

Règlement d'Exploitation des services de Transport À la Demande 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 - Pournoy-la-Chétive - Coin-sur-Seille

P 102 Pôle d'Echanges Multimodal - Augny - Fey - 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 - Lorry-lès-Metz - 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 8 lignes NAVETTE comportant des courses sur réservation :

N 18 St-Julien Fort - Square du Luxembourg

N 19 Leclerc - Palais des Sports

N 86 Maison Neuve - Jussy-Ste-Ruffine



N	87	Maison Neuve - Châtel-St-Germain
N	88	Maison Neuve - Lessy
N	89	Scy-Chazelles - En Prille
N	90	Vaux - Moulins
N	91	Chesny <> Mécleuves <> Frontigny <> Jury <> Hôpital Mercy <> Peltre

- dans 4 secteurs comportant des arrêts balisés en rabattement sur des lignes PROXIS, et sur un secteur permettant la liaison entre deux communes :
 - o Secteur de Rozérieulles (TAD n°303)
 - o Secteur d'Ars-sur-Moselle (TAD n°305)
 - o Secteur de Lorry-lès-Metz (TAD n°307)
 - o Liaison Ars-sur-Moselle - Actisud (TAD n°308)

Les 12 lignes PROXIS, les 8 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 7.

Toute personne n'ayant pas réservé son voyage pourra être acceptée à bord du véhicule, sous réserve de places disponibles et à conditions que son arrêt de prise en charge et son arrêt de descentes correspondent à une réservation déjà faite pour la course en question.

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 :

- **P101** : Ligne non utilisable pour les déplacements entre l'arrêt « Grange aux Ormes » et l'arrêt « Pôle d'Echanges Multimodal » et vice versa.
- **P102** : Ligne non utilisable pour les déplacements entre l'arrêt « 11ème d'aviation » et l'arrêt « Pôle d'Echanges Multimodal » et vice versa.
- **P103** : Ligne non utilisable pour les déplacements entre l'arrêt « Roi George » et l'arrêt « Pôle d'Echanges Multimodal » et vice versa.
- **P105** : Ligne non utilisable pour les déplacements entre l'arrêt « Woippy-Hôtel de Ville » et l'arrêt « Intendants Joba » et vice versa.
- **P106** : Ligne non utilisable pour les déplacements entre l'arrêt « Sansonnet » et l'arrêt « Pôle d'Echanges Multimodal » et vice versa.
- **P107** : Ligne non utilisable pour les déplacements entre l'arrêt « Sansonnet » et l'arrêt « Square du Luxembourg » et vice versa.
- **P108** : Ligne non utilisable pour les déplacements entre l'arrêt « Cimetière » et l'arrêt « Pôle d'Echanges Multimodal » et vice versa.



- **P109** : Ligne non utilisable pour les déplacements entre l'arrêt « Les Moulins » et l'arrêt « Pôle d'Echanges Multimodal » et vice versa.
- **P110** : Ligne non utilisable pour les déplacements entre l'arrêt « Ruisseau » et l'arrêt « Intendants Joba » et vice versa.
- **P111** : Ligne non utilisable pour les déplacements entre l'arrêt « Chambières » et l'arrêt « Pôle d'Echanges Multimodal » et vice versa.
- **P112** : Ligne non utilisable pour les déplacements entre l'arrêt « Doliche » et l'arrêt « Grandes Ecoles » et vice versa.
- **P113** : Ligne non utilisable pour les déplacements entre l'arrêt « Acacias » et l'arrêt « Pôle d'Echanges Multimodal » et vice versa.
- **Liaison Ars-sur-Moselle – Actisud (308)** : Ligne non utilisable pour les déplacements entre deux arrêts au sein de la même zone (Ars-sur-Moselle ou Actisud). Seuls les déplacements entre des arrêts des deux zones sont autorisés.

Article 4 : Inscription

L'inscription initiale au service peut s'effectuer :

- soit par téléphone auprès du service client : 0.800.00.29.38 (*service et appel gratuits*),
- soit sur le site Internet lemet.fr
- soit via l'application mobile, accessible depuis lemet.fr

Elle donne lieu à une confirmation par courrier ou email 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 de **Kisio Services**, 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)

Les documents d'information LE MET' (fiches horaires des lignes) sont disponibles :

- à l'Espace Mobilité, situé 1 Avenue Robert Schuman – 57000 METZ,
- sur le site Internet lemet.fr,
- par téléphone auprès du service client : 0.800.00.29.38 (service et appel gratuits).

6-1 Moyens de réservation

Les réservations peuvent être réalisées :

- par téléphone auprès du service client : 0.800.00.29.38 (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 le site internet lemet.fr, uniquement pour les 12 lignes PROXIS et pour les 8 lignes NAVETTE.



- via l'application mobile, accessible depuis lemet.fr

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

Il est possible à tout moment d'aller consulter dans son espace personnalisé sur internet son historique des trajets effectués et trajets à venir.

6-2 Délais de réservation

Les réservations 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 les dimanches et jours fériés, 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 les dimanche et jours fériés.

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.

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

6-3 Cas particulier des réservations en zone TAD

La demande peut porter sur un horaire de départ (lignes PROXIS et NAVETTE) ou un horaire de correspondance avec une autre ligne pour les secteurs TAD.

Concernant ces 4 secteurs TAD, les horaires de prise en charge se feront selon l'horaire de correspondance indiqué par téléphone.

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 : TAMM TAD / CS 23915 / 54029 NANCY CEDEX
- par email 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 peut être 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 auprès du service client : 0.800.00.29.38 (*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 de réservation dans l'ordre chronologique des réservations.

Article 8 : Le voyage

8-1 Ponctualité

Le voyageur recevra 2 heures avant son voyage un rappel automatique par email lui rappelant les informations de sa réservation.

Le voyageur doit être présent à l'arrêt à l'horaire indiqué lors de la réservation. En cas d'absence au point 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, mentionnées dans les documents d'information LE MET' (fiches horaires des lignes) ou indiquées lors de la 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, y compris dans l'hypothèse d'une arrivée à destination en avance par rapport à l'horaire théorique préalablement indiqué (en raison des conditions de réservation, des conditions de circulation ou de l'itinéraire emprunté).

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 voyageurs 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, par email ou via l'application mobile.

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 qui effectuent des annulations hors délais répétées 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 :

- mise en garde 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 SAEML TAMM et devra être payée à l'Espace Mobilité LE MET' - Place de la République, en espèces, par chèque ou Carte Bancaire :

- Par chèque à l'ordre de la SAEML TAMM adressé à :
SAEML TAMM | 10, rue des Intendants Joba CS 30009 57063 Metz Cedex 02
- Par virement à la SAEML TAMM :
CAISSE D'EPARGNE Lorraine Champagne-Ardenne
n°15135-00500-08002629736-46
Code IBAN : FR7615135005000800262973646
Code BIC : CEPFRPP513

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 10 : Modification de la situation du client

Toute modification d'adresse ou de numéro de téléphone devra faire l'objet d'une information écrite par email à contact@lemet.fr ou par téléphone auprès du service client : 0.800.00.29.38 (*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 1h 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. Le paiement doit être effectué en espèces uniquement et le voyageur est tenu de faire l'appoint. Le client doit vérifier immédiatement sa monnaie. Aucune réclamation ultérieure ne sera acceptée.

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'.

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

- Les voyageurs doivent veiller à leur sécurité, notamment :
 - o en assurant leur maintien à bord des véhicules permettant de voyager debout,
 - o 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 à l'exception des vélos pliants et à condition qu'ils soient pliés, uniquement dans les véhicules pouvant les accueillir (car, bus ou minibus)
- 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 service client : 0.800.00.29.38 (*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 téléphone auprès du service client : 0.800.00.29.38 (*service et appel gratuits*)
- par email à l'adresse contact@leMET.fr
- sur le site Internet leMET.fr via le formulaire de contact
- par courrier à TAMM-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 01.03.2017.

