Métro | RÈGLEMENT D'UTILISATION

I – CARACTERISTIQUES GENERALES

Article 01.01 – Champ d'application

Les dispositions du présent règlement sont applicables à l'ensemble des lignes de TRAMWAY et de METRO du réseau Ilévia de la Métropole Européenne de Lille (MEL), exploitées par KEOLIS LILLE METROPOLE ci-après appelé l'Exploitant.

Article 01.02 – Nature et Objet

Ce présent règlement définit les conditions dans lesquelles les usagers du service public peuvent utiliser le tramway ou le métro, et précise leurs droits et leurs obligations.
Il complète les textes légaux en vigueur, à savoir :

- la loi n° 2016-339 du 22 mars 2016 relative à la prévention et à la lutte contre les incivilités, contre les atteintes à la sécurité publique et contre les actes terroristes dans les transports collectifs de voyageurs ;
- le décret n° 2016-541 du 3 mai 2016 relatif à la sûreté et aux règles de conduite dans les transports ferroviaires ou guidés et certains autres transports publics ;
- et plus généralement, le code des transports.

Le présent règlement ne traite pas des conditions de vente de titres qui figurent au sein des conditions générales de vente et d'utilisation d'ilévia accessibles sur le site internet d'ilévia ici – CGVU ilevia.

II – ACCES AUX STATIONS, AUX QUAIS, AUX VOITURES

Article 02.01 – Accès pour les personnes à mobilité réduite

Les tramways et métros sont accessibles aux personnes à mobilité réduite, à qui il est fortement recommandé d'être accompagnées d'une personne susceptible de les aider.
Les ascenseurs, les portillons doubles dans les stations équipées du contrôle d'accès et des emplacements à bord des rames leur sont réservés en priorité.
Les usagers veilleront à leur faciliter l'accès, et la circulation sur les quais, dans les rames, et les ascenseurs.

Article 02.02 – Accès pour les enfants

L'accès des tramways et métro est interdit aux enfants âgés de moins de 8 ans révolus non accompagnés d'une personne capable de les surveiller.

Article 02.03 – Accès au métro via les portillons

Dans les stations de métro équipées de portillons, le franchissement des portillons ne peut s'effectuer que dans les conditions suivantes : en marchant, une personne à la fois (sauf exception dûment autorisée par le présent règlement) et en possession d'un titre de transport valide et validé.
Pour le franchissement des portillons :

- par exception à l'alinéa précédent, les enfants de moins de 4 ans, qui de ce fait voyagent gratuitement, doivent être placés devant et contre la personne qui les accompagne ;
- les enfants de moins de 10 ans disposant d'une Carte enfant accompagnant abonné valident leur carte. Il est conseillé aux adultes de faire valider les enfants en premier ;
- à compter du 1er janvier 2022, les voyageurs bénéficiant d'un Titre moins de 18 ans valident leur titre ;
- les objets autorisés, en application de l'article 05.03 ci-après, doivent être placés devant la personne qui les transporte et maintenus contre elle.

Lors de l'activation de la circulation différenciée par la Préfecture en cas de pic de pollution, l'accès au réseau de tramway et de métro est possible gratuitement sans obligation de valider son titre de transport. Ces jours-là, les portillons sont ouverts.
Le franchissement des portillons doubles peut s'effectuer par plusieurs personnes à la fois, dans la limite de 3 personnes et à la stricte condition que chacune des personnes dispose d'un titre de transport valide et validé, sauf exceptions dûment autorisées décrites dans les conditions d'utilisation des titres.
Des bornes d'appel voyageurs sont installées à proximité des portillons. Elles ont pour objet de permettre à tout usager qui rencontre des difficultés dans le franchissement des portillons d'accès de pouvoir entrer en communication avec l'Exploitant afin de se faire assister.

Article 02.04 – Appel à l'aide

Les quais et les salles des billets des stations du Métro et les voitures de voyageurs du Métro et du Tramway sont munis de dispositifs d'appel à l'aide permettant aux usagers en difficulté d'entrer en communication phonique avec l'Exploitant.

Article 02.05 – Evacuation des rames

A l'intérieur des rames de tramway et de métro, au niveau de chaque porte, un dispositif de demande d'évacuation d'urgence est à la disposition des voyageurs.
Ce dispositif ne doit être activé qu'en cas d'urgence justifiée et tout usage abusif est sanctionné par l'application des sanctions pénales ou réglementaires en vigueur.
Pour le Tramway :
Ce dispositif permet l'information de l'agent de conduite et d'intervention (ACI), qui déclenchera, si nécessaire, l'arrêt du tramway et la libération des portes côté service. Les modalités d'application de ces règles générales sont précisées dans les consignes d'exploitation.
Par ailleurs, une commande de secours accessible aux voyageurs permet le déverrouillage des portes de l'intérieur en cas d'urgence. Toutes les portes sont munies de ce dispositif. Après verrouillage mécanique, l'ouverture manuelle de la porte par un voyageur devient possible si la vitesse est inférieure à 3 km/h.
Pour le Métro :
Ce dispositif entraîne le blocage de la rame soit immédiatement soit à la station suivante : l'arrêt de la rame et le déverrouillage des portes sont toujours obtenus en moins de trois minutes. Si l'actionnement de ce dispositif est de nature à permettre aux voyageurs l'accès aux voies, cet actionnement entraîne la coupure du courant de traction et l'arrêt des autres rames dans au moins la section considérée. Les portes de quai sont munies de dispositifs d'ouverture de secours manœuvrables depuis les rames arrêtées à quai et depuis les cheminements piétonniers.

Article 02.06 – Arrêt en station

L'arrêt en station est systématique, sauf nécessité d'exploitation.

Article 02.07 – Accès interdits

L'enceinte d'exploitation est constituée de l'ensemble des biens immobiliers utiles à l'exploitation du réseau Tramway et Métro de la MEL (terrains, bâtiments, voies, ouvrages, tunnels viaducs et stations). Cette enceinte comprend les escaliers fixes, les escaliers mécaniques et les ascenseurs débouchant en surface.
Dans l'ensemble de cette enceinte, il est interdit aux usagers :

- de pénétrer dans un espace dont l'accès est réservé aux détenteurs d'un titre de transport ou de voyager sans être munis d'un titre de transport valable et validé ;
- de tenter de franchir la ligne des portillons d'une manière non autorisée (notamment, en sautant, en passant à plusieurs personnes simultanément (hors exceptions dûment autorisées par le présent règlement), en forçant le passage ainsi que de toute autre manière portant atteinte au bon fonctionnement du portillon) ;
- d'utiliser les portes de service qui se situent dans le prolongement des lignes de portillons ;
- de pénétrer ou de stationner en dehors des périodes d'exploitation définies et affichées en station ;
- de se trouver dans des lieux interdits au public ou réservés à l'Exploitant, ou d'occuper un emplacement non destiné aux voyageurs (notamment la cabine de conduite des tramways) ;
- de stationner dans l'enceinte du métro et du tramway sans prendre place à bord de la première rame normalement accessible se dirigeant dans la direction souhaitée ;
- de circuler en empruntant dans un sens interdit, les couloirs, accès, portillons d'accès, escaliers ou portes ;
- d'emprunter à contre sens les escaliers mécaniques ou portillons d'accès ;
- d'entrer dans les rames ou d'en sortir pendant la fermeture des portes ou plus généralement après qu'ait débuté le signal sonore annonçant cette fermeture ;
- d'ouvrir les portes d'accès après le signal de départ, pendant la marche et avant l'arrêt complet du véhicule ;
- de monter dans les rames en violation des interdictions d'accès données par l'Exploitant que ce soit oralement ou par une signalétique appropriée ;
- de refuser de descendre de rame en violation de l'obligation donnée oralement ou par une signalétique appropriée par l'Exploitant ;
- de quitter les rames et de circuler dans les tunnels, viaducs, ou voies ou de traverser celles-ci sans y avoir été autorisés par l'Exploitant et sauf en cas de danger important immédiat ;
- de quitter les quais par les tunnels, viaducs ou voies sans y avoir été autorisés par l'Exploitant ;
- de pratiquer toute activité sportive ou jeu (notamment le patinage à roulettes ou la planche à roulettes) ;
- d'entraver ou de gêner la circulation dans les couloirs, passages, escaliers, portes, portillons d'accès, quais ou rames ;
- d'utiliser de façon abusive ou dangereuse les ascenseurs ou escaliers mécaniques ;
- de mettre un obstacle au bon fonctionnement des divers équipements mis à leur disposition : ascenseurs, escaliers mécaniques, portes d'accès aux rames ou stations, portillons d'accès ;
- de pénétrer ou de stationner dans les stations ou rames dans une tenue ou un état, susceptible de gêner ou d'incommoder les autres usagers ;
- de s'introduire ou de se maintenir dans les espaces ou véhicules affectés au transport public de voyageurs en état d'ivresse manifeste ;
- de monter ou de descendre des voitures autrement que par les issues

règlementaires ;
- de gêner l'accès aux stations ou aux locaux techniques en utilisant abusivement la voie publique ;
- d'accéder aux stations ou rames en possession de matières ou objets qui, par leur nature, leur quantité ou l'insuffisance de leur emballage, peuvent être dangereux, gênants ou incommodants pour les usagers.

III – ACHAT DE TITRES DE TRANSPORT ET CONDITIONS DE VOYAGE

Article 03.01 – Conditions pour voyager en règle

Pour voyager sur le réseau de tramway et de métro d'ilévia, l'usager doit obligatoirement être en possession d'un Titre de transport en cours de validité et validé.
Les titres de transports en vigueur et leurs conditions d'utilisation sont définis par la Métropole Européenne de Lille. Lesdites conditions sont communicables sur simple demande.
La validation des titres est obligatoire avant l'accès aux quais de métro ou aux rames du tramway en utilisant les appareils prévus à cet effet, y compris en correspondance d'un autre mode de transport ou du même mode, à l'exception toutefois des correspondances métro et tramway à la station Gare Lille Flandres et métro Ligne 1- ligne 2 à Porte des Postes. La validation constitue donc une réquisition muette et impérative.
Il est également demandé au titulaire d'une « carte enfant accompagnant abonné » de la valider systématiquement, même en correspondance.
Par dérogation, la validation n'est pas requise durant les jours d'activation de la circulation différenciée décrits à l'article 03.04.

Article 03.02 – Achats de titres de transport

Les titres de transport sont chargés sur des supports :
Les supports Pass Pass sont : le ticket rechargeable, la carte Pass Pass non personnalisée et la carte Pass Pass personnelle.
Où acheter ces supports?
- Le Ticket rechargeable chargé d'un titre : en agences Ilévia, dans les points Pass Pass, sur Ilévia.fr, aux distributeurs automatiques
- La Carte Pass Pass non personnalisée : en agences Ilévia, dans les points Pass Pass, ou aux distributeurs automatiques
- La Carte Pass Pass personnelle : en agences Ilévia, sur Ilévia.fr ou par courrier
- Où recharger son support en titres ?
- Le Ticket rechargeable : en agences Ilévia, dans les points Pass Pass, aux distributeurs automatiques, ou aux bornes de rechargement
- La Carte Pass Pass non personnalisée : sur l'appli Pass Pass Easy Card, en agences Ilévia, dans les points Pass Pass, aux distributeurs automatiques ou aux bornes de rechargement
- La Carte Pass Pass personnelle : sur Ilévia.fr, sur l'appli Pass Pass Easy Card, en agences Ilévia, dans les points Pass Pass, aux distributeurs automatiques ou aux bornes de rechargement

Le smarphone de l'usager peut être le support de titres de transport dématérialisés chargés par l'usager au moyen du service M-Ticket. Le Titre est alors visible directement sur l'écran du smartphone de l'usager au sein de l'application ilévia.

Le Client peut acheter un titre de transport dans les conditions précisées au sein des Conditions Générales de Vente et d'Utilisation d'ilévia accessibles sur le site internet d'ilévia ici – CGVU ilevia.
A compter du 1er janvier 2022, les voyageurs de moins de 18 ans résidant sur le territoire de la Métropole Européenne de Lille bénéficient d'un titre de transport gratuit appelé : « Titre moins de 18 ans ». Les conditions d'obtention de ce Titre moins de 18 ans sont décrites dans les Conditions générales de vente et d'utilisation (CGVU) d'ilévia accessibles sur le site internet d'ilévia ici – CGVU ilevia. Ce Titre moins de 18 ans chargé sur une carte Pass Pass personnelle doit être validé pour accéder au réseau de métro et de tramway de la MEL.
Durant la période d'expérimentation de l'Open paiement, qui débutera au plus tôt le 17 juillet 2023 pour une durée de 4 mois, l'usager peut accéder aux stations de métro Gare Lille Flandres, Gare Lille Europe, Rihour, République, Gambetta, 4 Cantons, Cité Scientifique et Les Prés au simple moyen de sa carte bancaire qu'il présente devant le ou les valideurs dédiés à cet effet.
Le titre virtuel acquis au moyen de l'Open paiement est valable uniquement sur le métro du réseau ilévia. Il n'est pas valable sur les autres modes de transports du réseau ilévia. Il ne permet donc pas d'effectuer de correspondance avec le bus ou le tramway. Tout voyageur présent dans un véhicule tramway ou un bus avec pour seul titre de transport un titre Open paiement sera en situation d'infraction et se verra appliquer la contravention correspondante.
Le détail des conditions d'achat et d'utilisation de l'Open paiement est précisé dans les Conditions Générales de Vente et d'Utilisation d'ilévia accessibles sur le site internet d'ilévia ici – CGVU ilevia.

Article 03.03 – Conservation et validité des titres de transports

Les voyageurs sont responsables du bon état de conservation de leur support. Ils doivent, durant toute la durée de leur déplacement, pouvoir le présenter chargé d'un titre de transport sur demande au personnel, dûment habilité à cet effet, affecté par l'Exploitant au contrôle.
Les supports Pass Pass, pour être valables, ne doivent présenter aucune altération :
- les Tickets rechargeables ne doivent être ni pliés, ni déchirés,
- les Cartes Pass Pass non personnalisées doivent être en bon état,
- les Cartes Pass Pass personnelles doivent être lisibles et présenter une
- photo rendant son utilisateur identifiable.

Pour le contrôle des titres de transports dématérialisés, l'usager doit disposer d'un smartphone chargé et en bon état de marche, pour pouvoir présenter sur l'écran, de manière visible, son titre dématérialisé valide et validé.
Tout voyageur se situant dans un périmètre compris entre la zone de limite de validation de la station de départ ou de correspondance et la sortie de la station d'arrivée, et qui ne pourra pas présenter son support chargé d'un titre de transport valide et validé sera considéré en infraction, laquelle pourra être constatée par tout personnel dûment habilité (agent assermenté), et ainsi exposé comme tel aux sanctions pénales ou réglementaires en vigueur.

Article 03.04 – Exception de gratuité en cas de mise en place de la circulation différenciée

Pendant les épisodes de déclenchement par le Préfet de la circulation différenciée conformément aux dispositions de l'article L.223-1 du Code de l'Environnement, les usagers voyagent gratuitement sur le réseau de transport ilévia, sans obligation de validation d'un titre. Toutes les autres obligations du présent règlement (autre que la validation d'un titre) demeurent applicables ces jours-là.

Article 03.05 – Limitation d'utilisation

Il est interdit à tout usager :
- d'utiliser un support chargé ou non d'un titre de transport dans des conditions irrégulières,
- de faire usage d'un support chargé ou non d'un titre de transport qui aurait fait l'objet d'une modification ou d'une préparation quelconque susceptible de favoriser la fraude,
- de céder à titre onéreux ou gratuit un support chargé d'un titre de transport préalablement validé,
- de revendre des supports chargés ou non d'un titre de transport,
- de mettre obstacle au bon fonctionnement des valideurs, distributeurs de titres, portillons d'accès et bornes de rechargement de titres de transport.

IV – PRIORITES ET PLACES RESERVEES

Article 04.01 – Personnes à mobilité réduite

Les plates-formes de chaque rame sont réservées en priorité aux personnes à mobilité réduite se déplaçant en fauteuil roulant. Les voyageurs veilleront à leur faciliter l'accès à ces plates-formes lorsqu'elles sont inoccupées. Ces plates-formes peuvent être utili-sées par d'autres voyageurs à condition que ceux-ci les cèdent immédiatement aux ayants droits.

Article 04.02 – Places assises réservées

Dans chaque voiture des places assises identifiées par un pictogramme, situées à chaque extrémité des rames, sont réservées par priorité décroissante aux :
- personnes titulaires d'une carte d'invalidité des pensionnés de guerre,
- aveugles civils titulaires d'une carte d'invalidité portant la mention « cécité » ou munis d'une canne blanche,
- invalides du travail et infirmes civiles titulaires d'une carte d'invalidité ou d'une carte de priorité pour personnes handicapées,
- femmes enceintes,
- personnes accompagnées d'enfants de moins de 4 ans,
- personnes âgées.

Lorsque ces places réservées sont inoccupées, elles peuvent être utilisées par d'autres voyageurs qui devront les céder immédiatement aux ayants droits lorsqu'ils en font la demande directement ou par l'intermédiaire de l'Exploitant.

V – TRANSPORT DES ANIMAUX ET OBJETS DIVERS

Article 05.01 – Animaux

Les animaux sont interdits dans toute l'enceinte du métro et du tramway.
Par dérogation, les chiens accompagnant les personnes handicapées (notamment servant de guide aux aveugles, ou les chiens d'assistance) sont admis et doivent être tenus en laisse. Ces usagers accompagnés de leur animal doivent utiliser les portillons doubles pour accéder au métro.
Les animaux domestiques de petite taille peuvent être admis s'ils sont transportés dans des paniers, sacs ou cages convenablement fermés. Ces animaux ne doivent en aucun cas salir les lieux ou incommoder les voyageurs ou constituer une gêne à leur égard.
En aucun cas, l'Exploitant ne pourra être tenu pour responsable des conséquences des accidents dont les animaux auraient été l'objet, ni des dommages qui leur auraient été causés. Leur propriétaire sera rendu responsable des dégâts qu'ils auraient pu occasionner.
Les chiens concourant à la sécurisation des installations sont également

admis, sous réserve :
- que leur présence ait été formellement requise par l'Exploitant
- que leur maître ait été habilité et autorisé personnellement à se déplacer dans les enceintes des installations
- que les chiens soient tenus en laisse et muselés lors de leurs déplacements jusqu'aux dites installations.

Article 05.02 – Matières dangereuses
Il est interdit d'introduire dans l'enceinte du métro ou du tramway des matières dangereuses (explosives, inflammables, toxiques) ou des matières infectes.
Les armes sont interdites sauf pour les titulaires d'une autorisation de port d'armes prévue par les lois et réglementations en vigueur.
A l'exception des agents de la force publique et seulement dans les conditions prévues par les dispositions légales et règlementaires, toute personne autorisée à porter ou transporter une arme à feu ne peut accéder aux véhicules affectés au transport public de voyageurs avec cette arme que si celle-ci est non chargée, démontée et maintenue dans un étui ou une mallette fermée.

Article 05.03 – Objets encombrants
Les petits bagages à main ou colis pouvant être transportés par une seule personne sont admis et transportés gratuitement.
Il est toutefois interdit de pénétrer dans l'enceinte du métro ou du tramway avec des colis encombrants. Sont considérés comme encombrants, tous les colis dont la plus grande dimension excède 0,75 mètre. Exception est faite pour les colis longs qui sont admis sous réserve que leur plus grande dimension n'excède pas 2 mètres et que les autres dimensions restent inférieures à 0,20 mètre. Ces colis longs doivent être transportés verticalement.
Les poussettes et voitures d'enfants ne sont admises et transportées gratuitement que si elles sont exclusivement utilisées pour transporter des enfants. Elles sont sous la surveillance et la responsabilité pleine et entière du voyageur (parent(s) ou autre adulte). Les usagers sont invités, notamment en période de forte affluence et quand cela est possible, à plier leur poussette et porter leur enfant. A défaut, durant tout le trajet, la poussette doit être tenue en main, stationnée sur la plateforme, tenue immobilisée (frein bloqué…) et l'enfant doit être attaché dans la poussette.
Il est interdit de pénétrer sur le réseau de transport (stations de métro/tramway, plateforme tramway et a fortiori dans les rames) avec un véhicule de type «scooter PMR».
Il est rigoureusement interdit de pénétrer avec des vélomoteurs ou des chariots de type « supermarché » dans l'enceinte du métro ou du tramway.
En aucun cas, l'Exploitant ne peut être tenu pour responsable des dégâts ou dommages dont auraient été l'objet leurs colis ou bagages dans un accident dont ils seraient la cause. Leur propriétaire ou détenteur est responsable des dommages que ces objets auraient pu occasionner.

Article 05.04 – Objets de « mobilité douce » (vélos, monoroue…)
Il est rigoureusement interdit de pénétrer avec des vélos non-pliants dans l'enceinte du métro.
Il est interdit de pénétrer avec des vélos non-pliants dans le tramway aux heures de pointe, soit le matin entre 7h et 9h et le soir entre 16h et 19h.
En dehors des heures de pointes précitées et conformément aux dispositions de l'arrêté préfectoral du 23 décembre 2003 l'accès des vélos non-pliants est toléré selon les limites suivantes :

a) Conditions générales d'accès avec un vélo dans le tramway :
- pour accéder aux rames, les cyclistes doivent mettre pied à terre sur les quais du tramway,
- les cyclistes doivent utiliser les plates-formes d'extrémité du tramway,
- il est interdit de monter à plus de deux vélos par rame, à raison d'un vélo par extrémité de rame,
- le cycliste doit tenir son vélo durant le trajet, en permettant la libre circulation des voyageurs,
- en situation d'évacuation d'urgence, le cycliste doit impérativement laisser son vélo dans la rame sans gêner la sortie, pour sa propre sécurité et celle des autres voyageurs,
- l'accès aux bicyclettes est gratuit ; le cycliste doit néanmoins être en possession d'un titre de transport validé.

b) Conditions d'accès spécifiques avec un vélo aux stations souterraines tramway :
Il est interdit de monter ou de descendre avec un vélo à la station Gare Lille Flandres.
Dans les autres stations souterraines, l'accès aux quais se fait avec le vélo porté par son utilisateur dans les escaliers ; l'accès par les ascenseurs et escaliers mécaniques y est strictement interdit.
Les vélos pliants et trottinettes sont admis dans le métro et le tramway à condition d'être repliés dès l'entrée sur le réseau de transport (station de métro/tramway, plateforme tramway), de ne pas porter atteinte à la fluidité du trafic, notamment en période de forte affluence, et de ne pas gêner les autres voyageurs.
Les monoroue et hoverboards sont admis dans le métro et le tramway à condition d'être portés à la main dès l'entrée sur le réseau de transport (station de métro/tramway, plateforme tramway), de ne pas porter atteinte à la fluidité du trafic, notamment en période de forte affluence, et de ne pas gêner les autres voyageurs.
Les rollers et skateboard ne sont pas admis, sauf s'ils sont transportés à part.
Les rollers ne doivent en aucun cas être portés aux pieds dès l'entrée sur le réseau de transport (station de métro/tramway, plateforme tramway).
Tout objet visé au présent article est sous la responsabilité de son utilisateur et doit, en tout état de cause, être tenu en main par ce dernier tout au long du trajet. En aucun cas, l'Exploitant ne peut être tenu pour responsable des dégâts ou dommages que ces objets pourraient causer ou dont ils auraient été eux-mêmes l'objet en raison d'un accident dont ils seraient la cause ou en raison d'un usage prohibé en application du présent article.

Article 05.05 – Occupation des sièges et passages
Il est interdit d'occuper abusivement les sièges avec des effets ou autres objets ou de créer des obstacles à la libre circulation dans les rames et stations ou au bon fonctionnement des divers équipements.

VI – OBJETS PERDUS OU TROUVES

Article 06.01 – Responsabilité
L'Exploitant n'est nullement responsable des objets perdus ou volés dans l'enceinte du tramway ou du métro. Il pourra procéder ou faire procéder à la destruction immédiate des objets abandonnés ou laissés sans surveillance pouvant représenter un éventuel danger pour le public.

Article 06.02 – Objets trouvés
Les objets trouvés dans l'enceinte du tramway ou du métro sont centralisés par l'Exploitant. Ils peuvent être récupérés par les usagers en utilisant le service ILost accessible par le site ilévia.fr rubrique « objets trouvés » ou directement à l'adresse https://ilost.co/fr/. L'usager recherche et identifie sur le site ILost l'objet perdu, se signale en ligne à l'Exploitant et décide soit de son expédition, soit de son retrait à l'accueil du siège social de Keolis Lille Métropole situé Centre d'affaires Château rouge, 276 avenue de la Marne 59700 Marcq-en-Barœul. Dans tous les cas, la récupération de l'objet suppose le paiement de frais de dossier et, en cas d'expédition, le paiement des frais d'expédition.
Après deux semaines de garde par l'Exploitant, les objets, s'ils n'ont pas été rendus à leur propriétaire, sont remis au service des objets trouvés de la ville de Lille, pour les objets de valeur, ou auprès de l'organisme « Relais » pour les autres.

VII – PRESCRIPTIONS ET INTERDICTIONS DIVERSES

Article 07.01 – Prescriptions
Chaque voyageur est tenu de respecter les autres voyageurs, quel que soit leur sexe, leur âge ou leur situation. En cas d'affluence, chaque voyageur veille à ne pas se frotter à un autre voyageur. En cas de harcèlement, tout voyageur, qu'il soit témoin ou victime, peut se rapprocher d'un personnel ilévia pour le signaler y compris via une borne d'appel à l'aide.
Les équipements et installations doivent être utilisés en bonne intelligence et conformément à l'usage pour lequel ils ont été conçus.

Article 07.02 – Interdictions
Il est interdit aux voyageurs :
- D'occuper un emplacement non destiné aux voyageurs, de se placer indûment dans les espaces ayant une destination spéciale ou d'entraver la circulation dans les couloirs, passages, escaliers, portes, quais ou l'accès des rames ;
- D'entrer dans les véhicules ou d'en sortir autrement que par les accès aménagés à cet effet et placés du côté où se fait la montée ou la descente du véhicule ;
- De prendre place ou de demeurer dans un véhicule affecté au transport public de voyageurs au-delà du terminus (dernier arrêt commercial, extrémités des lignes ou terminus provisoirement établis par l'Exploitant) ;
- De consommer toute denrée alimentaire ou toute boisson (à l'exclusion de l'eau) au sein du métro (stations et rames) ou du tramway (plateformes et rames) ;
- D'utiliser, sans autorisation, les véhicules affectés au transport public de voyageurs comme des engins de remorquage ;
- De se servir sans motif légitime d'un signal d'alarme ou d'arrêt mis à la disposition des voyageurs dans les espaces et véhicules affectés au transport public de voyageurs pour faire appel aux agents de l'exploitant ;
- De cracher dans les espaces ou véhicules affectés au transport public de voyageurs, d'uriner en dehors des espaces destinés à cet effet ou de détériorer ou de souiller de quelque manière que ce soit les espaces, les véhicules ou le matériel affectés au transport public de voyageurs ;
- D'enlever ou de détériorer les étiquettes, cartes, pancartes ou inscriptions intéressant le service de transport public de voyageurs, ainsi

que la publicité régulièrement apposée dans les gares et les véhicules ou les zones d'affichage prévues à cet effet ;
- De faire usage, sans autorisation, d'appareils ou instruments sonores dans les véhicules affectés au transport public de voyageurs, dans les stations, sur les quais ou dans les dépendances des stations accessibles aux voyageurs et aux autres usagers, ou de troubler la tranquillité d'autrui par des bruits (diffusion de musique notamment) ou des tapages;
- D'abandonner ou de déposer, sans surveillance, des matériaux ou objets dans les espaces ou rames affectés au transport public de voyageurs ;
- De circuler, sans autorisation, dans les espaces ou véhicules affectés au transport public de voyageurs, sur des engins motorisés ou non, à l'exception des moyens de déplacement utilisés par les personnes à mobilité réduite ;
- De modifier ou de déranger, sans autorisation, le fonctionnement normal du service public (personnels et équipements installés dans les espaces ou véhicules affectés au transport public de voyageurs), et notamment :
    - de tenter de franchir la ligne des portillons d'une manière non autorisée (notamment, en sautant, en passant à plusieurs personnes sans autorisation, en forçant le passage, en utilisant les portes de service qui se situent dans le prolongement des lignes de portillons ainsi que de toute autre manière portant atteinte au bon fonctionnement du portillon)
    - de gêner l'accès à l'Exploitant des compartiments ou armoires techniques ;
    - de perturber les interventions de l'Exploitant ;
    - de parler sans nécessité au personnel de l'Exploitant lorsque celui-ci est en intervention technique (y compris la conduite des rames) ;
    - d'ouvrir ou d'utiliser les équipements techniques qui ne sont pas à la disposition de l'usager ;
    - de déplacer ou de modifier la signalétique ou les moyens de protection temporaire installés par l'Exploitant ;
    - de faire usage dans les rames ou les stations d'équipement radioélectrique (récepteur ou émetteur) ;
    - de modifier, de déplacer ou de dégrader les voies, les clôtures, les bâtiments, les ouvrages d'art, les installations d'énergie ainsi que les appareils et matériaux de toute nature servant à l'exploitation ;
    - de dégrader ou de mettre obstacle au bon fonctionnement des divers équipements mis à la disposition des usagers (distributeurs de titres, bornes de rechargement, valideurs, interphones, équipements vidéo, ascenseurs, escaliers mécaniques, portes d'accès aux rames, portillons d'accès, etc) ;
- d'apposer dans les rames ou les stations, des inscriptions de toute nature manuscrites ou imprimées : graffitis, tracts, affiches… ;
- d'animer un spectacle de quelque nature que ce soit ; toutefois de telles activités peuvent être autorisées par l'Exploitant, notamment aux conditions d'heures et d'emplacement qu'il fixera ;
- de distribuer des tracts sans une autorisation spéciale ;
- d'offrir, de louer, de vendre quoi que ce soit, de se livrer à une quelconque publicité dans les rames, dans les stations ailleurs que dans les espaces affectés à cet usage et sans l'autorisation correspondante ;
- de procéder à toute opération de vente à la sauvette ;
- d'effectuer des prises en vues fixes ou mobiles ou des prises de sons à l'intérieur de rames ou de stations sans autorisation particulière de l'Exploitant ; toutefois, de telles activités peuvent être autorisées par l'Exploitant, notamment aux conditions d'heures et d'emplacement qu'il fixera ;
- de s'asseoir à même le sol ou de s'allonger ;
- d'abandonner ou de jeter dans les rames ou les stations tous papiers (journaux, emballages, titre de transports,…) résidus ou détritus de toute nature pouvant nuire à l'hygiène et à la propreté des lieux ou gêner d'autres usagers ou susceptibles de provoquer des troubles de fonctionnement aux installations ;
- de fumer dans un véhicule affecté au transport public de voyageurs ou dans un espace affecté au transport de voyageurs accessible au public, hors d'un emplacement mis à la disposition des fumeurs et;
- de vapoter dans un véhicule affecté au transport public de voyageurs ;
- de solliciter la signature de pétition, de se livrer à une quelconque propagande, de tenir des rassemblements et d'une manière plus générale, de troubler de quelque manière que ce soit la tranquillité des voyageurs en rames ou en stations ;
- de pratiquer toute forme de mendicité ;
- de pratiquer toute activité sportive ou jeu susceptible de gêner l'exploitation (notamment patin à roulettes, planche à roulettes…) ;
- de déclarer intentionnellement une fausse adresse ou une fausse identité;
- de diffuser tout message de nature à signaler la présence de contrôleurs;
- d'annoncer publiquement des souscriptions ayant pour objet d'indemniser des amendes ou la prise en charge financière de telles amendes ;
- de porter atteinte à la sécurité publique.

Article 07.03 – Incidents
Tout accident ou incident, si minime soit-il, doit faire l'objet d'un rapport d'incident rédigé sur un imprimé spécial et remis à l'exploitation dans les 24 heures, pour permettre au service contentieux de déterminer au mieux les causes de l'accident, de sauvegarder la responsabilité pénale de l'agent et de prendre toutes les mesures de nature à préserver les intérêts de l'Exploitant.
L'agent en cause recueille tous les renseignements demandés par le rapport. Il recherche en particulier les personnes en situation de fournir un témoignage utile et prend note de leur identité et de leur adresse sur l'imprimé remis à cet effet.
Les usagers doivent, lorsqu'ils constatent des incidents ou accidents, avertir l'Exploitant directement s'il y a présence sur les lieux d'un agent de l'Exploitant ou indirectement en utilisant les dispositifs d'appels d'urgence qui sont à la disposition du public dans certaines stations et dans les rames.
En cas d'accident ayant entrainé la mort ou des blessures graves, que les victimes soient ou non des occupants du véhicule de transport en commun, l'Exploitant est tenu de faire appliquer les consignes de service conforme :
- à la circulaire ministérielle du 9 décembre 2003 relative à la sécurité des systèmes de transport public guidés, prise en application du décret n°2003-425 du 9 mai 2003 relatif à la sécurité des transports publics guidés, ainsi qu'à tout autre texte règlementaire ultérieur qui s'y substituerait ;
- au décret n°2017-440 du 30 mars 2017 relatif à la sécurité des transports publics guidés.
- L'information incombe aux personnes mandatées par note de service de l'Exploitant et doit être adressée sans délai à :
- la Préfecture du Nord (représentant de l'Etat dans le département)
- le service de la Direction Départementale des Territoires et de la mer (DDTM) du Nord (service du contrôle du Préfet).

Article 07.04 – Obligations
Les usagers doivent se conformer aux injonctions qui leur sont données directement par les personnels habilités par l'Exploitant, ou indirectement par l'intermédiaire d'annonce sonore, ou de signalisation.

Article 07.05 – Vidéoprotection et écoute sonore
En application du Titre V du Livre II de Code de la sécurité intérieure, le métro (stations et rames) est placé sous vidéoprotection et l'Exploitant peut y écouter l'ambiance sonore.
L'usager peut obtenir des renseignements concernant ces systèmes de vidéoprotection et d'écoute sonore et exercer son droit d'accès aux images de vidéoprotection le concernant par téléphone au 03.20.40.40.40 ou par courriel à l'adresse contact@ilevia.fr.
La visualisation des images de vidéoprotection n'est autorisée que dans les conditions prévues par la loi et notamment que si le demandeur est identifié sur le film.
En application de l'article L.1632-2-1 du Code des Transports, les images enregistrées sont susceptibles d'être transmises aux forces de l'ordre.

VIII – CONTROLE ET CONSTATATIONS DES INFRACTIONS

Article 08.01 – Infractions
Tout agent ou salarié mis à disposition de l'Exploitant peut demander à tout usager de présenter son titre de transport.
Les personnels de l'Exploitant dûment habilités à constater toute éventuelle infraction (agents assermentés) peuvent, à tout moment du trajet, vérifier le titre de transport chargé sur le support de tout usager, que ce soit dans les rames ou à l'intérieur des zones de validation. A leur réquisition, les usagers doivent présenter leur support chargé d'un titre de transport valide et validé, y compris s'ils sont en possession du Titre moins de 18 ans.
Les usagers qui ont enfreint les dispositions édictées par les articles 02.07, 03.01, 03.03, 03.04, 05.01, 05.02, 05.03, 07.01, 07.02 et 07.04 du présent règlement sont en situation d'infraction.
Les usagers en situation d'infraction doivent être en mesure de justifier de leur identité. A défaut :
- ils sont tenus de demeurer à la disposition de l'agent assermenté pendant le temps nécessaire à l'arrivée des services de police ;
- ils peuvent être conduits devant un Officier de Police Judiciaire (OPJ) par tout agent assermenté, sur ordre de cet OPJ.

Les usagers en situation d'infraction se verront appliquer par l'agent assermenté l'une des contraventions de 3ème ou 4ème classe prévues par la réglementation en vigueur comme indiqué à l'article 08.02 - Sanctions.
Pour éviter la mise en œuvre de la procédure pénale, l'usager en situation d'infraction peut s'acquitter d'une indemnité transactionnelle, soit immédiatement entre les mains de l'agent assermenté contre remise d'une quittance, soit dans le délai règlementaire auprès du service de l'Exploitant.
Le fait de voyager, de manière habituelle, sans être muni d'un titre de transport valable est caractérisé dès lors que la personne concernée a fait l'objet, sur une période inférieure ou égale à un an, de plus de cinq

contraventions pour avoir voyagé sans titre de transport tous transports confondus.
Toute personne qui contrevient à des dispositions tarifaires ainsi qu'aux dispositions dont l'inobservation est susceptible soit de compromettre la sécurité des personnes ou la régularité des circulations, soit de troubler l'ordre public, ainsi que toute personne qui refuse de se soumettre à l'inspection visuelle ou à la fouille de ses bagages ou aux palpations de sécurité peut :

- se voir interdire l'accès à une rame, même munie d'un titre de transport valide,
- se voir enjoindre de descendre d'une rame au premier point d'arrêt suivant la constatation des faits,
- se voir enjoindre de quitter sans délai l'enceinte du métro ou du tramway,

et ce, par tout agent assermenté.
A défaut d'obtempérer, l'agent assermenté peut lui interdire l'accès ou le contraindre à descendre d'une rame ou à quitter sans délai la station.
Les agents assermentés en contact avec le public portent l'uniforme ou, s'ils sont dispensés, doivent pouvoir à tout moment sur présentation d'une pièce ou d'une plaque justificative, prouver leur qualité d'agent assermenté de l'Exploitant.
Les infractions objets du présent article peuvent être constatées par les agents des forces de l'ordre.

Article 08.02 – Sanctions
Sont sanctionnés de manière identique :

- les usagers disposant d'un abonnement non validé ;
- les usagers disposant d'un Titre moins de 18 ans non-validé ;
- les usagers disposant d'un titre de transport non validé en correspondance, à l'exception toutefois des correspondances métro et tramway à la station Gare Lille Flandres et métro Ligne 1- ligne 2 à Porte des Postes, comme mentionné à l'article 03.01.

Sont punis de l'amende prévue pour les contraventions de 3e classe :

- les usagers voyageant sans support ;
- les usagers voyageant avec un support non chargé ;
- les usagers voyageant avec un support chargé avec un titre non valable.

Est puni de l'amende prévue pour les contraventions de la 4e classe le fait :

- De prendre place ou de demeurer dans la rame au-delà du terminus ;
- D'empêcher la fermeture des portes d'accès ou de les ouvrir ;
- D'entrer ou de sortir de la rame lorsqu'elle n'est pas complètement arrêtée;
- D'introduire des armes, matières ou objets pouvant être dangereux ;
- D'introduire un animal au sein du réseau de transport sauf chien d'assistance et guide non voyant ;
- De se servir sans motif légitime d'un signal d'alarme ou d'arrêt ;
- De souiller, de dégrader ou de détériorer, de quelque manière que ce soit, les matériels roulants, les stations, les gares d'échanges et les installations de toute nature affecté au service public ;
- De modifier ou de déranger sans autorisation le fonctionnement normal des équipements du service public ;
- D'enlever ou de détériorer les étiquettes, cartes, pancartes ou inscriptions intéressant le service de transport public de voyageurs, ainsi que la publicité régulièrement apposée dans les stations, les gares et les véhicules, ou les zones d'affichage prévues à cet effet ;
- De faire usage, sans autorisation, d'appareils ou instruments sonores ou de troubler la tranquillité d'autrui par des bruits (diffusion de musique notamment) ou des tapages ;
- D'abandonner ou de déposer sans surveillance des matériaux ou objets ;
- De circuler sans autorisation, sur un engin motorisé ou non, dans des conditions autres que celles autorisées ;
- De s'introduire ou de se maintenir dans le métro (stations et rames) en état d'ivresse manifeste ;
- De pratiquer la mendicité ;
- De refuser d'obtempérer aux injonctions adressées par les personnels habilités par l'Exploitant.

Est puni de l'amende prévue pour les contraventions de la 2e classe le fait :

- de vapoter dans un véhicule affecté au transport public de voyageurs.

Est puni de l'amende prévue pour les contraventions de la 3e classe le fait :

- de fumer dans un véhicule affecté au transport public de voyageurs, dans une station, une gare ou une dépendance du domaine public ferroviaire accessible au public hors d'un emplacement mis à la disposition des fumeurs.

Est punie de l'amende prévue pour les contraventions de la 5e classe :

- l'exploitation ou la distribution commerciale dans les stations en dehors de toute autorisation. Les marchandises offertes, mises en vente ou exposées en vue de la vente dans ce cadre sont saisies.

Sont passibles des peines prévues par les dispositions légales et règlementaires les infractions objets du présent règlement d'utilisation autres que celles punies par les contraventions précitées.

IX – RECLAMATIONS

Article 09.01 – Interruption de service – retards
L'Exploitant ne pourra être tenu responsable des interruptions de service ou des retards.
Toute personne qui manifestera l'intention d'obtenir un éventuel dédommagement à l'occasion d'un parcours effectué sur le réseau, quelles que soient les circonstances invoquées, sera tenue de faire la preuve de sa qualité de voyageur, soit en présentant son support chargé d'un titre de transport valide et validé utilisé réglementairement, soit par tout moyen de nature à établir la conclusion du contrat de transport et le paiement du prix du parcours.
En cas de grève, la non-desserte de lignes n'ouvre pas droit à remboursement.
Par exception, lorsque le plan de transport adapté prévu n'a pas été respecté, l'usager peut solliciter le remboursement de son titre dans les conditions précisées à l'article 10 des CGVU ilévia accessibles sur le site ilévia.
L'Exploitant ne délivre pas, en aucune circonstance, de document faisant état des interruptions ou retards éventuels affectant le service, quelle qu'en soit la cause.

Article 09.02 – Plaintes verbales
Seuls les agents du service de contrôle de l'Exploitant sont, de plein droit, habilités à recevoir les plaintes verbales des usagers.

Article 09.03 – Réclamations écrites
Des réclamations écrites dûment motivées peuvent être adressées au Siège de l'Exploitant à l'adresse suivante : Keolis Lille Métropole, 276 avenue de la Marne, BP 51009 - 59701 Marcq en Baroeul Cedex.
Les coordonnées du médiateur agréé auquel est affilié l'Exploitant sont les suivantes :
Médiateur Tourisme et Voyage
MTV Médiation Tourisme Voyage –
BP 80 303 – 75823 PARIS CEDEX 17
http://www.mtv.travel

X – DONNEES PERSONNELLES

Article 10.01 – Principes
Dans le cadre de l'exploitation du réseau Ilévia et notamment du métro et du tramway, l'Exploitant est susceptible de collecter et traiter vos données personnelles. Pour plus d'information sur le traitement de vos données personnelles, vous pouvez vous reporter à la Politique de confidentialité de l'Exploitant accessible sur le site ilévia ici – Politique de confidentialité ilévia.
Dans le cadre des traitements effectués, vous disposez :

- d'un droit d'accès, de modification, de suppression de vos données personnelles ;
- le cas échéant, d'un droit d'opposition ou de limitation aux traitements opérés ;
- d'un droit à la portabilité de vos données ;
- du droit d'introduire une réclamation auprès de l'autorité nationale de contrôle.

Article 10.02 – Coordonnées
Pour toute question relative à la Politique de Confidentialité, veuillez nous contacter à l'adresse e-mail contact@ilevia.fr. ou à l'adresse postale Keolis Lille Métropole, Centre d'affaires Château rouge, 276 avenue de la Marne, BP 59701, Marcq-en-Barœul.
Pour exercer vos droits ou pour toute question relative au traitement de vos données personnelles, vous pouvez également vous adresser au Délégué à la Protection des Données à l'adresse e-mail dpo@ilevia.fr.

XI – DIVERS

Article 11.01 – Procès-Verbal
Les infractions au présent règlement seront constatées par les agents assermentés de l'Exploitant ou des services de police.

Article 11.02 – Peines encourues
Ces infractions sont punies de peines prévues par les différents textes légaux ou règlementaires en vigueur, sans préjudice des réparations civiles qui pourraient être réclamées par l'Exploitant.

Article 11.03 – Affichage
Le présent règlement ou des extraits significatifs sont affichés en stations terminales et dans les rames.

Article 11.04 – Règlement d'exploitation
L'exploitation concernant le tramway et le métro fait l'objet d'un règlement spécifique.

ilévia
LES TRANSPORTS DE LA MEL