



I – CARACTÉRISTIQUES GÉNÉRALES

Article 01.01 – Champ d'application

Les dispositions du présent règlement sont applicables à l'ensemble du réseau AUTOBUS et AUTOCARS de la Métropole Européenne de Lille (MEL), exploité 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 les autobus et autocars et précise leurs droits et leurs obligations ainsi que les obligations du personnel d'exploitation à l'égard des usagers. Il complète les textes légaux en vigueur et notamment,

- 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 www.ilevia.fr.

II – ACCÈS AUX STATIONS, AUX QUAIS, AUX VOITURES

Article 02.01 – 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 02.02 – Accès interdits

Il est interdit au public :

- de pénétrer dans un espace dont l'accès est réservé aux détenteurs d'un titre de transport ou de voyager sans être muni d'un titre de transport valable et valide ;
- de se trouver dans des lieux interdits au public ou réservés à l'Exploitant, ou d'occuper un emplacement non destiné aux voyageurs ;
- de prendre toute position susceptible de gêner la conduite des véhicules ou le service des agents ;
- de circuler dans les gares d'échanges en empruntant dans un sens interdit, les couloirs, accès, escaliers ou portes ;
- de pénétrer ou de stationner dans les autobus 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 réglementaires ;
- d'ouvrir les portes d'accès pendant la marche et avant l'arrêt complet du véhicule ;
- d'accéder aux stations ou véhicules en possession de matières ou objets qui, par leur nature, leur quantité ou l'insuffisance de leur emballage, peuvent être dangereux, gênants ou incommodes pour les usagers.

Article 02.03 – Accès des personnes handicapées en fauteuil roulant

L'accès des personnes handicapées en fauteuil roulant se fait par la porte aménagée au moyen d'une rampe d'accès, plateforme élévatrice ou dispositif équivalent.

Dans ces véhicules équipés, un emplacement réservé est aménagé pour une seule personne handicapée en fauteuil roulant, à l'exception des bus de nouvelle génération qui pourront accueillir deux personnes handicapées en fauteuil roulant.

Les utilisateurs devront se conformer aux règles de ces équipements.

III – ACHAT DE TITRES DE TRANSPORT ET CONDITIONS DE VOYAGE

Article 03.01 – Conditions pour voyager en règle

Pour voyager sur le réseau de bus et d'autocars d'Ilévia, l'utilisateur doit obligatoirement être en possession d'un Titre de transport en cours de validité et valide.

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 dès l'accès dans le véhicule, en utilisant les appareils prévus à cet effet, y compris en correspondance d'un autre mode de transport ou du même mode.

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.

Seul le Ticket Bus SMS, activé dès son achat, ne nécessite pas de validation.

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 ilevia.fr, aux distributeurs automatiques, avant d'utiliser le réseau de bus ou d'autocars ou directement auprès du conducteur de bus,
- 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 ilevia.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 ilevia.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 téléphone ou smartphone de l'utilisateur peut être le support de titres de transport dématérialisés et visibles directement sur l'écran du téléphone/smartphone de l'utilisateur tels que :

- Les titres dématérialisés chargés au moyen du service M-Ticket (service accessible uniquement aux smartphones Android à ce jour) à partir de l'application Ilévia. Ces titres doivent être validés à l'aide du smartphone,
- Les Tickets Bus SMS, valables pendant 1 heure après réception, utilisable uniquement dans les bus avec correspondances bus autorisées et sans validation requise.

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 www.ilevia.fr.

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 www.ilevia.fr. Ce Titre moins de 18 ans chargé sur une carte Pass Pass personnelle doit être validé pour accéder au réseau d'autobus et d'autocar de la MEL.

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'utilisateur doit disposer d'un téléphone / smartphone chargé et en bon état de marche, pour pouvoir présenter sur l'écran, de manière visible, son titre dématérialisé valide et valide (M-Ticket – Ticket bus SMS).

Tout voyageur qui ne pourra pas présenter son support chargé d'un titre de transport valide et valide sera considéré en infraction et 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 ;



BUS RÈGLEMENT D'UTILISATION

+ bc adfbc c rrrpc m l dpcsv ms ep_rsjr s l qsnmnp af_ped bis l rrrpc bc rp_l qnmpr
npd_j_jc kclr t_jbdc + bc pctcl bpc s l qsnmnp af_ped ms l m l bc rrrpc bc
rp_l qnmpr + bc krrpc m_qr_ajc_s`m l dm l argm l l c kclr bcq t_jbcsq
bqgrqj`srscsq bc rrrpcq cr`mp l cq bc pcaf_pec kclr bc rrrpcq bc rp_l qnmpr,

IV – PLACES RESERVEES

Article 04.01 – Places assises réservées

Dans chaque véhicule, des places assises identifiées par un pictogramme, situées à proximité des accès, 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 ou carte mobilité inclusion,
- 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.

IV – TRANSPORT DES ANIMAUX ET OBJETS DIVERS

Article 05.01 – Animaux

Les animaux sont interdits dans les agences commerciales, les gares d'échanges et les véhicules.

Les chiens accompagnant les personnes handicapées (notamment ceux servant de guide aux aveugles ou les chiens d'assistance) sont admis et doivent être tenus en laisse.

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
- 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 les agences commerciales, gares d'échanges ou véhicules 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 réglementaires, 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 les agences commerciales, gares ou véhicules 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). Il est préconisé, notamment en période de forte affluence et quand cela est possible, de plier les poussettes et de porter les enfants. A défaut, durant tout le trajet, les poussettes doivent être tenues en main, parallèles au sens de la marche du bus (de préférence dos au conducteur), stationnées sur une plateforme prévue à cet effet et immobilisées (frein bloqué...). Les enfants doivent être attachés dans leur poussette. Il est rigoureusement interdit de pénétrer avec des bicyclettes, autres que

celles visées à l'article 05-04, des vélomoteurs

Il est rigoureusement interdit de pénétrer avec des bicyclettes, autres que celles visées à l'article 05-04, des vélomoteurs ou des chariots type «supermarché » dans les agences commerciales, gares d'échanges ou véhicules.

Il est également interdit de pénétrer dans les bus avec un véhicule de type «scooter PMR».

En aucun cas, l'Exploitant ne pourra être tenu pour responsable des dégâts ou dommages dont auraient été l'objet ces colis ou bagages dans un accident dont ils seraient la cause. Leur propriétaire sera rendu responsable des dommages que ces objets auraient pu occasionner.

Article 05.04 – Objets de « mobilité douce »

Les vélos pliants et trottinettes sont admis dans les bus à condition d'être pliés, 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 monoroues et hoverboards sont admis dans les bus à condition 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 les skateboards 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 dans le bus.

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 ou au bon fonctionnement des divers équipements dans les agences commerciales, gares d'échanges ou véhicules.

VI – OBJETS PERDUS OU TROUVES

Article 06.01 – Responsabilité

L'Exploitant n'est nullement responsable des objets perdus ou volés dans les agences commerciales, gares d'échanges ou véhicules. 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 les agences commerciales, les gares d'échanges ou les véhicules (à l'exception des véhicules des lignes sous-traitées) sont centralisés par l'Exploitant.

Ils peuvent être récupérés en utilisant le service llost accessible par le site ilévia.fr rubrique « objets trouvés » ou directement à l'adresse <https://ilost.co/fr/>.

L'utilisateur recherche et identifie sur le site llost 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 Marqu'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 une semaine 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.

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 :

- de parler sans nécessité au conducteur pendant la marche 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 de lignes ou terminus provisoirement établis par l'Exploitant) ;
- 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 consommer toute denrée alimentaire ou toute boisson (à l'exclusion de l'eau) à l'intérieur des véhicules ;



BUS RÈGLEMENT D'UTILISATION

- 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 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 agences commerciales, gares d'échanges 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, les agences commerciales, les gares d'échanges 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 véhicules 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 perturber les interventions de l'Exploitant ;
- 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 :
 - 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 agences commerciales, gares d'échanges ou véhicules de tout équipement radioélectrique (récepteur ou émetteur) ;
 - de modifier, de déplacer ou de dégrader 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, équipements vidéo, etc...) ;
 - de souiller, de dégrader ou de détériorer les matériels roulants, les gares d'échanges et les installations de toute nature ainsi que les pancartes, inscriptions ou affiches qu'ils comportent ;
 - d'apposer dans les agences commerciales, gares d'échanges ou véhicules, 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 agences commerciales, gares d'échanges ou véhicules 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 de vue fixes ou mobiles ou des prises de son dans les agences commerciales, gares d'échanges ou véhicules 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 dans les véhicules ;
 - d'abandonner ou de jeter dans les agences commerciales, gares d'échanges ou véhicules tous papiers (journaux, emballages, titres de transport...), résidus ou débris 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 ;
 - 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 dans les agences commerciales, gares d'échanges ou véhicules ;

- de pratiquer toute forme de mendicité ;
- de pratiquer toute activité sportive ou jeu susceptible de gêner l'exploitation ;
- 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 – Obligations

En tout état de cause, les usagers doivent se conformer aux injonctions qui leur sont données directement par les personnels habilités par l'Exploitant ou indirectement par l'intermédiaire de la signalisation.

Article 07.04 – Vidéo-protection et écoute sonore

En application du Titre V du Livre II de Code de la sécurité intérieure, les bus sont placés sous vidéo-protection et l'Exploitant peut écouter l'ambiance sonore au sein du bus.

L'usager peut obtenir des renseignements concernant ces systèmes de vidéo-protection et d'écoute sonore et exercer son droit d'accès aux images de vidéo-protection le concernant par téléphone au 03.20.40.40.40 ou par courriel à l'adresse contact@ilevia.fr.

La visualisation des images de vidéo-protection 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 – PERSONNEL

Article 08.01 – Uniforme

Les agents de l'Exploitant, appelés à se trouver en contact avec le public, portent un uniforme.

L'Exploitant pourra, s'il le juge utile, prescrire le port de manière très apparente sur l'uniforme, d'un numéro matricule appartenant, quel que soit le service de l'agent, à une série unique.

Certains agents qui assurent des fonctions particulières de surveillance et de sécurisation pourront être dispensés exceptionnellement du port de l'uniforme. Dans ce cas, ils devront pouvoir à tout moment, sur présentation d'une pièce ou d'une plaque justificative, prouver leur qualité d'agent de l'Exploitant.

Article 08.02 – Comportement

Pendant la durée de service, il est interdit à tout agent :

- d'abandonner son service commercial, de quitter son poste sans motif de service et sans avoir pris les dispositions réglementaires, y compris lors de l'exercice des droits reconnus aux représentants du personnel, des syndicats et des dispositions du code du travail concernant les cas de dangers graves et imminents ;
- de faire acte d'impolitesse, de grossièreté ou de brutalité ;
- de fumer dans les zones accessibles aux usagers et partout où cela est interdit ;
- de vapoter de vapoter dans un véhicule affecté au transport public de voyageurs ;
- d'être en état d'ébriété ou de conduire en état d'imprégnation alcoolique ;
- de faire usage de leur téléphone mobile, y compris avec utilisation de tout accessoire lié (ex : oreillette).

D'une manière générale, les obligations et les interdictions imposées aux usagers par la réglementation en vigueur sont applicables en premier lieu aux agents.

Article 08.03 – Sécurité

Tout agent, quel que soit son service et son grade, doit avant tout autre considération, assurer et faire assurer la sécurité des voyageurs. En particulier, les mesures utiles pour éviter un accident ou une panique doivent être prises toutes affaires cessantes.

IX – ARRÊTS

Article 09.01 – Arrêts

Aux terminus ou aux arrêts, le conducteur doit arrêter son véhicule de façon à en faciliter au mieux l'accès aux usagers et notamment aux personnes âgées ou à mobilité réduite.



Sauf consigne particulière contraire en hiver, il doit arrêter le moteur du véhicule en cas de stationnement, même de courte durée, dans le but de gêner le moins possible les riverains.

Il est tenu de se conformer strictement aux demandes d'arrêt formulées par les usagers, qu'ils soient à l'extérieur ou à l'intérieur des véhicules quel que soit le mode par lequel elles sont demandées (signe, signal électrique, demande verbale) ainsi que celles imposées par les consignes d'exploitation.

Il doit, sauf empêchement, ne s'arrêter qu'aux points d'arrêts prévus ou signalés comme tels et demandés par l'utilisateur. Par dérogation, et ce seulement sur les lignes offrant la possibilité d'arrêts à la demande de l'utilisateur, le conducteur peut s'arrêter en dehors des zones prévues ou signalées ; il doit néanmoins s'assurer que ces arrêts peuvent s'effectuer dans des conditions de pleine sécurité pour les usagers des transports et les autres usagers de la voirie.

Article 09.02 – Signalisation

La dénomination de l'arrêt doit être indiquée à chaque emplacement.

Des indications nécessaires aux usagers (horaires ou fréquences de passage, plan de ligne...) doivent être placés à chaque arrêt de façon telle que les usagers puissent les voir et les consulter facilement.

X – CONTRÔLES ET CONSTATATIONS DES INFRACTIONS

Article 10.01 – Contrôles

Tout agent ou salarié mis à disposition de l'Exploitant peut demander à tout usager de présenter son titre de transport.

Les contrôleurs assermentés sont chargés de faire observer la réglementation propre aux transports et les arrêtés concernant la circulation ou les arrêts des transports urbains.

Ils ont le pouvoir de relever les infractions, en dresser procès-verbal et éventuellement conformément aux articles L130-4 et R130-4 du Code de la Route de constater les infractions au stationnement qui affectent dans les agglomérations la circulation, l'arrêt et le stationnement des véhicules de transports en commun.

Article 10.02 – Infractions

Les personnes affectées par l'Exploitant au contrôle et/ou à la perception, dûment habilitées à cet effet (agents assermentés), peuvent à tout moment du trajet vérifier les titres de transport chargés sur les supports des usagers, que ce soit dans les véhicules ou les gares d'échanges. A leur réquisition, les usagers doivent présenter leur support chargé d'un titre de transport valide et valide, y compris s'ils sont en possession du Titre moins de 18 ans.

Les usagers qui auraient enfreint les dispositions édictées par les articles 02.02, 03.03, 03.04, 05.01, 05.02, 05.03, 07.01, 07.02 et 07.03 du présent règlement seraient 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 l'une des contraventions de 3ème ou 4ème classe prévues par la réglementation en vigueur dans les conditions précisées à l'article 10.03 Sanctions.

Pour éviter la mise en œuvre de la procédure pénale, l'utilisateur 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 réglementaire 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 un véhicule, même munie d'un titre de transport valide,
- se voir enjoindre de descendre d'un véhicule au premier point d'arrêt suivant la constatation des faits, et ce, par tout agent assermenté.

A défaut d'obtempérer, l'agent assermenté peut lui interdire l'accès ou le contraindre à descendre du véhicule.

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 de police municipale.

Article 10.03 – Sanctions

Sont sanctionnés de manière identique :

- les usagers disposant d'un abonnement non valide ;
- les usagers disposant d'un Titre moins de 18 ans non-valable ;
- les usagers disposant d'un titre de transport non valide en correspondance.

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 2e classe le fait :

- dans un véhicule, de vapoter, au sens de l'article L3513-6 du Code de la santé publique.

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 gare ou une dépendance du domaine public ferroviaire accessible au public hors d'un emplacement mis à la disposition des fumeurs

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

- De prendre place ou de demeurer dans le véhicule au-delà du terminus ;
- D'empêcher la fermeture des portes d'accès ou de les ouvrir ;
- D'entrer ou de sortir du véhicule lorsqu'il n'est pas complètement arrêté ;
- D'introduire des armes, matières ou objets pouvant être dangereux ;
- D'introduire un animal au sein des véhicules 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 agences commerciales, 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 agences commerciales, les gares d'échanges 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 les espaces ou véhicules affectés au transport public de voyageurs en état d'ivresse manifeste ;
- De pratiquer la mendicité ;
- De refuser d'obtempérer aux injonctions adressées par les personnels habilités par l'Exploitant.

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

XI – RECLAMATIONS

Article 11.01 – Interruption de service – retards

L'Exploitant ne pourra être tenu pour responsable des interruptions de service ou des retards. Aucun bulletin de retard ne sera délivré.

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 valide, 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'utilisateur 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 11.02 – 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 11.03 – 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>

XII – INCIDENTS OU ACCIDENTS**Article 12.01**

En présence de tout accident ou incident où sont impliqués des véhicules d'exploitation, les agents sont tenus d'éviter toute discussion sur les origines de l'accident, sur les torts supposés des parties en présence.

Ils refusent de répondre aux questions des huissiers ou des tiers qui auraient été requis par la partie adverse et de signer tout constat contradictoire ou non, à la rédaction duquel ils ne sont pas tenus.

Tout agent convoqué par la Police ou le Juge d'instruction à la suite d'un accident, doit avant de répondre à cette convocation, en référer à son chef de service et au service contentieux de la société.

Article 12.02

En cas d'accident purement matériel, le conducteur enregistre les renseignements demandés par le rapport d'incident. Ce rapport est à établir même si la Police, présente sur les lieux, procède à un constat.

Lorsque l'incident se limite à des dégâts matériels, la partie adverse ne peut immobiliser le véhicule et interrompre ainsi le service public, pour un constat. L'interruption du service doit être réduite au minimum le temps nécessaire à l'échange des renseignements indispensables.

Article 12.03

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.

En cas d'accident ayant entraîné 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.

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)
- au Service des Mines (représentant le Ministère en charge des Transports)
- au service de la Direction Départementale des Territoires et de la mer (DDTM) du Nord (service du contrôle du Préfet).

XIII – DONNEES PERSONNELLES**Article 13.01 – Principes**

Dans le cadre de l'exploitation du réseau ilévia et notamment des lignes de bus, 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 à 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 13.02 – 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-Baroeul.

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.

XIV – DIVERS**Article 14.01 – Procès-verbal**

Les infractions au présent règlement seront constatées par les agents assermentés de l'Exploitant ou des services de police.

Article 14.02 – Peines encourues

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

Article 14.03 – Affichage

Le présent règlement ou des extraits significatifs sont affichés dans les agences commerciales, gares d'échanges ou véhicules.