une information écrite par mail à contact@lemet.fr ou par téléphone au 0.800.00.29.38 (*numéro Vert, service et appel gratuits*).

Article 11 : Tarification

La tarification en vigueur sur le réseau LE MET' est appliquée aux services sur réservation des lignes PROXIS et NAVETTE. Tous les titres de la gamme tarifaire du réseau LE MET' sont acceptés à bord.

Tout voyageur doit être muni d'un titre de transport valable et validé à bord. La validation est obligatoire et systématique en première montée et en correspondance. Une validation est valable 1 h et donne accès à l'ensemble des lignes du réseau LE MET'.

Seuls les billets sans contact de 1 et 2 voyages peuvent être achetés auprès du conducteur. Il est demandé au client de régler en espèces, en faisant l'appoint. Les billets de plus de 20 euros ne sont pas acceptés.

Les tickets ne sont ni repris ni échangés.

Article 12 : Règles et instruction de sécurité à bord des véhicules

A bord du véhicule, les utilisateurs doivent se conformer aux instructions et règles du règlement d'exploitation du réseau LE MET'.

12-1 Règles et instruction de sécurité spécifiques aux véhicules des services sur réservation PROXIS et NAVETTE :

- Les voyageurs doivent veiller à leur sécurité, notamment :
 - en assurant leur maintien à bord des véhicules permettant de voyager debout,
 - en attachant leur ceinture de sécurité dans les véhicules qui en sont équipés,
- Un bagage ou colis trop encombrant peut faire l'objet d'un refus de prise en charge par le conducteur.
- Les vélos sont interdits.
- Les poussettes sont acceptées à condition qu'elles soient pliées.

Article 13 : Objets trouvés

Les objets trouvés sont centralisés par la SAEML TAMM. Pour consulter la liste des objets trouvés, il faut contacter le 0.800.00.29.38 (*numéro Vert, service et appel gratuits*). Ils pourront être retirés par leur propriétaire sur justification de leur identité à l'Espace Mobilité du réseau LE MET' – Place de la République à Metz.



Article 14 : Information- réclamations

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

- par courriel à l'adresse contact@lemet.fr
- sur le site Internet lemet.fr via le formulaire de contact
- par courrier à LE MET'-PROXIS, 10 rue des Intendants Joba, CS 30009, 57063 METZ Cedex 2

Article 15 : 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.

Article 16 : Date d'entrée en vigueur

La date d'entrée en vigueur est fixée au 04 juillet 2016.

